

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

PORTA Zajednički obrt za trgovinu putem web stranice www.porta.hr pruža uslugu prodaje.

Ovaj dokument (zajedno s dokumentima koji su ovdje spomenuti) utvrđuje opće uvjete koji reguliraju upotrebu ove internet stranice (www.porta.hr) i kupnju proizvoda na istoj.

Molimo Vas da pažljivo pročitate ove *Opće uvjete poslovanja* i *Politiku zaštite privatnosti* prije korištenja web stranice www.porta.hr

Kada se koristite ovom internet stranicom ili obavljate narudžbu na njoj, podliježete ovim Uvjetima i našoj Politici zaštite privatnosti podataka. Molimo ako ste maloljetni da se suzdržite od uporabe stranica te ako niste suglasni sa ovim Uvjetima i Politikom zaštite privatnosti podataka tada nemojte koristiti ovu web stranicu u svrhu kupnje proizvoda ili pribavljanja informacija po istima, već nas posjetite u našim maloprodajnim trgovinama **PORTA** u kojima od našeg ljubaznog osoblja možete dobiti sve potrebne informacije i/ili ostvariti kupnju proizvoda iz našeg prodajnog asortimana.

Da biste bili upoznati s mogućim izmjenama Općih uvjeta poslovanja obavezni ste pročitati Opće uvjete poslovanja, jer se uvijek primjenjuju oni uvjeti koji vrijede u trenutku korištenja internet stranice ili obavljanja narudžbe.

Ako imate bilo kakva pitanja u vezi *Općih uvjeta poslovanja* ili *Politike zaštite privatnosti* podataka, možete nam se obratiti putem našeg e-maila: info@porta.hr

INFORMACIJE O TRGOVAČKOM OBRTU

PORTA Zajednički obrt za trgovinu

Ulica Sergijevaca 40,
vl. Gradimir Lukšić i Kristina Lukšić
52100 Pula
Hrvatska
OIB:50264814865
MB:90644565

E-mail adresa korisničke podrške: info@porta.hr

Tvrtka je upisana u trgovački registar: Trgovački sud u Pazinu

Račun u Istarskoj kreditnoj banci Umag d.d.

IBAN IKB: HR4323800061130006807

Radno vrijeme korisničke podrške od ponedjeljka do petka od 08:00 - 20:00
Vikendom i blagdanima korisnička podrška nije dostupna.

NAŠE PRAVO NA IZMJENU UVJETA

Prodavatelj je ovlašten i ima pravo, bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih uvjeta, asortiman proizvoda, cijene istih, te druge podatke vezane za web trgovinu kao i sav ostali sadržaj na internet stranici www.porta.hr, zbog čega su korisnici www.porta.hr dužni prilikom svake posjete istoj web stranici pregledati sadržaj iste. Suprotno postupanje oslobađa prodavatelja bilo kakve odgovornosti. **PORTA** web trgovina zadržava pravo pogreške u opisu i slici proizvoda.

GARANCIJA PRIVATNOSTI

PORTA Zajednički obrt za trgovinu, obavezuje se da će čuvati privatnost i tajnost osobnih podataka svih naših posjetilaca i kupaca, u skladu sa Zakonom o elektroničkoj trgovini (Narodne novine br. 173/2003 , 67/2008 i 36/2009)

Svi zaposleni u **PORTA Zajedničkom obrtu za trgovinu** i poslovni partneri ugovorno su obvezni poštovati načela zaštite privatnosti i tajnosti podataka. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i obavještavamo posjetioce i kupce o načinu korištenja tih podataka. Redovno dajemo kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka.

Osobni podaci kupaca spremljeni su u informatičkom sustavu tvrtke **PORTA Zajednički obrt za trgovinu** i čuvaju se na sigurnom mjestu i dostupni su samo zaposlenima u **PORTA Zajedničkom obrtu za trgovinu** kojima su ti podaci nužni za pružanje kvalitetne usluge našim kupcima. Ovo se ne odnosi na zahtjeve za uvid u podatke od strane ovlaštenih službi izvršne državne vlasti Republike Hrvatske za potrebe kontrole poslovanja.

UVJETI PRODAJE

SKLAPANJE UGOVORA O PRODAJI

Predmet i komercijalna svrha Ugovora je kupnja odabranog proizvoda putem **PORTA** web trgovine uz plaćanje odgovarajuće naknade za uslugu. Ugovor se zaključuje sredstvima daljinske komunikacije (Ugovor sklopljen na daljinu) putem interneta.

Ovi Uvjeti kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima predstavljaju ponudu **PORTA Zajedničkog obrta za trgovinu**, za sklapanje ugovora. Korisnik kao kupac svojom registracijom, zaključivanjem narudžbe i plaćanjem prihvaća uvjete čime se smatra da je zaključen ugovor između kupca i **PORTA Zajedničkog obrta za trgovinu**, a prema uvjetima prodaje navedenim ovim Uvjetima.

JEDOSTRANI RASKID UGOVORA

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača kupac može jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga.

Rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći onog dana kada je roba čiji je predmet ugovora predana kupcu.

Ugovor možete raskinuti koristeći dolje navedeni obrazac. Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti u word obliku [link](#) ili PDF obliku [link](#).

[Obrazac za jednostrani raskid ugovora preuzmite ovdje.](#)

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj internet stranici možete elektronički ispuniti i poslati na info@porta.hr

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

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 robe nam morate izvršiti bez odgađanja, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam izjavili jednostrani raskid ugovora.

Kupac je dužan robu poslati na adresu **PORTA Zajednički obrt za trgovinu**, Ulica Sergijevaca 40, 52100 Pula. Roba se mora poslati istim putem kako je i primljena. Preporuča se da kupac prilikom povrata robe ima dokaz da je pošiljka poslana.

Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena. Povrat novca bit će vraćen na IBAN kupca. Izravne troškove povrata robe kupac snosi sam. Pošiljke s otkupninom ne preuzimamo.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ako kupac vrati proizvod bez originalnog pakiranja i/ili s oštećenjima i/ili sa znakovima korištenja proizvodom u stanju zbog kojeg prodavatelju nije moguće prodati proizvod (nije pogodno za prodaju), a poziva se na članak o jednostranom raskidu ugovora na daljinu, prodavatelj nije odgovoran za povrat plaćenog iznosa kupcu

CIJENE PROIZVODA I DOSTUPNOST NAŠIH USLUGA

Cijene proizvoda izražene su u eurima („€“) i uključuju porez na dodatnu vrijednost.

Nastavno na Odluku vijeća Europske Unije o fiksnom tečaju konverzije kuna u eure u svojim prodavaonicama i na našoj web trgovini iskazivati ćemo cijene u obje valute.

Usluga dostave za artikle ponuđene na ovoj internet stranici dostupna je u Republici Hrvatskoj i u državama članicama Europske Unije. Cijene proizvoda su podložne promjenama do trenutka potvrde kupovine. Cijena robe utvrđena je za svaki proizvod pojedinačno.

Cijene se mogu promijeniti u bilo kojem trenutku. Međutim, promjene neće utjecati na narudžbe za koje smo poslali potvrdu o narudžbi.

Nakon što ste odabrali sve artikle koje želite kupiti, biti će dodani u Vašu košaricu. Sljedeći je korak obrada narudžbe i odabir plaćanja. U tu je svrhu potrebno slijediti korake postupka kupnje i navesti ili potvrditi tražene podatke u svakom koraku.

NAČIN I POSTUPAK PLAĆANJA

Plaćanje cijene proizvoda i troškova dostave može se izvršiti na jedan od slijedećih načina:

1. Plaćanje općom uplatnicom ili internet bankarstvom

Nakon potvrde narudžbe, izvršite uplatu direktno na naš račun u banci, koristeći identifikacijski broj narudžbe kao poziv na broj. Sve podatke je potrebno točno upisati i izvršiti uplatu u roku 3 dana. Vaša narudžba će biti isporučena kad sredstva budu vidljiva na našem računu.

2. Pouzećem

Plaćanje prilikom preuzimanja robe. U tom će slučaju djelatnik Hrvatske pošte preuzeti od Vas prilikom uručjenja pošiljke (bilo na Vašoj adresi ili u poštanskom uredu) određeni iznos koji se plaća isključivo u gotovini. Primatelj pošiljke ujedno plaća i naknadu za uslugu platnog prometa. Bez predaje iznosa usluge „plaćanje pouzećem“ pošiljka se ne može uručiti.

Međunarodna dostava ne podržava plaćanje pouzećem.

Prodavatelj izdaje račun elektronskim putem (e-mail) te na trajnom mediju (papir) dokaz u slučaju reklamacije proizvoda. Ukoliko ne zaprimite račun, javite nam se na info@porta.hr te ćemo Vam ispostaviti isti.

Kupac snosi troškove plaćanja: naknada banke, Fine, Pošte itd.

Ugovor o kupoprodaji je sklopljen u trenutku primitka plaćanja na račun **PORTA Zajedničkog obrta za trgovinu**.

Napominjemo da ugovor u ime maloljetne osobe ili osobe koja nema poslovnu sposobnost može zaključiti samo zakonski zastupnik, a osoba s djelomičnom poslovnom sposobnošću može sklopiti ugovor samo uz dopuštenje svog zakonskog zastupnika.

DOSTAVA I UVJETI DOSTAVE

Trošak dostave obračunava se automatski prilikom kupnje proizvoda izdaje Vam se račun na kojem se nalazi cijena kupljenih proizvoda i cijena dostave, te je iskazan zajedno na računu kupljenog proizvoda.

1.Plaćanje općom uplatnicom ili internet bankarstvom

Trošak na području Republike Hrvatske

-cijena dostave 3,50 €

Dostava je moguća u sljedeće zemlje Europske Unije:

- Austrija, Belgija, Danska, Nizozemska, Njemačka, Slovenija.

-cijena dostave 15,00 €

- Češka, Finska, Francuska, Italija, Luksemburg, Mađarska, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovačka, Španjolska, Švedska.

-cijena dostave 18,00 €

- Bugarska, Cipar, Estonija, Grčka, Irska, Latvija, Litva, Malta.

-cijena dostave 25,00 €

2.Pouzećem

Trošak na području Republike Hrvatske

-cijena dostave 4,50 €

-naknada Hrvatskoj pošti iznosi 0,66 € za vrijednost pošiljke do 23,23 € iznad te vrijednosti naknada Hrvatskoj pošti iznosi 2,86% od iznosa otkupnine.

Dostava pouzecom nije moguća u zemljama Europske Unije

Dostava unutar Hrvatske na iznos kupovine veći od 60,00 € je besplatna.

Rok isporuke proizvoda na području cijele Hrvatske je 7 radnih dana od dana zaključene narudžbe. U državama Europske Unije ovisno o kojoj je državi riječ, najviše 15 dana. U slučaju promjene roka dostave ili bilo koje druge važne okolnosti za izvršenje narudžbe, kupca će o tome odmah obavijestiti naša služba za korisnike.

Za postupak dostave koriste se usluge Hrvatske pošte.

NEMOGUĆNOST DOSTAVE

Ako unutar 15 dana od dana plaćanja narudžbe za dostavu nije bilo moguće izvršiti dostavu iz razloga za koje mi nismo odgovorni, pretpostavit ćemo da želite raskinuti ugovor te ćemo ga poništiti. Imamo Vam pravo zaračunati eventualne dodatne transportne troškove nastale zbog raskida ugovora.

Ako ste naručili robu pouzecom i odbili je preuzeti kad dođe do vas, a pošiljka nije oštećena, nećete morati snositi troškove poštarine, no sljedeći put moći ćete naručiti samo uz drugi način plaćanja (plaćanje općom uplatnicom ili internet bankarstvom)

PRENOŠENJE RIZIKA I VLASNIŠTVA PROIZVODA

Odgovornost za proizvode od trenutka dostave preuzima kupac.

REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se u transportu/dostavi ne oštete. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pakiranje pošiljke. Ukoliko pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, preporučujemo da kupac sam odluči da li će preuzeti robu ili ne. Ako smatra da je roba oštećena preporučujemo da odbije primiti robu. Odbijanjem primitka, dostavna služba će pošiljku vratiti **PORTA Zajedničkom obrtu za trgovinu**, uz napomenu da pošiljka sadrži nedostatak.

Sukladno Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 7 8/15) i Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15, reklamacije vezane za nedostatke proizvoda te svi ostali prigovori mogu se izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke ili obične pošte:

na e-mail adresu: info@porta.hr

na adresu: **PORTA Zajednički obrt za trgovinu**, Ulica Sergijevaca 40, 52100 Pula

PORTA Zajednički obrt za trgovinu se obvezuje u pisanom obliku odgovoriti na prigovore u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena proizvoda.

PORTA web trgovina vrši povrat o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije trošak zamjene proizvoda s novim u cijelosti snosi **PORTA** web trgovina.

Proizvode koje je potrošač pokušao popraviti i/ili prepraviti ili su oštećeni zbog neprikladne uporabe nije moguće reklamirati.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i načina na koji je proizvod vraćen, proizvod mora biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predočen originalan račun i jamstvo, ukoliko postoji.

U slučaju spora između prodavatelja i kupca, kupac može izvan sudski tražiti rješavanje spora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Sukladno uredbi br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća, uvedena je obveza trgovcima koji sudjeluju u ugovorima o online prodaji da na svojim stranicama osiguraju elektronsku poveznicu s platformom za online rješavanje potrošačkih sporova. Platformi za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta kupac može pristupiti putem ove poveznice: <https://ec.europa.eu/odr>

ZAMJENA PROIZVODA

Pravo na zamjenu proizvoda imaju svi kupci web trgovine **PORTA**. Zamjena proizvoda moguća je unutar 14 dana od primitka pošiljke. Kupac je dužan zamjenu zatražiti elektroničkim putem e-mailom na info@porta.hr unutar 14 radnih dana od primitka pošiljke, pri čemu je potrebno objasniti da li kupac želi mijenjati proizvod za isti proizvod druge veličine ili boje, ili za drugi proizvod iz ponude. Nakon provjere dostupnosti traženog proizvoda za koji kupac želi zamjenu odobrit ćemo zahtjev te obavijestiti kupca o tome. Proizvod je potom potrebno vratiti na adresu **PORTA Zajednički obrt za trgovinu**, Ulica Sergijevaca 40, 52100 Pula, unutar 7 radnih dana od odobrenog zahtjeva.

Kada utvrdimo da je vraćeni proizvod nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predočen originalan račun, zamjena će biti izvršena. Sve troškove zamjene proizvoda snosi kupac, povrat i ponovno slanje proizvoda. Ako je proizvod koji će biti zamijenjen veće vrijednosti najprije će biti potrebno uplatiti razliku, a ako je manje vrijednosti novac će biti uplaćen na IBAN kupca.

Prilikom vraćanja proizvoda koji želite zamijeniti potrebno je pošiljku poslati istim putem kako je primljena. Preporuča se da kupac prilikom zamjene proizvoda ima dokaz da je roba poslana.

Ove Opće uvjete poslovanja možete preuzeti [ovdje](#).

U Puli, 01. 01. 2024. godine