

# Uvjeti korištenja internet trgovine

## 1. Korištenje i izmjene

Ovi opći Uvjeti i pravila odnose se na korištenje Internet prodavaonice, odnosno web domene [alcazar.hr](http://www.alcazar.hr).

Usluge Internet prodavaonice dostupne su na internetskim stranicama <http://www.alcazar.hr>, dalje u tekstu Internet prodavaonica.

Web stranice kao i ostale usluge Internet prodavaonice (kupnja putem Internet prodavaonice uz dostavu) mogu se koristiti za Vašu privatnu upotrebu bez ikakvih naknada za korištenje, a prema niže navedenim Uvjetima i pravilima. Korištenjem Internet prodavaonice obvezujete se poštivati niže navedene Uvjete i pravila.

Ako se ne slažete s Uvjetima i pravilima korištenja Internet prodavaonice, molimo Vas nemojte koristiti web stranice Internet prodavaonice.

Uvjeti i pravila korištenja Internet prodavaonice podložni su promjenama u bilo kojem trenutku, zbog toga bi stranice s Uvjetima i pravilima korištenja Internet prodavaonice trebali posjetiti kod svake posjete web stranicama Internet prodavaonice. Ako web stranice internet prodavaonice nastavite koristiti nakon što su izmijenjeni Uvjeti i pravila korištenja, smatra se da ste suglasni s novim Uvjetima i pravilima korištenja Internet prodavaonice.

Tvrtka Alcazar d.o.o. neće biti odgovorna ni za kakve moguće posljedice proizašle iz promjena web sadržaja.

## 2. Uvjeti kupnje

Ovim se Uvjetima i pravilima utvrđuje postupak naručivanja, plaćanja, isporuke te reklamacija proizvoda koji su ponuđeni na ovim stranicama. Postupak te uvjeti kupnje/prodaje robe putem Internet prodavaonice definirani su kroz sljedeće etape:

1. Registracija
2. Naručivanje
3. Otprema
4. Plaćanje
5. Preuzimanje
6. Povrat/reklamacija
7. Obavijest potrošačima o načinu podnošenja pisanih prigovora
8. Trajanje i raskid ugovora

Isporučitelji naručene robe je tvrtka Alcazar d.o.o. Tvrtka Alcazar d.o.o. putem Internet prodavaonice omogućuje kupnju cjelokupnog asortimana robe koja se nalazi u ponudi i na zalihi pojedine prodavaonice iz koje se dostavlja pojedinom kupcu, a prema adresi dostave kupca.

Kupac je fizička ili pravna osoba koja naručuje ili plaća uslugu dostave proizvoda tvrtke Alcazar d.o.o. Šibenska 9, 21000 Split posredstvom Internet prodavaonice. Sve cijene izražene su u Hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), i uključuju PDV. Artikli se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja.

Tvrtka Alcazar d.o.o. zadržava pravo neisporuke narudžbe ukoliko postoji sumnja na zlouporabu.

### 2.1. Registracija

Da biste se registrirali ili koristili usluge Internet prodavaonice, morate imati najmanje 18 godina. Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije i kupnje.

Ukoliko dođe do bilo kakve promjene podataka koje ste unijeli prilikom registracije ili kupnje, molimo Vas da u čim skorijem roku ažurirate Vaš korisnički račun, odnosno obavijestite nas o nastalim promjenama putem e-mail adrese: [info@alcazar.hr](mailto:info@alcazar.hr) ili putem telefona 042/ 305 122.

Naručitelj tj. kupac odgovara za ispravnost svih unesenih podataka prilikom kupnje artikala.

## 2.2. Naručivanje robe

Proizvodi se naručuju elektroničkim putem. Pritiskom gumba „U košaricu“, odabrani proizvod se dodaje u potrošačku košaricu. Proizvodi se smatraju naručenim u trenutku kada kupac plati proizvod.

Nije moguća kupnja proizvoda putem Internet trgovine kod kojih nema definirane maloprodajne cijene zbog specifičnosti artikla (dodatna oprema, dodaci artiklu i sl). Sve cijene su izražene u kunama I sadrže PDV. Cijena robe za svaki proizvod utvrđena je pojedinačno. Proces upisivanja cijene na stranicu za svaki proizvod podložan je kontroli u više razina, no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške jer je u pitanju ljudski faktor, a po prirodi stvari ne može se raditi o automatskom unosu. Takve situacije su izvanredne i za njih se Alcazar d.o.o. unaprijed ispričava svojim kupcima jer će ih biti prisiljen obavijestiti o nastaloj situaciji, pogrešnoj cijeni za određeni proizvod te nemogućnosti isporuke po konkretnoj narudžbi kupca.

Nakon izrade i potvrde narudžbe, na e-mail kojim ste se registrirali kao kupac dobiti ćete e-mail potvrdu da je narudžba zaprimljena od strane Alcazar d.o.o. Potvrda se generira automatski od strane servera te prosljeđuje kupcu u trenutku potvrde narudžbe.

Ukoliko ne dobijete ovakvu poruku, molimo Vas da provjerite:

1. Da li je poruka u Vašem Junk/Spam folderu
2. Da li je Vaš mailbox pun
3. Da li se artikli nalaze u Vašoj košarici nakon prijave na stranicu Internet prodavaonice te u tom slučaju ponovite proces naručivanja

Alcazar d.o.o. obvezuje se isporučiti sve naručene proizvode koje u trenutku isporuke ima na zalihama prodavaonice iz koje se dostavlja na adresu kupca. Ukoliko tvrtka Alcazar d.o.o. nije u mogućnosti isporučiti bilo koji od naručenih proizvoda, kontaktirati će kupca telefonski ili e-mailom po pitanju zamjenskog proizvoda ili otkazivanja naručenog proizvoda.

Slike proizvoda na Internet prodavaonici su ilustrativne prirode te slika koja ilustrira proizvod na internetskoj stranici ne mora u potpunosti odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju proizvoda.

Tvrtka Alcazar d.o.o. će nastojati na web stranicama Internet prodavaonice objavljivati točne i aktualne podatke, ali ne preuzima odgovornost za točnost i potpunost istih.

## 2.3. Otprema robe

Naručena roba biti će složena na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne može oštetiti. Kupac je dužan prije preuzimanja pošiljku provjeriti, a eventualna vidljiva oštećenja odmah prijaviti te odbiti primiti oštećenu pošiljku.

## 2.4. Plaćanje robe

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti tvrtki Alcazar d.o.o. jednim od načina plaćanja navedenih na stranicama Internet prodavaonice.

Trošak dostave (za naručene proizvode u vrijednosti manjoj od 500,00 kuna) dodatno se zaračunava u cijenu.

## 2.5. Dostava narudžbe

Sve narudžbe dostavlja dostavna služba vlastitim dostavnim vozilima svaki radni dan. Dostava je moguća najranije idući dan od dana narudžbe.

## 2.6. Povrat/Reklamacija robe

U slučaju povrata robe kupac je dužan uputiti reklamaciju tvrtki Alcazar d.o.o. e-mailom, telefonski ili pismeno sukladno zakonskim uvjetima i rokovima.

Kupac ima pravo na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja
- sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ovlašteni ste jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda, odnosno zadnjeg proizvoda iz narudžbe.

## 2.7. Obavijest potrošačima o načinu podnošenja pisanih prigovora

Sukladno čl. 8. Zakona o zaštiti potrošača obavještavamo potrošače da mogu podnositi pisane prigovore na sljedeći način:

- putem pošte na adresu: Alcazar d.o.o. Vilka Novaka 48m, 42000 Varaždin
- na e-mail adresu: [info@alcazar.hr](mailto:info@alcazar.hr)
- na telefax broj: 042/305 108

*Na Vaš prigovor odgovorit ćemo u roku od 15 dana. Cijenimo Vaše mišljenje te Vas pozivamo da nam se obratite s Vašim upitima, prijedlozima i sugestijama.*

## 2.8. Trajanje i raskid ugovora

Ugovor koji kupac sklapa s Alcazar d.o.o. za prodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda ili usluga koji je konzumiran isporukom robe ili usluge od strane Alcazar d.o.o. te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ovlašteni ste jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda, odnosno zadnjeg proizvoda iz narudžbe.

U slučaju raskida ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Povrat plaćenog izvršit ćemo vam nakon što nam roba bude vraćena. Povrat robe nam morate izvršiti bez odgađanja, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam izjavili jednostrani raskid ugovora.

Izravne troškove povrata robe kupac je obavezan snositi sam ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora a ukoliko proizvod ne može biti vraćen poštom na uobičajen način kupac se može obratiti tvrtki Alcazar d.o.o. na broj telefona 042/305 122 ili e-mail adresu: [info@alcazar.hr](mailto:info@alcazar.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu vraćanja proizvoda. Kupac je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Pravo na jednostrani raskid ugovora Zakonom je isključeno u više slučajeva.

Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u Zakonu o zaštiti potrošača.

## 3. Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka i njihovom korištenju

Registracijom na Internet prodavaonicu, kupnjom kao gost dajem suglasnost da tvrtka Alcazar d.o.o., i njegovi poslovni partneri prikupljaju, obrađuju te međusobno prosljeđuju i razmjenjuju sljedeće podatke (dalje u tekstu: obrada podataka): moje osobne podatke navedene u registracijskoj formi te podatke o mojim narudžbama.

Spomenutu suglasnost za obradu podataka dajem u svrhe upoznavanja tvrtke Alcazar d.o.o. s mojim kupovnim navikama, kao i u informativne svrhe te svrhe promidžbe usluga i proizvoda tvrtke Alcazar d.o.o. i partnera za sve vrijeme trajanja moje registracije, kao i za ostale promidžbene potrebe pružatelja usluga.

Upoznat sam s pravom da u svakom trenutku mogu u cijelosti povući ovu izjavu o suglasnosti. Povlačenjem izjave o suglasnosti u cijelosti će prestati obrada mojih podataka kao i moja registracija u Internet prodavaonici.

Upoznat sam i s pravom da u svakom trenutku mogu i djelomično povući ovu izjavu o suglasnosti za obradu podataka (odjava s newslettera – u promotivne svrhe).

Kupac može na vlastiti zahtjev zatražiti brisanje svojih osobnih podataka iz baze Internet prodavaonice telefonskim putem ili putem e-maila.

Internet prodavaonica koristi „cookie“ programe kao identifikator sesije, odnosno „cookie“ sadrži tzv. 'session id', kako bi se osiguralo da tijekom trajanja sesije webshop prepoznaje i pamti korisnikov preglednik (browser), a samim time i korisnika te na taj način omogućiti kupnju.

#### 4. Sigurnost i zaštita podataka

Prilikom registracije u Internet prodavaonicu biti ćete dužni kreirati lozinku koju morate zadržati samo za sebe i ne dijeliti je s drugim osobama.

Odgovorni ste za sve akcije i narudžbe koje su naručene pod Vašim korisničkim računom. Ako znate ili sumnjate da još netko zna Vašu lozinku, ljubazno Vas molimo da nas kontaktirate putem telefona 042 305 122 ili putem e- maila: [info@alcazar.hr](mailto:info@alcazar.hr), a kako bismo Vam dali upute za izmjenu Vaše lozinke.

Ukoliko postoji bilo kakva sumnja da postoji propust u sigurnosti, tvrtka Alcazar d.o.o. ima pravo od Vas tražiti da promijenite lozinku ili može blokirati Vaš korisnički račun.