

Opći uvjeti kupnje - predugovorne obavijesti sukladno članku 57. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15)

I. Općenito

Ovi Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Pojam Prodavatelj odnosi se na: tvrtku IVERPAN, društvo s ograničenom odgovornošću za trgovinu, usluge i zastupanje, IVERPAN d.o.o., Donja Zelina (Grad Sveti Ivan Zelina), Goričica, Zagrebačka 23, Hrvatska, OIB:79423686094, MBS: 080260524, tel: 01 2382 951, web: iverpan.hr, e-mail: prodaja@iverpan.hr.

Pojam Kupca odnosi se i na: klasičnog potrošača (fizičku osobu koja izvan bilo kakve djelatnosti naruči i plati bilo koji proizvod posredstvom usluga web trgovine prisutnih na web stranici Prodavatelja), ali i na kupce pravne osobe, obrtnike i trgovce pojedince i fizičke osobe koje obavljaju poslovne djelatnosti, no potonji su zaštićeni odredbama Zakona o zaštiti potrošača samo ako kupuju proizvode nevezano za svoje poslovne djelatnosti.

Prodavatelj prodajom putem Internet stranice iverpan.hr nastupa u svoje ime.

Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijama i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te će se prije potvrđivanja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan, dok će nakon potvrđivanja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljene Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. Prodavatelj zadržava pravo izmjene uvjeta u svako vrijeme, s tim da navedene izmjene stupaju na snagu nakon objave na ovim internet stranicama.

Kada Kupac potvrdi i izvrši narudžbu ugovor je sklopljen, te će Prodavatelj o činjenici sklapanja ugovora odmah e-mail porukom obavijestiti Kupca da je ugovor sklopljen.

Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.

Korištenjem usluga Iverpan web shop internet trgovine prihvaćate ove Uvjete prodaje. Ako niste suglasni s uvjetima, nemojte koristiti ove stranice niti putem njih naručivati proizvode.

Ova web stranica sadrži informacije o proizvodima i uslugama tvrtke IVERPAN d.o.o. te služi kao elektroničko prodajno mjesto – internet trgovina.

Ugovor o kupoprodaji proizvoda između Kupca i Prodavatelja zaključen je u trenutku primitka potvrde Prodavatelja o narudžbi na e-mail adresu Kupca.

Kupnju i dostavu proizvoda moguće je izvršiti samo na području Republike Hrvatske.

Kupnjom proizvoda putem Internetske trgovine smatra se da je korisnik pročitao, primio na znanje sve navedene obavijesti i slijedom toga prihvatio Opće uvjete kao sastavni dio kupoprodajnog ugovora.

Kupac fizička osoba može biti samo punoljetna i poslovno sposobna osoba. Ugovor u ime i za račun maloljetnika i potpuno poslovno nesposobne osobe mogu zaključiti njihovi zakonski zastupnici ili skrbnici, a djelomično poslovno sposobne osobe ugovor mogu zaključiti samo uz suglasnost njihovog zakonskog zastupnika ili skrbnika. Za postupanje suprotno ovoj odredbi Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost.

Kupci su dužni dati točne, važeće i potpune osobne podatke prilikom ispunjavanja obrasca za narudžbu.

Prodavatelj zadržava pravo neisporuke narudžbe ukoliko postoji sumnja na zlouporabu.

Prodavatelj je ovlašten, bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih Općih uvjeta, asortiman proizvoda, cijene istih, druge podatke vezane uz internetsku trgovinu kao i sav ostali sadržaj zbog čega su Kupci dužni prije svake kupovine pregledati sadržaj iste. Suprotno postupanje oslobađa Prodavatelja bilo kakve odgovornosti.

Prodavatelj se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju pristup Internetskoj trgovini i podacima pohranjenim na istim uređajima prilikom korištenja Internetske trgovine ukoliko je ista nastala uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računalnih virusa i sl. te drugih slučajeva za koje nije odgovoran Prodavatelj. Također, Prodavatelj je oslobođen svake odgovornosti u slučaju nastanka okolnosti koje onemogućavaju korištenje Internetske trgovine.

Predugovorne obavijesti podijeljene su u niže razvrstane kategorije/informacije.

II. Glavna obilježja robe

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama.

Fotografije proizvoda su samo ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavatelj posebno ističe da vizualni identitet proizvoda prikazan na fotografiji ne mora odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti, pogotovo obzirom na mogućnost individualnog podešavanja monitora, te razlike u percepciji boje od strane ljudskog oka. U skladu s time Prodavatelj ne može jamčiti potpunu suglasnost boja proizvoda sa bojama kako ih korisnici vide na zaslonu svog monitora. U slučaju navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda.

Proizvodi koje je moguće kupiti postavljeni su na internetskoj stranici, a uz svaki prikazani proizvod navedeni su podaci o specifikaciji proizvoda i cijene. Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na iverpan.hr podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na iverpan.hr, IVERPAN d.o.o. zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi koji su raspoloživi na skladištu, odnosno koje je moguće dodati u košaricu putem iverpan.hr internet trgovine. Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na iverpan.hr, može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem u skladištu tvrtke IVERPAN d.o.o. IVERPAN d.o.o. se obvezuje isporučiti sve naručene proizvode koje u trenutku isporuke ima na zalihama. Ukoliko naručeni proizvod nije raspoloživ na skladištu, IVERPAN d.o.o. će obavijestiti kupca da proizvod trenutno nije raspoloživ, obavijestiti ga o roku u kojem je proizvod dobavljan te ujedno ponuditi mogućnost kupnje alternativnog proizvoda iz iverpan.hr internet trgovine koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti. Ako artikl nije moguće isporučiti te kupac ne želi alternativni proizvod, a već je uplatio iznos za sporni artikl IVERPAN d.o.o. će izvršiti kupcu povrat novca za taj artikl, na isti način na koji je uplaćen.

III. Naručivanje

Kako bi obavili kupnju na iverpan.hr web shopu, registracija je obavezna.

Potrebno je samo jednom unijeti važeću e-mail adresu, osobne podatke (ime, prezime, adresa, poštanski broj, mjesto, broj telefona) te lozinku pomoću koje se pristupa korisničkom računu. Ona može biti proizvoljan niz znakova - što je duža, otpornija je na hakersko probijanje.

Nakon unosa traženih podataka, registraciju je potrebno potvrditi klikom na polje "Registracija". Kreirani korisnički račun ostaje registriran u sustavu, a pristupa mu se kombinacijom korisničkog imena i lozinke na stranici "Prijava".

U slučaju da ste zaboravili lozinku, na istoj stranici trebate kliknuti na "Zaboravljena lozinka?". Dolazite do stranice na kojoj možete ostaviti svoju e-mail adresu s kojom ste se registrirali na web shopu, a na koju vam onda sustav automatski pošalje link pomoću kojeg ćete resetirati lozinku i dobiti novu. Nju možete kasnije sami promijeniti u postavkama računa budući da automatski kreirane lozinke nisu lako 'pamtljive' (ili samo kliknite na DA kada vas preglednik pita da upamti unesenu lozinku da je ne morate svaki puta unositi kod prijave).

Ukratko, nakon kreiranja računa, za svaku daljnju kupnju potrebna je samo prijava s korisničkim imenom i lozinkom.

Artikle birate iz ponude internet trgovine koja je podijeljena na različite kategorije, podkategorije i kolekcije, a proizvode možete pretraživati i pomoću tražilice koja se nalazi na vrhu stranice u lijevom kutu. Kada u ponudi pronađete proizvod koji želite naručiti dodajte ga u košaricu klikom na gumb „Dodaj u košaricu“. Ukoliko artikl ima veličinu potrebno je prvo odabrati željenu veličinu. Za određene artikle postoji opcija kupnje artikla u setu s komplementarnim proizvodima („Često kupljeno u kompletu“). Dodavanjem ili uklanjanjem kvačica ispred proizvoda predloženih za kupnju u kompletu kreirate komplet po želji. Ispod popisa artikala s pripadajućim slikama i cijenama za svaki artikl prikazat će se ukupna cijena kompleta, a klikom na gumb „Dodaj odabrano u košaricu“ dodat ćete sve označene proizvode u košaricu. Količine proizvoda koje možete dodati u košaricu odgovaraju stvarnom stanju zaliha proizvoda. Ukoliko neki artikl nije dostupan nećete ga moći dodati u košaricu. U košarici imate pregled svih artikala koje ste dotad odabrali, cijene i količine artikala, iznos dostave te ukupan iznos narudžbe (s dostavom i PDV-om). Količinu pojedinog artikla možete mijenjati upisivanjem željene količine u polje „Količina“, klikom na znak „-“ ako želite smanjiti količinu artikla u košarici te klikom na znak „+“ ako želite povećati količinu artikla u košarici.

Ukoliko želite ukloniti određeni artikl iz košarice možete to učiniti klikom na „obriši“ ispod naziva i šifre proizvoda ili upisivanjem količine 0 u prostor predviđen za upisivanje količine artikla koju želite naručiti. Pri svakoj promjeni količine, dodavanju ili uklanjanju proizvoda iz košarice automatski se mijenja ukupan iznos narudžbe prikazan u košarici.

Kada ste dovršili izbor željenih artikala te ih odlučili kupiti, kliknite na gumb "Dovrši kupovinu" za zaključivanje kupovine (ako imate kupon ili poklon bon prvo unesite kod u za to predviđeni prostor, a zatim kliknite na gumb "Dovrši kupovinu"). Nakon toga otvara se formular u koji upisujete podatke za dostavu. Obvezni ste unijeti točne, važeće i potpune podatke jer u suprotnom ne možemo garantirati da će dostava biti izvršena. Također, molimo vas da upišete ispravan broj telefona kako bi vas u slučaju potrebe mogli kontaktirati naši djelatnici ili dostavljač kurirske službe. Ako trebate R1 račun registrirajte se kao veleprodajni kupac te upišite naziv i OIB tvrtke.

Klikom na link „Potvrdi“ prelazite na potvrdu narudžbe gdje birate način plaćanja i dostavu.

Kao način plaćanja možete odabrati između plaćanja pouzecom (plaćanje gotovinom dostavljaču pri preuzimanju paketa), karticom ili virtomanski (općom uplatnicom u svim poslovnica banaka, FINA-e ili uredima Hrvatske pošte ili putem Internet bankarstva). Nakon odabira vrste plaćanja potrebno je kliknuti na link „Predaj narudžbu“. Ako ste odabrali plaćanje pouzecom na email koji ste upisali odmah stiže potvrda narudžbe. Pri odabiru virtomanskog plaćanja na email vam šaljemo potvrdu narudžbe sa svim podacima koji su vam potrebni za izvršenje plaćanja. Rok za izvršenje uplate iznosi 3 dana, nakon čega se narudžba automatski poništava, a artikli koje ste na ovaj način rezervirali u internet trgovini skidaju se s rezervacije i ponovno postaju dostupni drugim kupcima za naručivanje. Molimo vas da nakon proteka vremena za izvršenje uplate i primitka email obavijesti o otkazivanju narudžbe ne izvršavate uplatu za otkazanu narudžbu. Ako ste kao opciju plaćanja odabrali kartično plaćanje sustav vas prebacuje na WSPay™ sigurnu stranicu za online plaćanje gdje upisujete tražene podatke. Nakon uspješnog popunjavanja formulara na email vam stiže potvrda narudžbe. Napomena: kreditna kartica korisnika u ovom trenutku još nije terećena za navedeni iznos. Djelatnici tvrtke IVERPAN d.o.o. provjerit će raspoloživost svih naručenih artikala i nakon toga naplatiti transakciju, odnosno teretiti korisnikovu kreditnu karticu za iznos narudžbe. Iznos terećenja kartice može biti jednak ili manji autoriziranom ukoliko korisniku iz nekog razlog nije moguće isporučiti sve naručene proizvode o čemu će korisnik biti prethodno obaviješten.

Narudžba se smatra uspješno zaprimljenom u trenutku kada kupac prođe cijeli proces narudžbe nakon čega kupcu na e-mail adresu stiže potvrda narudžbe. Ukoliko ovakvu poruku ne dobijete, pogledajte u vaš „Spam/Junk“ mail folder ili provjerite da li je vaš mailbox pun. Ako potvrda narudžbe nije zaprimljena znači da proces naručivanja nije uspješno dovršen te vas molimo da pokušate ponovno izvršiti narudžbu.

IV. Uvjeti i rokovi plaćanja, uvjeti isporuke robe, vrijeme isporuke robe

Uvjeti i rokovi plaćanja

Kupac se obvezuje naručenu robu platiti društvu IVERPAN d.o.o., odnosno vanjskom pružatelju usluge koji u ime društva IVERPAN d.o.o. vrši naplatu, na način koji je odabrao prilikom sastavljanja narudžbe.

Moguće je plaćanje:

karticama (kreditnim i debitnim) korištenjem internet usluge WSPay

općom uplatnicom / internet bankarstvom

prilikom dostave (pouzećem)

U slučaju plaćanja kreditnom karticom, općom uplatom i e-bankingom uplatu je potrebno izvršiti najkasnije u roku naznačenom u e-mail poruci kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen.

Ukoliko kupac ne dobije obavijest da je ugovor sklopljen nakon završenog procesa naručivanja sugerira se provjeriti:

Je li poruka u Junk/Spam folderu

Je li mailbox pun

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavatelja, Prodavatelj će pristupiti isporuci naručenih proizvoda.

Kartično plaćanje

Primamo sljedeće kreditne kartice: American Express®, Diners®, MasterCard®, Discover, DinaCard i Visa te Maestro debitne kartice. IVERPAN d.o.o. je sigurnost Vašeg kartičnog plaćanja povjerila usluzi WSPay™ društva Web Studio d.o.o. Ovo je najjednostavniji način plaćanja u našoj internet trgovini. Nakon odabira ovog načina plaćanja, izravno pristupate zaštićenoj sigurnosnoj vezi u koju upisujete broj kreditne kartice. Ova je veza zaštićena kriptiranim 256-bitnim protokolima, i tako osigurana od krađe identiteta i prijevara. Kao i na svakom drugom prodajnom mjestu, banka provjerava i potvrđuje ispravnost kartice. Link na sigurne stranice za online plaćanje dobit ćete odmah po zaprimanju Vaše narudžbe. Nakon popunjavanja formulara potvrđujete transakciju i dovršavate proces naručivanja nakon čega vam na email stiže potvrda narudžbe. Napomena: vaša kreditna kartica u ovom trenutku još nije terećena za navedeni iznos. Djelatnici tvrtke IVERPAN d.o.o. provjerit će raspoloživost svih naručenih artikala i nakon toga naplatiti transakciju, odnosno teretiti vašu kreditnu karticu za iznos narudžbe. Iznos terećenja kartice može biti jednak ili manji autoriziranom ukoliko korisniku iz nekog razlog nije moguće isporučiti sve naručene proizvode o čemu ćete biti prethodno obaviješteni. Ako su svi naručeni proizvodi dostupni, a kartica terećena za iznos narudžbe šaljemo vam narudžbu, o čemu ćemo Vas izvijestiti još jednim emailom.

Ako proces plaćanja karticom nije uspješno dovršen, narudžbu možete pokušati ponovno platiti istom ili drugom karticom u roku od 3 dana (u potvrdi narudžbe poslanoj na Vašu email adresu dobit ćete

link za sigurno plaćanje). Nakon uspješno dovršenog procesa plaćanja na email stiže potvrda narudžbe, a Prodavatelj će zatim pristupiti isporuci naručenih proizvoda. Ukoliko se uplata ne zaprimi u roku od 3 dana sustav će automatski otkazati narudžbu.

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Posebno napominjemo da se podaci o karticama nigdje ne zapisuju ili pamte te su nedostupni djelatnicima IVERPAN d.o.o. ili bilo kojim suradnicima, osim poslovnim bankama s kojima surađujemo.

Plaćanje internet bankarstvom / općom uplatnicom

Nakon odabira vrste plaćanja i uspješnog dovršetka procesa naručivanja na vaš email šalje se potvrda narudžbe sa svim podacima potrebnim za izvršenje plaćanja. Rok za uplatu iznosa navedenog na narudžbi je 3 dana. Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavatelja, Prodavatelj će pristupiti isporuci naručenih proizvoda. Ukoliko se uplata ne zaprimi u roku od 3 dana sustav će automatski otkazati narudžbu.

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Pouzećem

Prilikom preuzimanja pošiljke dostavljaču se plaća cjelokupni iznos naznačen u računu uključujući i trošak dostave. Molimo pripazite da u trenutku dostave imate pripremljen točan iznos otkupnine jer Vam dostavljač neće moći uvijek uzvratiti ostatak.

Plaćanje pouzećem nije moguće kod narudžbi za koje je odabrano osobno preuzimanje.

Uvjeti i vrijeme isporuke robe

Narudžbe je moguće dostaviti na odabranu adresu ili osobno preuzeti u Iverpan trgovini, adresa: Ulica grada Gospića 3 i Samoborska cesta 96.

Dostava na adresu

Dostavu obavlja kurirska služba koju pošalje naš partner MBE na adresu koju ste odabrali prilikom naručivanja. Cijena dostave za cijelu Hrvatsku iznosi 50,00 kn s PDV-om, a za narudžbe iznad 1000,00 kn dostava je besplatna. Iznimke su: pošiljke teže od 40 kg, većeg kružnog obujma od 3m (kružni obujam = 2x visina + 2x širina + 1x duljina) ili dulje od 2m. Za sve iznimke cijenu dostave nije moguće izraziti unaprijed, te ćemo nakon odgovora od kurirske službe obavijestiti kupca o cijeni.

Narudžbe zaprimljene radnim danima do 12 sati uz plaćanje pouzećem ili karticama šaljemo isti dan, a narudžbe zaprimljene nakon 12 sati, šaljemo sljedeći radni dan. Narudžbe zaprimljene uz odabir plaćanja općom uplatnicom/internetskim bankarstvom šaljemo nakon što je vaša uplata vidljiva na našem računu i to za uplate vidljive do 12 sati narudžbe šaljemo isti dan (osim vikendom i praznicima), a ostale sljedeći radni dan. Vaš će paket biti dostavljen na adresu koju ste upisali kao kontakt. Molimo vas da pod kontakt navedete točnu adresu s poštanskim brojem i ispravan telefonski broj. Naručeni proizvodi pakiraju se tako da se tijekom dostave ne oštete. Prilikom preuzimanja kupac je dužan provjeriti stanje pošiljke, te u slučaju oštećenja odmah reklamirati proizvod djelatniku dostave u skladu s čl. 403 i čl. 404. Zakona o obveznim odnosima.

Rok isporuke: 1-2 radna dana od dana slanja (osim u izvanrednim uvjetima*). Iznimka su otoci (gdje dostava ovisi o plovidbenom redu trajekata) i mjesta koja ne podržavaju svakodnevnu dostavu. Raspored i mogućnosti dostave na otoke možete provjeriti u rasporedu dostave na otoke. Dani u tablici označeni znakom "x" su dani kada se vrše dostave na navedenim otocima. Da bi paket bio isporučen na označene dane, narudžba mora biti izvršena barem jedan dan ranije (a najkasnije do 12 h zadnjeg dana prije isporuke), s time da za narudžbe za koje je odabrano plaćanje općom

uplatnicom/internet bankarstvom uplata mora biti vidljiva na našem računu najkasnije do 12 h na dan slanja .

*Pod izvanrednim uvjetima podrazumijevaju se vremenske nepogode, gužve zbog velikog broja narudžbi u sezonama i druge okolnosti koje mogu uzrokovati kašnjenja u isporuci. Na izvanredne situacije ne možemo utjecati, međutim u takvim slučajevima trudimo se pravodobno obavijestiti kupce o mogućem kašnjenju isporuke paketa.

Pakete dostavljamo samo na području Republike Hrvatske.

Važna napomena: Ukoliko prilikom preuzimanja pošiljke primijetite oštećenje iste, molimo vas da na to odmah ukažete dostavljaču i zajedno s njim otvorite pošiljku. Ukoliko je bilo koji od proizvoda oštećen, zajedno s dostavljačem napravite zapisnik o oštećenju pošiljke s vašim potpisom i potpisom dostavljača. Jedan primjerak zapisnika ostaje vama, a drugi dostavljaču. Molimo vas da nas kontaktirate putem e-pošte: prodaja@iverpan.hr ili telefonski na 01 2382 951 (pon-pet od 8-16) vezano uz nastalo oštećenje kako bismo vam u što kraćem roku nadoknadili nastalu štetu. U slučaju da vam je pristigla pošiljka oštećena u transportu, vratite istu po dostavljaču na našu adresu, a vama će biti poslana nova pošiljka s ispravnim artiklima na naš trošak. Također, molimo Vas da usporedite primljene artikle s računom, ukoliko nešto nedostaje odmah to napomenite Vašem dostavljaču koji će napraviti povrat paketa. I u ovom slučaju primjenjuju se pravila iz čl. 403. i 404. Zakona o obveznim odnosima.

Ne zaprimljena pošiljka: Ako kupac ne primi pošiljku ili obavijest o isporuci od kurirske službe koju je poslao naš partner MBE u očekivanom vremenu, a očekivano vrijeme je do 3 radna dana kupac je obavezan o tome obavijestiti prodavatelja putem e-pošte: prodaja@iverpan.hr ili telefonski na 01 2382 951 (pon-pet od 8-16) kako bi se poduzele radnje pronalaska pošiljke.

Nadoknada troškova za vraćenu pošiljku: Ako kupac odbije primiti pošiljku prodavatelj ima pravo tražiti od kupca nadoknadu svih troškova vezanih za isporuku.

Osobno preuzimanje

Narudžbe je moguće i osobno preuzeti u Iverpanovim trgovinama, na adresama: Ulica grada Gospića 3 i Samoborska cesta 96. Za narudžbe koje su izvršene do 12 h radnim danima uz uspješno provedeno kartično plaćanje kupac će putem emaila dobiti potvrdu da se narudžba može preuzeti isti radni dan iza 16 h, a sljedećih dana unutar radnog vremena trgovine. Ako je narudžba uspješno plaćena karticom, a pristigla je radnim danom iza 12 h, vikendom ili blagdanima kupac će putem emaila dobiti potvrdu da se narudžba može se preuzeti prvi sljedeći radni dan od 16 h, a sljedećih dana unutar radnog vremena trgovine. Ako je kao način plaćanja odabrano plaćanje virmanom, općom uplatnicom ili internet bankarstvom narudžba će se obraditi nakon što uplata proknjiži nakon čega će kupac putem emaila dobiti potvrdu da je narudžba spremna za preuzimanje. Kod osobnog preuzimanja narudžbe moraju biti unaprijed plaćene karticom ili putem transakcijskog računa tako da plaćanje na blagajni pri preuzimanju nije moguće.

V. Cijene

Cijene istaknute na web stranici iverpan.hr izražene su u kunama i u njih je uračunat PDV. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave koji se posebno plaćaju.

U slučaju plaćanja e-bankingom i općom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu.

Artikli se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja bez obzira na datum isporuke. Zadržavamo pravo promjene cijena ako nije navedeno drugačije (slučaj akcija i posebnih popusta). Valjanost akcijske ponude-razdoblja trajanja i uvjeti akcija i drugih posebnih oblika prodaje (rasprodaja, sezonsko sniženje i sl.), koji se međusobno mogu razlikovati, navedeni su uz svaku takvu ponudu. Navedene cijene važe samo za kupnje u internetskoj trgovini i mogu se razlikovati od cijena u maloprodajnoj jedinici društva IVERPAN d.o.o.

VI. Troškovi dostave

Cijena dostave za cijelu Hrvatsku iznosi 50,00 kn s PDV-om, a za narudžbe iznad 1000,00 kn dostava je besplatna. Iznimke su: pošiljke teže od 40 kg, većeg kružnog obujma od 3m (kružni obujam = 2x visina + 2x širina + 1x duljina) ili dulje od 2m. Za sve iznimke cijenu dostave nije moguće izraziti unaprijed, te ćemo nakon odgovora od kurirske službe obavijestiti kupca o cijeni.

U slučaju nemogućnosti uredne dostave na adresu Kupca koju je isti naznačio, Kupac snosi troškove ponovne dostave na istu ili drugu adresu ovisno o tome koje podatke će Kupac navesti Prodavatelju prilikom provjere dostave narudžbe.

Kod osobnog preuzimanja nema troškova dostave.

VII. Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije

Prodavatelj nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

VIII. Izjava o sigurnosti online plaćanja

Tajnost podataka Kupca zaštićena je i osigurana uporabom SSL enkripcije (SSL enkripcija postupak je šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihova prijenosa). Unos i prijenos osobnih podataka i podataka o broju kreditne kartice zaštićen je SSL protokolom 256-bitne enkripcije koju osigurava WSpay™ sustav za on line autorizaciju kreditnih karica. Autorizacija i naplata kreditnih kartica radi se korištenjem sustava WSpay™ za autorizaciju i naplatu kartica u realnom vremenu.

Navedeni način omogućuje siguran prijenos informacija te onemogućuje nedopušten pristup podacima prilikom komunikacije između računala Kupca i WSPay payment gateway servisa i obrnuto. Navedeni servis i financijske ustanove (kartične kuće) razmjenjuju podatke uporabom virtualne privatne mreže (VPN), koja je zaštićena od neautoriziranog pristupa. Brojevi kreditnih kartica ne pohranjuju se i nisu dostupni neovlaštenim osobama.

Što je WSpay™ ?

WSpay™ je sustav koji omogućuje spajanje prodajnog mjesta s jednom ili više kartičarskih kuća na jednostavan način.

WSpay™ omogućuje sigurnu razmjenu upita za autorizaciju i odgovora od kartičnih kuća.

VISOKI STUPANJ ZAŠTITE I TRGOVACA I KUPACA

3D Secure zaštita za sve trgovce i kupce WSpay™ sustav koristi najviše standarde zaštite i privatnosti podataka

Svi trgovci koji koriste WSpay™ su uključeni u 3D secure zaštitu, čime se jamči korisnicima shopa da je kupnja sigurna.

Brojevi kreditnih kartica kupaca se ne čuvaju na sustavu a sami upis se štiti SSL enkripcijom podataka

Certifikacija po PCI DSS standardima WSpay™ sustav radi kontinuirano na povećanju sigurnosti i potvrđivanju toga, što potvrđuje certifikat o usklađenosti s PCI DSS standardima.

PCI Data Security Standard (PCI DSS) je norma koja definira sigurnosne mjere za obradu, spremanje i prenošenja (komunikaciju) kartičnih podataka.

IX. Podnošenje prigovora potrošača

U slučaju da ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni možete uputiti prigovor tvrtki IVERPAN d.o.o. Prigovori mogu se izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke ili obične pošte:

na e-mail adresu: prodaja@iverpan.hr

na adresu: Iverpan d.o.o., Ulica grada Gospića 3, 10000 Zagreb

Molimo Vas da u prigovoru navedete svoje podatke: ime i prezime, adresa za dostavu odgovora. Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju imate prigovor, u prigovoru navedite i broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime. IVERPAN d.o.o. će vam potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja, a odgovor ćete dobiti u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.

X. Odgovornost za materijalne nedostatke

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, posebice Zakonu o obveznim odnosima.

Naručene proizvode prije pakiranja pregledavamo i kontroliramo ispravnost, a artikli se pakiraju na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pakiranje pošiljke. Ukoliko pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, molimo vas da na to odmah ukažete dostavljaču i zajedno s njim otvorite pošiljku. Ukoliko je bilo koji od proizvoda oštećen, zajedno s dostavljačem napravite zapisnik o oštećenju pošiljke s vašim potpisom i potpisom dostavljača. Jedan primjerak zapisnika ostaje vama, a drugi dostavljaču. Paket nemojte preuzimati nego ga vratite dostavljaču koji će ga vratiti na našu adresu, a zatim vas molimo da nas kontaktirate putem e-pošte prodaja@iverpan.hr ili telefonski na 01 2382 951 (pon-pet od 8-16) radi dogovora za daljnje postupanje u vezi s nastalim oštećenjem.

Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe ovisi o kupcu, te je kupac dužan usporediti primljene artikle s računom. Ukoliko nešto nedostaje odmah to napomenite dostavljaču koji će izvršiti povrat paketa jer naknadne reklamacije ne uvažavamo. Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane Kupca nisu imali vidljivi nedostatak. Kupac potpisom na dostavnicu kurirske službe potvrđuje količinu preuzete robe, neoštećenost ambalaže i neoštećenost samog proizvoda. Za robu koju Prodavatelj (IVERPAN d.o.o.) šalje dostavnom službom rizik oštećenja i/ili manjka robe, odnosno neisporuke cijele pošiljke, prelazi na Kupca u trenutku potpisa na dostavnicu kurirske službe da je preuzeo robu prema specifikaciji i u neoštećenoj ambalaži.

Prodavatelj će na zaprimljeni prigovor Kupcu odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana. Prodavatelj će smatrati reklamaciju valjanom ako na temelju zapisnika dostavljača i/ili pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju Prodavatelj će nakon primitka valjane reklamacije Kupcu ponuditi zamjenu proizvoda ili povrat cjelokupnog plaćenog iznosa u slučaju da je riječ o proizvodima s nedostacima ili krivo isporučenim proizvodima, odnosno o svom trošku poslati Kupcu proizvode koje je Kupac naručio, a koji mu nisu isporučeni. Ukoliko se ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko Prodavatelj odbije reklamaciju, Kupac će platiti poštarinu u iznosu od 50,00 kn kako bi roba ponovno bila poslana na odabranu adresu dostave.

XI. Zamjena robe i reklamacije

Zamjena robe

U slučaju kada kupac poželi promijeniti robu, a ne potpada pod odredbe čl. 72. do čl. 79. Zakona o zaštiti potrošača ili o reklamaciji, prodavatelj nije u obavezi udovoljiti zahtjevu kupca. Ovisno o tipu robe, stanju robe, stanju ambalaže... trgovac može ali ne mora izaći u susret kupcu. Trgovac se u tim slučajevima obvezuje u roku od tri dana javiti kupcu pristaje li zamijeniti robu putem telefona ili e-maila ukoliko mu je poznat. Ukoliko trgovac ne odgovori potvrdno, smatra se da je odbio zamijeniti robu.

Postupak reklamacije

Prodavatelj će odobriti povrat robe kupcu nakon opravdane reklamacije zaprimljene isključivo pismeno putem e-pošte. U tom slučaju molimo vas da nam pošaljete informacije s brojem narudžbe, brojem računa ili vašim korisničkim imenom i opisom reklamacije e-mailom na prodaja@iverpan.hr. Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati i fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza. Na zaprimljeni prigovor Prodavatelj će potrošaču odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana. Prodavatelj će smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena proizvoda. U slučajevima kad se proizvod može zamijeniti za novi i kad se za proizvod može vratiti novac, na Vašu adresu šaljemo dostavnu službu koja prikuplja reklamirani proizvod i vraća na naše skladište. Kad proizvod stigne na skladište, šaljemo Vam obavijest o povratu novaca/slanju zamjenskog proizvoda. U slučaju nemogućnosti isporuke druge robe, prodavatelj će nadoknaditi kupcu vrijednost robe koju nije više u mogućnosti isporučiti. U slučaju povrata robe koji nije nastao propustom trgovca, kupac snosi sve manipulativne troškove koji su nastali i sam organizira povrat pošiljke.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene proizvoda snosi IVERPAN d.o.o., a u slučaju neopravdane reklamacije trošak će snositi kupac.

XII. Jednostrani raskid ugovora o kupnji proizvoda

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača kupac je ovlašten jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda. Rok otkazivanja ugovora počinje teći od dana kada je kupac primio proizvod. Kupac mora obavijestiti prodavatelja o otkazivanju ugovora pismeno (putem elektroničke pošte) koristeći standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora propisan Pravilnikom o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (možete ga preuzeti na ovom linku) ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskin ugovor. Ugovor se smatra otkazanim kada prodavatelj primi pismenu obavijest o čemu će bez odgađanja obavijestiti Kupca elektroničkom poštom. Kupac mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je, sukladno članku 74. Zakona o zaštiti potrošača, obavijestio prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je kupac izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka navedenog roka pošalje robu ili je preda prodavatelju, odnosno osobi koju je prodavatelj ovlastio da primi robu. Prodavatelj se obvezuje kupcu vratiti cjelokupan iznos uplaćenih sredstava u roku od 14 dana, a rok počinje teći od dana kada roba bude vraćena prodavatelju, odnosno, nakon što potrošač prodavatelju dostavi dokaz da je robu poslao natrag prodavatelju, ako bi o tome prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe. Kupac koji iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora dužan je sam snositi izravne troškove povrata proizvoda. Sukladno članku 77. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača kupac je odgovoran za svako umanjene vrijednosti kupljenog proizvoda koje je rezultat rukovanja kupljenim proizvodom. Rukovanjem/korištenjem proizvoda smatra se primjerice montaža vodilice u element. Prodavatelj utvrđuje uvjete povrata - postotke umanjena iznosa povrata kupcu uslijed umanjena vrijednosti proizvoda. Proizvodi se moraju vratiti nekoristeni i neoštećeni u originalnoj ambalaži (ambalaža može biti otvorena radi pregleda proizvoda, ali ne smije biti uništena ili neprepoznatljiva).

XIII. Trajanje ugovora

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavateljem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ove Predugovorne obavijesti sastavni su dio ugovora.

XIV. Platforma za online rješavanje sporova Europske unije

Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju biti će moguće riješiti putem ODR platforme.

To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete na brži i jednostavniji način podnijeti putem ODR platforme. Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

XV. Završne odredbe

Prihvaćanjem ovih uvjeta prodaje kupac pristaje na odredbe ovih uvjeta te prihvaća da oni čine sastavni dio kupoprodajnog ugovora.

Preuzmite [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#)

Preuzmite [Uvjete kupnje \(predugovorne obavijesti\)](#)