

Opći uvjeti poslovanja

1. Uvodne odredbe

- i. Ovim Uvjetima poslovanja definiramo odnos između naše tvrtke Notino s.r.o., Londýnské náměstí 881/6, 63900 Brno, Češka Republika, PDV ID broj u RH: HR4490124327, kao prodavača i pružatelja usluga e-trgovine na www.notino.hr i Vas, našeg kupca, koji ulazite u kupovnu obvezu s nama.
- ii. Primjenjujemo identičan pristup prema našim kupcima i pružamo im iste pogodnosti, neovisno jesu li naši korisnici ili ne. Stoga će se pravila ustanovljena u ovim Uvjetima poslovanja primjenjivati na sve naše kupce.
- iii. Ovi Uvjeti poslovanja tiču se, prije svega, nabave robe u našoj e-trgovini. Primjenjivat će se u istoj mjeri i na nabavu robe putem službe za korisnike.

2. Sklapanje kupoprodajnog ugovora

- i. Kupoprodajni ugovor možete sklopiti na daljinu putem e-trgovine ili naše službe za korisnike.
- ii. Kod sklapanja ugovora na daljinu, samim naručivanjem i slanjem narudžbe na web stranici ili putem službe za korisnike, nastaje prijedlog kupoprodajnog ugovora. Narudžba će biti valjana u vremenskom periodu od 21 dan, a mi ćemo primitak narudžbe potvrditi e-poštom. Kupoprodajni ugovor će potom biti dovršen potvrdom prijedloga u obliku slanja naručene robe. O slanju robe obavijestit ćemo Vas putem epošte.
- iii. Proizvode isporučujemo u količini uobičajenoj za kućanske potrebe. U specifičnim slučajevima (posebice u slučaju popusta ili rasprodaje), imamo pravo određivanja maksimalne količine koju možemo isporučiti.

3. Odustajanje od ugovora bez navođenja razloga

- i. Prema zakonu, imate pravo odustati od ugovora sklopljenog putem interneta ili telefonski u roku od 14 dana od isporuke robe, bez navođenja razloga. Kod nas, svaki kupac ima pravo na odustajanje od ugovora bez navođenja razloga u roku od 90 dana od isporuke robe.
- ii. Želite li iskoristiti ovo pravo, morate nas obavijestiti o svojoj odluci o odustajanju od ugovora u navedenom vremenskom roku. Najbolji način je slanje odluke na e-poštu info@notino.hr ili pozivom na +385 (01) 775 72 97. Možete upotrijebiti i obrazac za odustajanje od ugovora koji se nalazi [ovdje](#).
- iii. Ako se odlučite na odustajanje od ugovora, mi ćemo Vam uplatiti kupovnu cijenu robe. U slučaju odustajanja od ugovora u roku od 14 dana od isporuke robe, imate pravo i na povrat troškova dostave u iznosu koji je jednak najjeftinijem ponuđenom načinu isporuke. U slučaju kasnijeg odustajanja od ugovora, vratit ćemo Vam samo kupovnu cijenu robe. Gore navedena sredstva bit će vraćena bez odlaganja, najkasnije do 14 dana od datuma odustajanja od ugovora. Ipak, sukladno zakonu, uplatu plaćenih sredstava možemo izvršiti tek nakon primitka proizvoda. Povrat sredstava se vrši na isti način kao kod plaćanja narudžbe, osim ukoliko se ugovorne strane ne dogovore drugačije.
- iv. Proizvode trebate bez odlaganja, najkasnije do 14 dana od dana odustajanja od ugovora, poslati na adresu: Notino, Zagrebačka 21, Jalševac Nartski, 10372 Rugvica. U ovom slučaju, snosite troškove u svezi s povratom robe.

- v. Molimo imajte na umu da, prema zakonu, ste odgovorni za svako umanjenje vrijednosti robe kao posljedicu rukovanja robom na način drugačiji od načina nužnog za upoznavanje s prirodom, karakteristikama i funkcijama robe (primjerice ako parfem nastavite koristiti nakon što ste ga isprobali). Također imajte na umu da nemate pravo odustati od ugovora u slučaju da je roba proizvedena sukladno Vašim zahtjevima ili se radi o prilagođenoj i personaliziranoj robi (primjerice pakiranje s personaliziranom posvetom) i robi koju ste izvadili iz pakiranja i koju nije moguće u pakiranje vratiti iz higijenskih razloga (primjerice otvoreni kozmetički proizvodi i ostali proizvodi koji dolaze u izravan kontakt s kožom).
- vi. Nije moguće odustati od kupnje kod odabira usluge poklon pakiranje – imate pravo na odustanak od kupnje na kupljene proizvode, ali ne na uslugu poklon pakiranja.

4. Reklamacije

- i. Pokazuje li roba pogrešku nakon isporuke, prodavač može kao kompenzaciju ponuditi poklon bon. Također imate pravo zahtijevati uklanjanje pogreške zamjenom ili popravkom. U slučaju da zamjena robe s pogreškom nije moguća ili nije za nas prihvatljiva, imate pravo na popust na kupovnu cijenu, a ako je pogreška ozbiljna, možete zahtijevati odustajanje od kupoprodajnog ugovora. Navedena prava možete iskoristiti i u slučaju da se pogreška pokaže kasnije.
- ii. Preuzimamo odgovornost za pogreške robe pojave li se u roku od dvije godine od isporuke robe ili prije roka uporabe navedenog na samom pakiranju.
- iii. Roba se smatra neispravnom, naročito, nema li uobičajene ili opisane karakteristike, ne služi li svojoj namjeni, ne ispunjava li zakonske zahtjeve ili ako nije isporučena u dogovorenoj količini. Uzmite u obzir da povećana osjetljivost ili alergijska reakcija na isporučenu robu ne mogu biti smatrani za robu s pogreškom. Isto tako, pogreška kod poklona i drugih gratis proizvoda koje šaljemo izvan opsega Vaše narudžbe ne smatra se pogreškom. Slike proizvoda u našoj e-trgovini su samo ilustracije radi i ne predstavljaju obvezujući prikaz svojstva robe (primjerice pakiranje se može razlikovati zbog promjena od strane proizvođača).
- iv. Rado ćemo odgovoriti na sva pitanja u svezi s reklamacijama na info@notino.hr ili +385 (01) 775 72 97. Reklamiranu robu šaljite na adresu Notino, Zagrebačka 21, Jalševac Nartski, 10372 Rugvica zajedno s popunjenim reklamacijskim obrascem koji možete naći [ovdje](#). Zamolili bismo da u obrascu navedete o kakvoj pogrešci je riječ i na koji način se iskazuje, kao i svoje zahtjeve u svezi s načinom rješavanja Vaše reklamacije.
- v. Mi ćemo Vas obavijestiti o tijeku same reklamacije, posebice u svezi s primitkom, prihvaćanjem ili odbijanjem, putem e-pošte ili telefonski.
- vi. Odluku o reklamaciji ćemo donijeti bez odlaganja. Procesuiranje reklamacije, uključujući uklanjanje pogreške, neće biti dulje od uobičajenih 30 dana. U suprotnom, imat ćete pravo na odustajanje od kupoprodajnog ugovora. Neophodno je osigurati punu suradnju s Vaše strane kako bismo poštovali gore navedeni vremenski rok.
- vii. U slučaju opravdane reklamacije, snosimo troškove u svezi s povratom robe.

5. Načini plaćanja i isporuke

- i. Način plaćanja i isporuke možete odabrati među mogućnostima koje nudimo. Prije samog slanja narudžbe, obavijestit ćemo vas o odabranom načinu plaćanja i isporuke, kao i o troškovima s tim u svezi.
- ii. Načini plaćanja i isporuke koje trenutno nudimo, kao i cijenu možete pronaći [ovdje](#).
- iii. U određenim slučajevima zadržavamo pravo pružanja isporuke robe bez naknade.

6. Razno

- i. Našim kupcima pružamo različite popuste i poklone, kao i različite bonove. Njihova uporaba se rukovodi pravilima o kojima za svaki pojedinačni slučaj obavještavamo kupca. Nije li navedeno drugačije, svaki popust ili poklon bon mogu se iskoristiti jednom,
i samo jedan bon istog tipa može biti iskorišten prilikom kupnje. Nije li navedeno drugačije, popusti se ne mogu kombinirati. U slučaju da je vrijednost poklon bona veća od vrijednosti ukupne kupnje, razlika neće biti prenesena na novi bon niti će neiskorišteni iznos biti nadoknađen.
- ii. U svezi s obavljenom kupnjom, možete dobiti upitnik od treće strane radi ocjenjivanja proizvoda. Svoje iskustvo u svezi kupnje i robe možete podijeliti s ostalima. Bit će nam drago popunite li upitnik.

7. Slanje uzoraka

- i. Odabranim kupcima nudimo uslugu Notino Try&Buy, kao i uslugu slanja besplatnih uzoraka. Zadržavamo pravo ponuditi Vam mogućnost primitka besplatne pošiljke s uzorcima mirisa i drugih kozmetičkih proizvoda ovisno od trenutačne ponude u e-trgovini radi isprobavanja proizvoda koji su u ponudi e-trgovine.
- ii. Izbor uzoraka ograničen je našim zalihama i trenutačnom ponudom u e-trgovini za uslugu Notino Try&Buy.
- iii. Svrha usluge Try&Buy i usluge slanja besplatnih uzoraka je informiranje kupca o ponudi e-trgovine, nikako utvrđivanje kvalitete ili dizajna sukladno dogovorenim uzorcima. Usluga Try&Buy i usluga slanja besplatnih uzoraka su besplatne usluge oglašivačke prirode i nisu predmet učinka u okviru kupoprodajnog ugovora. Stoga, neslaganje s poslanim uzorkom nije temelj za ostvarivanje prava zbog pogreške u učinku.
- iv. Možda ćete biti oslovljeni u svrhu provjere zadovoljstva odabranim proizvodom; svojim zahtjevom za slanje proizvoda, pristajete i na oslovljavanje.

8. Osnovne informacije

- i. Sukladno Zakonu o evidenciji prodaje, prodavač je dužan izdati račun kupcu. Prodavač je također dužan evidentirati prodaju online poreznoj upravi, a u slučaju tehničkih poteškoća najkasnije u roku od 48 sati.
- ii. Ugovor će se sklopiti u Republici Hrvatskoj i rukovodit će se zakonima Republike Hrvatske.
- iii. Sve cijene proizvoda i usluga prikazane su s PDV-om važećim u vrijeme slanja narudžbe. U slučaju da se PDV stopa promijeni prije sklapanja kupoprodajnog ugovora ili prije slanja robe, kupac je dužan, uzimajući u obzir odabrani način plaćanja, izmiriti svaku razliku u kupovnoj cijeni ili će prodavač bez odlaganja putem e-pošte osloviti kupca s pitanjem može li prodavač naplatiti više od kupovne cijene. Slanje robe uključuje i fakturu. Fakturu prodavač može poslati i elektronski putem e-pošte kojom se kupac izvještava o slanju robe. Sve navedene cijene, uključujući cijene s popustom, važeće su do daljnjeg ili do isteka zaliha.
- iv. Sve cijene proizvoda i usluga prikazane su s PDV-om važećim u vrijeme slanja narudžbe. U slučaju da se PDV stopa promijeni prije sklapanja kupoprodajnog ugovora ili prije slanja robe, kupac je dužan, uzimajući u obzir odabrani način plaćanja, izmiriti svaku razliku u kupovnoj cijeni ili će prodavač bez odlaganja putem e-pošte osloviti kupca s pitanjem može li prodavač naplatiti više od kupovne cijene.

- v. Naručivanjem dajete suglasnost sa slanjem računa u elektroničkom obliku. Račun u elektroničkom obliku šaljemo skupa s e-mailom o isporuci narudžbe. Ukoliko račun želite primiti u papirnatom obliku, obavijestite nas i poslat ćemo ga zajedno s naručenom robom.
- vi. Sve navedene cijene, uključujući cijene s popustom, važeće su do daljnjeg ili do isteka zaliha.