

# Opći uvjeti poslovanja

Froddo WEB SHOP, P. Preradovića 12, 42240 Ivanec

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

### SADRŽAJ

1. UVJETI KUPNJE
2. NARUČIVANJE, POSTUPAK NARUČIVANJA I SKLAPANJE UGOVORA
3. PRAVO NA OTKAZIVANJE NARUDŽBE
4. REZERVACIJA I DOSTAVA U FRODDO SHOP
5. NAČINI PLAĆANJA I POKLON BONOVI
6. CIJENA, DOSTAVA I TROŠKOVI DOSTAVE
7. VLASNIŠTVO
8. POVRAT  
RASKID UGOVORA I UPUTE
9. REKLAMACIJE
10. ZAŠTITA PRIVATNOSTI
11. PRIKUPLJANJE OSOBNIH PODATAKA
  
12. GOOGLE ANALYTICS
  
13. POSLOVNA ZAŠTITA PODATAKA
  
14. PRIMJEDBE I PRIGOVORI
  
15. ON-LINE RJEŠAVANJE SPOROVA
16. NAPOMENE
17. VERZIJA ZA POHRANJIVANJE I ISPIS

Opći uvjeti poslovanja odnose se na sve narudžbe i isporuke između IVANČICA D.D., Froddo WEB SHOP i njezinih Kupaca koji kupuju putem web shop-a [www.shop.ivancica.hr](http://www.shop.ivancica.hr) Uvjeti poslovanja i korištenja podliježu Zakonu o zaštiti potrošača te Zakonu o obveznim odnosima.

## **1. UVJETI KUPNJE**

Ovi uvjeti kupnje definiraju postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i povrata odnosno reklamacije proizvoda ponuđenih na našim internet stranicama. Isporučitelj (Prodavatelj) robe ponuđene na ovim stranicama je IVANČICA D.D. Froddo WEB SHOP, P. Preradovića 12, Ivanec, OIB: 53925646045, MB:3125360, a Kupac robe je posjetitelj internet trgovine koji odabere barem jedan proizvod, popuni elektronski formular narudžbe i pošalje ga Prodavatelju. Korištenjem ovih internetskih stranica Kupac potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima. [www.shop.ivancica.hr](http://www.shop.ivancica.hr) je registrirana domena tvrtke IVANČICA D.D.

## **2. NARUČIVANJE, POSTUPAK NARUČIVANJA I SKLAPANJE UGOVORA**

Naručivanje robe moguće je 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Za internet narudžbe dostava je besplatna za sve narudžbe iznad 30,00€ (uključujući PDV). Za iznose do 30,00€ (uključujući PDV) trošak dostave je 3,50 €.

Postupak naručivanja:

- Froddo WEB SHOP svojim kupcima nudi dječju odjeću, dječju i žensku obuću, modne dodatke, sredstava za njegu obuće i Froddo poklon bonove
- Klikom na proizvod kupcu se prikazuju detalji proizvoda i dostupne veličine. Klikom na željenu veličinu i klikom na simbol košarice proizvod se dodaje u košaricu
- Gore desno na web shop-u simboličan je prikaz košarice. Klikom na to polje kupcu se prikazuju trenutno izabrani proizvodi te po potrebi može izvršiti promjene
- Kada je Kupac siguran da želi završiti svoju kupnju može kliknut na dva polja – REZERVIRAJ ILI NA BLAGAJNU. Kada Kupac klikne na opciju REZERVIRAJ sadržaj košarice dostavlja se u odabrani Froddo shop. Rezervacija i dostava u Froddo shop objašnjena je točkom 4. Općih uvjeta poslovanja. Kada Kupac klikne na opciju NA BLAGAJNU sadržaj košarice šalje se na njegovu adresu. Kupac kupnju može izvršiti kao registrirani korisnik ili kao neregistrirani korisnik što se odabire u ovom koraku. Kupac se može registrirati svojim postojećim korisničkim imenom i lozinkom koristeći svoje spremljene podatke ili se može registrirati kao novi Kupac.
- Klikom na opciju Nastavi Kupac dolazi do koraka gdje upisuje Ime i prezime, Ulica i kućni broj, Mjesto, Poštanski broj, Država, Broj telefona i E-mail. Svi podaci osim E-maila su u ovom koraku obavezni. Kupcu koji je registriran navedena polja su unaprijed popunjena.
- Za sljedeći korak ponovno se klikne na opciju Nastavi i Kupac tu odabire način plaćanja. Načini plaćanja definirani su pod točkom NAČINI PLAĆANJA I POKLON BONOVI. Kada se Kupac odluči za način plaćanja klikne na opciju Nastavi.
- Kupac sada dolazi do predzadnjeg koraka narudžbe i Kupac ovdje može vidjeti odabrani način plaćanja i svoje osobne podatke te ih eventualno izmijeniti.
- Klikom na opciju Dovrši kupovinu Kupac zaključuje narudžbu.
- Kupac na e-mail prima automatiziranu potvrdu o narudžbi (Potvrda o narudžbi) Ugovor s Froddo WEB SHOP-om se realizira onog trenutka kada Froddo WEB SHOP pošalje naručeni proizvod i potvrdi slanje kupcu. Slanje se potvrđuje putem e-maila u kojemu se kupcu također dostavlja i račun za obavljenu kupnju.

### **3. PRAVO NA OTKAZIVANJE NARUDŽBE**

U slučaju da naručeni proizvod nije na raspolaganju ili se iz bilo kojeg razloga ne može isporučiti, Prodavatelj će kupca obavijestiti (elektroničkim putem, pismenim putem ili telefonski) o navedenom. Kupac tada može prihvatiti novi rok isporuke, otkazati narudžbu ili odabrati neki drugi proizvod. Odluči li se Kupac na otkazivanje narudžbe, Prodavatelj će mu vratiti novac najkasnije u roku od sedam radnih dana od kada je nastupilo zakašnjenje. Ako se Kupac odluči raskinuti ugovor prije nego je proizvod poslan na dostavu povrat sredstava biti će izvršen u roku od sedam radnih dana, kao i ako Kupac odluči otkazati narudžbu nakon što je ista poslana na dostavu a po primitku povrata te narudžbe od strane kupca. Navedeno otkazivanje i povrat uplaćenog iznosa vrijedi za narudžbe plaćene putem kreditne kartice, općom uplatnicom ili Internet bankarstvom, a ne vrijedi za narudžbe u kojim je odabrano plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja jer te narudžbe nisu plaćene sve do kada dostavna služba ne uruči proizvod kupcu.

### **4. REZERVACIJA I DOSTAVA U FRODDO SHOP**

Ako Kupac želi izvršiti rezervaciju putem web shopa, odabire željeni artikl i veličinu, stavlja ga u košaricu te odabire opciju REZERVIRAJ. Najviše se može rezervirati tri artikla. Nakon toga odabire se FRODDO shop u koji Kupac želi da dostavimo rezervirani artikl i ostavlja svoje osobne podatke. Nakon što odabrani artikl stigne u FRODDO shop, Kupac se kontaktirati telefonski ili putem e-maila. Potvrdu o rezervaciji Kupac zaprima putem e-mail obrasca (Potvrda o rezervaciji). Plaćanje rezerviranog artikla obavlja se u FRODDO shopu prilikom preuzimanja artikla, a ako rezervirani artikl kupcu ne odgovara iz bilo kojeg razloga on nema obavezu kupnje. Rezervirani artikl ulazi u akcijske popuste i naplatit će se po cijeni važećoj na dan rezervacije.

### **5. NAČINI PLAĆANJA I POKLON BONOVI**

Kupac plaćanje može izvršiti kreditnom karticom (jednokratno ili na rate), općom uplatnicom ili Internet bankarstvom, gotovinom prilikom preuzimanja ili poklon bonom.

Kreditne kartice kojima se može platiti su: Visa, MasterCard, American Express i Diners. Kod plaćanja kreditnom karticom račun kupca nije automatski terećen. Račun se tereti unutar jednog tjedna po izradi računa. Uslugu sigurnog Internet poslovanja nudi T-Com PayWay. Uplate općom uplatnicom mogu se izvršiti na šalteru Pošte, Fine, banke i sl. ili Internet bankarstvom. Ako Kupac odabere način plaćanja općom uplatnicom ili Internet bankarstvom proizvod se šalje tek kada Kupac izvrši plaćanje. Preporučujemo plaćanje u roku od 5 dana od dana primitka potvrde narudžbe kako bi izbjegli moguću rasprodaju robe. Plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja vrši se kada dostavna služba dostavi paket kupcu. Kupac ne plaća proviziju za plaćanje po primitku. Platiti se može i poklon bonom koji je prethodno kupljen ili dobiven na poklon i aktiviran. Poklon bon se može kupiti na Froddo prodajnim mjestima i na Froddo web shop-u. Plaćanje poklon bonom mogu

obaviti samo registrirani kupci, a vrši se upisivanjem bar kod s poklon bona na Blagajni. Odgovarajuće informacije se nalaze na bonovima. Poklon bon ne može se unovčiti za gotovinu, a mogući neiskorišteni dio poklon bona ne vraćamo te savjetujemo da Kupac kupi proizvode barem u vrijednosti poklon bona. Prilikom kupnje poklon bona nije moguće koristiti Froddo bodove, niti se Froddo bodovi dobivaju kupnjom poklon bona. Kod kupovine poklon bona, ne mogu se koristiti posebne akcije i popusti. Na Froddo web shopu možete unijeti samo jedan poklon bon po narudžbi. Ako imate više poklon bonova, molim Vas da nas kontaktirate putem e-mail adrese: [web.shop@ivancica.hr](mailto:web.shop@ivancica.hr) ili u napomenu prilikom narudžbe upišite dodatne bar kodove sa poklon bonova.

#### **Plaćanje kreditnim karticama:**

- Maestro, Visa, Master, American Express, Diners – jednokratno
- Visa Premium, Diners – do 6 rata (minimalna rata iznosi 50 €)
- Debitne kartice PBZ Maestro, PBZ Visa – do 3 rate (iznad 50 €)

Poklon bonove nije moguće platiti na rate.

#### **Bankovni podaci za plaćanje:**

Platitelj:

*Ime i prezime kupca, Adresa*

Primatelj:

*Ivancica d.d. P. Preradovića 12, Ivanec*

Model:

*05*

IBAN:

*HR4923400091116019946*

Poziv na broj odobrenja:

*19-1610-(vaš ID narudžbe)*

Opis plaćanja:

*web shop*

## **6. CIJENA, DOSTAVA I TROŠKOVI DOSTAVE**

Sve cijene izražene su u eurima i uključuju porez na dodatnu vrijednost i dodatne moguće troškove dostave. Dostava je besplatna za sve narudžbe iznad 30,00€ (uključujući PDV). Za iznose do 30,00€ (uključujući PDV) trošak dostave je 3,50€. Dostava robe vrši se samo unutar Hrvatske, uslugom Hrvatske pošte - Paket 24 ili vlastitom dostavom.

Rok za dostavu je 3-7 radnih dana. Subota i nedjelja nisu uključene u vrijeme dostave. Za narudžbe koje Kupac plaća putem opće uplatnice ili Internet bankarstvom rok počinje od trenutka kada Ivancica d.d. primi uplatu na svoj žiroračun, a za narudžbe koje Kupac plaća kreditnom karticom ili gotovinom prilikom preuzimanja rok za dostavu nastupa sljedeći radni dan od izvršenja narudžbe. Kupac je dužan prilikom preuzimanja robe provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati dostavljaču koji je robu dostavio, odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. Prodavatelj nije odgovoran za oštećenja koja se

nalazi u domeni dostavne službe, ali će u dogovoru s njima osigurati uslugu kupcu i riješiti situaciju na zadovoljstvo kupca.

Roba je osigurana od gubitka u dostavi, te ako Kupac nakon 15 dana od predaje narudžbe ne dobije nikakvu obavijest ili isporuku od Prodavatelja, odnosno od poštanske službe, mora obavijestiti Prodavatelja kako bi isti mogao poduzeti radnje da se pošiljka nađe ili pošalje zamjenska.

## 7. VLASNIŠTVO

Naručeni proizvodi ostaju u vlasništvu Froddo WEB SHOP-a do potpunog podmirenja iznosa narudžbe te Kupac nije u mogućnosti raditi preinake i slične radnje bez suglasnosti Froddo WEB SHOP-a.

## 8. POVRAT – RASKID UGOVORA I UPUTE

Kupac ima pravo na povrat proizvoda u roku od 28 dana (od datuma isporuke zadnjeg proizvoda iz narudžbe) bez navođenja razloga ako naručeni proizvod ne odgovara. ([Obrazac za povrat](#)) **Trošak povrata, tj. slanja paketa snosi kupac.**

### 8.1. RASKID UGOVORA I UPUTE

Kupac također može bez navođenja razloga u roku od 28 dana (od datuma isporuke zadnjeg proizvoda iz narudžbe) vratiti proizvod i tražiti povrat uplaćenog iznosa, tj. jednostrano raskinuti ugovor.

Kako bi Kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora mora o svojoj odluci obavijestiti Prodavatelja prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, adresu elektroničke pošte, a može koristiti i priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan [ovdje](#).

Kupac proizvod vraća bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je uputio odluku Prodavatelju o jednostranom raskidu ugovora. Prodavatelj će povrat novaca izvršiti nakon što zaprimi povrat proizvoda ili nakon što Kupac dostavi dokaz da je proizvod poslan Prodavatelju u roku od sedam radnih dana. Povrat uplaćenog iznosa vrši se na isti način na koji je Kupac izvršio uplatu.

**Troškove povrata proizvoda snosi Kupac**, a proizvod vraća bilo kojom dostavnom službom koja mu je najprihvatljivija ili osobno u onaj Froddo shop iz kojega mu je on i poslan. Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda.

Prodavatelj je dužan, bez odgađanja, kupcu dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora elektroničkom poštom. Prodavatelj i Kupac će se izravno i suglasno dogovoriti o svim pitanjima, a ukoliko Kupac nije zadovoljan ishodom može podnijeti privatnu tužbu.

## 9. REKLAMACIJE

Kupac ima pravo na reklamaciju ako dođe do oštećenja na proizvodu. Reklamacije se zaprimaju pismenim putem na mail: [web.shop@ivancica.hr](mailto:web.shop@ivancica.hr) ili na adresu Ivančica d.d.

P. Preradovića 12, Ivanec – Za web shop. Kupac ima pravo na reklamaciju šest mjeseci od datuma kupnje. Prije slanja proizvoda na reklamaciju, proizvod je potrebno očistiti i napisati pismeno obrazloženje o razlogu reklamacija. U slučaju reklamacije Kupac vraća proizvod Prodavatelju na trošak Prodavatelja. Prodavatelj je dužan u roku od 30 dana od dana primitka pisane reklamacije kupcu zamijeniti proizvod ili vratiti Kupcu cjelokupan plaćeni iznos uvećan za zatezne kamate, računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu ugovora. Kada Prodavatelj zaprimi proizvod, slijedi postupak kontrole kvalitete kako bi se utvrdilo o kakvom je oštećenju riječ i da li je mogući popravak. Rok za rješavanje reklamacija je 15 radnih dana od zaprimanja proizvoda na reklamaciju. Prodavatelj nije odgovoran za mehanička oštećenja koja nastaju na gornjištu i donjištu kod trošenja, dječje igre, puzanja, skakanja, klizanja i sličnih aktivnosti koje mogu oštetiti proizvod.

## **10. ZAŠTITA PRIVATNOSTI**

Froddo WEB SHOP se obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima Kupaca, tako da prikuplja samo nužne osnovne podatke o kupcima/korisnicima koju su nužni za ispunjenje naših obveza; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla.

## **11. PRIKUPLJANJE OSOBNIH PODATAKA**

Froddo WEB SHOP može prikupiti određene podatke o vašim posjetima, kao što je naziv vašeg dobavljača internetskih usluga i Internet Protocol (IP) adresu preko koje pristupate Internetu; datum i vrijeme vašeg posjeta web-odredištu; stranice koje ste gledali dok ste bili na web-odredištu i internetsku adresu web-odredišta s kojeg ste se izravno povezali na naše web-odredište. Ovi se podaci koriste za poboljšanje i administraciju web-odredišta te analizu trendova.

## **12. GOOGLE ANALYTICS**

Na web stranicama froddo.com i shop.ivancica.hr u svrhu uvida u statistiku posjećenosti koristi se Google Analytics, usluga web analize Google Inc. (Google) Google Analytics omogućava uvid u posjećenost iz izvora kao što su pay-per-click mreže, e-mail marketing, display oglašavanje, web tražilice... Google ni u kojem slučaju neće dovesti Vašu IP adresu u vezu s ostalim Google podacima.

## **13. POSLOVNA ZAŠTITA PODATAKA**

Ivančica d.d. radi u skladu sa zakonom i određenim odredbama zaštite podataka. Svi djelatnici Ivančice d.d. i Froddo web shopa te poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

## **14. PRIMJEDBE I PRIGOVORI**

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Kupac može pisani prigovor podnijeti putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Na sve primjedbe i prigovore Prodavatelj će

odgovoriti u roku od maksimalno 15 dana od dana kada zaprimi prigovor ili primjedbu.

Adresa za pismeni prigovor: IVANČICA D.D., Petra Preradovića 12, 42240 Ivanec, fax: +385 42 402 206

E-mail za prigovor: [web.shop@ivancica.hr](mailto:web.shop@ivancica.hr)

U slučaju neriješenih prigovora potrošači se mogu obratiti:

Sudu časti Hrvatske obrtničke komore, Ilica 49/II, 10000 Zagreb

ili na [http://www.hok.hr/sud\\_casti](http://www.hok.hr/sud_casti)

ili

Centru za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, Ilica 49/II, 10000 Zagreb

ili na [http://www.hok.hr/centar\\_za\\_mirenje](http://www.hok.hr/centar_za_mirenje)

## **15. ONLINE RJEŠAVANJE SPOROVA**

Komisija Europske unije uvela je pravila o digitalnim ugovorima radi pojednostavnjenja i promicanja pristupa digitalnom sadržaju i internetskoj prodaji diljem EU-a, a novom internetskom platformom sada se jača povjerenje u kupnju putem interneta te tako daje važan doprinos strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta EU-a.

Platformi za rješavanje sporova putem Interneta Kupac može pristupiti klikom na [ovaj link](#).

## **16. NAPOMENE**

Zadržavamo pravo pogrešaka u opisima ili fotografijama artikala.

## **17. VERZIJA ZA POHRANJIVANJE I ISPIS**

Klikom na poveznice Kupac može isprintati ili spremiti na svoj medij verziju općih uvjeta poslovanja, obrazac za jednostrani raskid ugovora.