

UVJETI POSLOVANJA

- Opći uvjeti
- Načini plaćanja
- Dostava
- Povrat i reklamacije
- Zaštita privatnosti
- Sigurnost plaćanja
- Prigovor potrošača
- Jednostrani raskid ugovora

Općeniti uvjeti poslovanja

Općenito

Ovi Uvjeti kupnje 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.

Osnovni podaci o prodavatelju

Naziv: JELEN PROFESSIONAL d.o.o.

Sjedište: Braće Radić 37A, Belica

Adresa ureda: Braće Radić 37A, Belica

Temeljni kapital: 20.000,00 kn – uplaćen u cijelosti

Godina osnutka: 2009

Poslovna banka i broj žiro-računa IBAN:

ERSTE&STEIERMARKISCHE BANK d.d.,

IBAN: HR2524020061100549356,

SWIFT: ESBCHR22

OIB: 01663410483

MBS: 02499142

Direktor: Darko Pintarić, direktor

Broj telefona: +385 40 384 888

Adresa elektroničke pošte: jelen@jelen.hr

Potrošač, u svojstvu kupca, sklapa ugovor o kupoprodaji s JELEN PROFESSIONAL d.o.o. Braće Radić 37A, Belica, OIB: 01663410483 u svojstvu Prodavatelja.

Pojam Kupca odnose se 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 nezvezano za svoje poslovne djelatnosti.

Pravne osobe kao kupci podliježu primjeni Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini, te se na njih ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača. Ovi Opći uvjeti poslovanja se primjenjuju na fizičke osobe kao potrošača i na pravne osobe u dijelu koji se odnosi na glavna obilježja proizvoda, postupak sklapanja ugovora, cijenu proizvoda, način plaćanja i otpremu proizvoda, opis načina isporuke proizvoda i troškove dostave, opće informacije, jamstvo i servisne uvjete, klub vjernosti, odricanje od odgovornosti te trenutak sklapanja ugovora. Prodavatelj može prema svome izboru pravnoj osobi omogućiti u svakom konkretnom slučaju prava koja ima kupac koji je potrošač.

Korisnik je osoba koja koristi web stranicu www.jelen.hr, isto kao i svaki kupac i posjetitelj web stranice www.jelen.hr.

Sklapanje ugovora o kupoprodaji putem web stranice www.jelen.hr regulirano je u skladu sa zakonskim odredbama uzimajući u obzir naročito načela i odredbe direktiva Europske unije. Sklapanje ugovora putem web stranice www.jelen.hr predstavlja sklapanje ugovora na daljinu.

Ovi Opći uvjeti poslovanja predstavljaju i predugovornu obavijest, te se odnose na sklapanje ugovora o kupoprodaji ako je kupac potrošač odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, te ako se ugovor sklapa između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

Sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što je internet i elektronička pošta.

Ugovor je sklopljen kada prodavatelj prihvati narudžbu kupca, te sve navedeno na stranicama www.jelen.hr predstavlja sastavni dio ponude. Prodavatelj može raskinuti ugovor o kupoprodaji, ako kupac ne uplati kupoprodajnu cijenu, te nije dužan izvršiti isporuku proizvoda do trenutka primitka uplata cjelokupni iznos, osim u slučaju kada je kupac odabrao način plaćanja pouzećem. Ako kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati prodavatelju, prodavatelj neće ponoviti druge dostave.

Ovi Opći uvjeti poslovanja 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 s 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.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja su i Opći uvjeti zaštite osobnih podataka. Sadržaj web stranice www.jelen.hr je dostupan na hrvatskom jeziku. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

Glavna obilježja, cijene i raspoloživost proizvoda

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na web stranici www.jelen.hr. Proizvodi su prikazani opisno i fotografijama.

Fotografije proizvoda su 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 s obzirom na postavke monitora na računalu kupca, razlike u percepciji boja kako ih Kupac vidi na zaslonu i sl.

U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda. Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na web stranici www.jelen.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 www.jelen.hr, JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Cijene istaknute na web stranici www.jelen.hr izražene su u kunama i u njih je uračunat PDV. Istaknute cijene **ne uključuju** trošak dostave.

JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ne isključuje mogućnost pogreške u iskazivanju cijena proizvoda ili akcijske ponude te se unaprijed ispričava kupcima ukoliko dođe do navedenog.

Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja.

JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo izmjene informacija, uključujući cijene proizvoda i akcijske ponude na stranicama bez prethodne najave.

Predmet narudžbe mogu biti proizvodi koji su odmah raspoloživi, ili raspoloživi po narudžbi.

Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na www.jelen.hr, može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem u JELEN PROFESSIONAL d.o.o.

Ukoliko naručeni proizvod nije odmah raspoloživ, JELEN PROFESSIONAL d.o.o. će obavijestiti kupca da proizvod trenutno nije raspoloživ, roku u kojem je proizvod dobavljen te ujedno ponuditi mogućnost kupnje alternativnog proizvoda koji je odmah raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti.

Registracija

Kako bi obavili kupnju na web shopu, registracija nije obavezna. Kupac može kupovati kao registrirani korisnik ili neregistrirani korisnik (gost).

Ukoliko se ne želite registrirati, potrebno je samo u prvom koraku checkout procesa ostaviti važeću e-mail adresu (ona kojoj imate omogućen pristup) kako bi Vam nakon unosa podataka potrebnih za obavljanje dostave bilo moguće poslati potvrdu narudžbe.

Ako ne želite svaki puta tijekom kupnje unositi adresu dostave te informacije o sredstvu plaćanja, preporuča se brza registracija. 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. Ako ste bez ideja, na web stranici Password generator možete dobiti generiranu lozinku.

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.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije

Postupak sklapanja ugovora – narudžba

Kupovina se obavlja na web stranicama JELEN PROFESSIONAL d.o.o. www.jelen.hr ispunjavanjem za to predviđenog obrasca.

Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže. Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je prethodno pročitao i razumio Opće uvjete poslovanja te da je na iste pristao i da je upoznat da je to narudžba s obvezom plaćanja. Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi. Kupac će elektronskom poštom biti obaviješten o potvrdi narudžbe (primitku elektroničke poruke koja sadrži ponudu kupca) i slanju pošiljke.

U slučaju da JELEN PROFESSIONAL d.o.o. iz bilo kojeg razloga nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će, telefonom ili e-porukom, u kontakt stupiti djelatnik JELEN

PROFESSIONAL d.o.o. u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda ili eventualnog otkazivanja naručenog proizvoda.

Kupovinu proizvoda i/ili usluga u ime i za račun maloljetnika ili osobe lišene poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično), mogu zatražiti samo njihovi zakonski zastupnici.

Kupovina se obavlja naručivanjem odmah dostupnih proizvoda i proizvoda raspoloživih po narudžbi koje kupac bira na temelju fotografije i osnovnog opisa. Kupovina se obavlja u nekoliko jednostavnih koraka u udobnosti doma kupca, s bilo kojeg mjesta u svijetu, dok se dostava proizvoda vrši na području Republike Hrvatske.

Pretraživanje proizvoda je moguće po različitim kriterijima. Upisom određenog pojma u "Pretraživanje" pojavit će se proizvodi koji su povezani s navedenim pojmom.

Kupac može izabrati određeni proizvod koji ga zanima i pročitati dostupan opis proizvoda kako bi mogao samostalno donijeti odluku odgovara li proizvod njegovim potrebama. Kupac proizvode bira iz kataloga proizvoda JELEN PROFESSIONAL d.o.o. koji je uređen prema vrstama proizvoda.

Narudžba proizvoda se obavlja elektronskim putem. Klikom miša na ikonu "Dodaj u košaricu" odabrani proizvod dodaje se u košaricu. Stavljanjem proizvoda u košaricu proizvod nije rezerviran niti naručen niti kupljen. Kupac može nastaviti dodavati proizvode klikom na „Nastavi kupovati“ ili izvršiti pregled košarice klikom na „Pregled košarice“ ili završiti proces odabira proizvoda klikom na „Dovrši kupovinu“. Kada kupac završi proces odabira proizvoda klikom na "Dovrši kupovinu" preusmjerit će se na stranicu gdje odabire način plaćanja, način dostave, unosi kod ukoliko posjeduje kupon ili poklon bon, stavlja dodatne napomene ukoliko ih ima, te označava odgovarajuću kućicu ukoliko želi R1 račun. Kupnju nije moguće nastaviti bez označavanja kućice "Slažem se s Općim uvjetima poslovanja" čijim označavanjem kupac potvrđuje da je pročitao i razumio ove Opće uvjete poslovanja te da se sa istima slaže i označavanjem kućice „Upoznat sam s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja“. Klikom na „Promijeni sadržaj košarice“ kupac može izmijeniti sadržaj košarice. Ukoliko se kupac slaže sa kupnjom proizvoda koji su u košarici može kliknuti na ikonu „Plati“. Nakon što kupac pritiskom na ikonu "Plati" izvrši narudžbu, prodavatelj će na adresu e-pošte kupca poslati Opće uvjete poslovanja zajedno s potvrdom narudžbe te brojem iste kojom potvrđuje da je narudžba kupca zaprimljena i u procesu obrade.

Prodavatelj će kupcu poslati na adresu njegove e-pošte potvrdu o sklopljenom kupoprodajnom ugovoru zajedno s potvrdom da je pošiljka poslana, odnosno da je kupac može preuzeti u poslovnici JELEN PROFESSIONAL d.o.o. te uputu o preuzimanju.

Ukoliko kupac ne primi naručene proizvode koje je platio u roku od 20 radnih dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) od izvršenog plaćanja, odnosno 20 radnih dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) od sklapanja kupoprodajnog ugovora s ugovorenim plaćanjem po primitku, dužan je obavijestiti JELEN PROFESSIONAL d.o.o. o istom na adresu e-pošte webshop@jelen.hr.

Ukoliko kupac nije zaprimio potvrdu kupnje putem e-pošte u roku od 72 sata ili nije moguće pristupiti usluzi na način naveden u e-poruci, dužan je kontaktirati prodavatelja na adresu e-pošte webshop@jelen.hr.

U slučaju problema ili nejasnoća tijekom narudžbe kupac može kontaktirati JELEN PROFESSIONAL d.o.o. na adresu e-pošte webshop@jelen.hr ili svaki radni dan (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) od 7 do 15:00 sati na broj telefona 00 385 40 384 888.

Načini plaćanja

Naručene proizvode moguće je platiti jednim od sljedećih načina plaćanja:

- pouzećem (plaćanje prilikom preuzimanja),
- bankovnom uplatom (putem e-bankarstva ili općom uplatnicom),
- kreditnom karticom- putem servisa za plaćanje CorvusPay

Ukoliko Kupac koristi kartično plaćanje uplatu može izvršiti:

- jednokratno karticama Zagrebačke banke: Mastercard, MastercardElectronic, Visa, Visa Electron, Vpay
- obročno plaćanje karticama Zagrebačke banke: Maestro 2-12 rata, Mastercard i Visa od 2 do 24 rata, minimalni iznos transakcije 100 kn
- jednokratno karticama iz PBZ Grupe: Mastercard, Maestro, Visa
- obročna plaćanja karticama PBZ Grupe do 24 rate
- obročna otplata putem Maestro i Visa kartica tekućeg računa PBZ-a do 24 rate
- jednokratno Diners karticom
- obročna otplata Diners karticom do 24 rate.

U slučaju da kupac proizvode plaća uplatom na račun, ugovor će se smatrati sklopljenim kada JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zaprimi potvrdu o uplati.

Ugovor o kupoprodaji je sklopljen trenutkom prihvata ponude kupca, a odmah dostupan proizvod bit će otpremljen dostavnoj službi u roku 24 sata dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) po primitku uplate kupoprodajne cijene.

Proizvod će biti dostavljen kupcu na teritoriju Republike Hrvatske u roku od 2-5 radnih dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) od predaje proizvoda dostavnoj službi.

Račun R1 kupac je dužan zatražiti prilikom ispunjavanja narudžbe, naknadni zahtjevi za R1 računom neće biti uvaženi.

Ukoliko se plaćanje vrši bankovnom doznakom (virmanom ili internet bankarstvom) kupac je dužan koristiti podatke za uplatu koje primi e-poštom od strane prodavatelja.

Izjava o sigurnosti kod plaćanja

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta.

CorvusPay sustav osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih i osobnih podataka već od trenutka kada ih

upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke

koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj

kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno

prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni

podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane

od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni

standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz

valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Pay sve prikupljene informacije smatra tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost

zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla

sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti

i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o

informacijskoj
sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih
podataka.
Hvala što koristite CorvusPay!



- 
[learn more](#)

- 
[learn more](#)

- 

Poslovna zaštita podataka

Jelen Professional d.o.o. radi u skladu sa zakonom i određenim odredbama zaštite podataka. Svi djelatnici Jelen Professional d.o.o. te poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Prikupljanje osobnih podataka

Jelen Professional 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.

Troškovi dostave

U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave koji se posebno plaćaju.

Troškove dostave proizvoda čija ukupna cijena iznosi do zaključno 899,99 ili manje snosi kupac te isti iznose 30,00 kn (24,00 kn + PDV), troškove dostave proizvoda čija ukupna cijena iznosi 900,00 kn ili više snosi JELEN PROFESSIONAL d.o.o. osim za artikle na kojima je posebno naznačen fiksni iznos troška dostave.

Ako se iz tehničkih ili logističkih razloga dostava paketa odvija u više navrata, kupac ne plaća dodatne troškove slanja.

Načini isporuke

JELLEN PROFESSIONAL dostavu vrši isključivo na području Hrvatske.

Dostava se izvršava do kolnog prilaza najbližeg adresi dostave navedenoj na Vašoj narudžbi. Ako pristup nije slobodan, dostava i istovar vrše se na najbližoj lokaciji na kojoj je istovar moguć.

Kupac može pošiljku preuzeti osobno u jednoj od poslovnica JELEN PROFESSIONAL d.o.o. poslovnica koje se nalaze na adresi:

1. Braće Radić 37A Belica

Ukoliko je navedeno ugovoreno, a sve sukladno uputi koju primi e-poštom.

JELLEN PROFESSIONAL d.o.o. prije svake isporuke, odnosno predaje proizvoda provjerava ispravnost naručenog proizvoda.

Kupci su dužni pošiljku preuzeti i pregledati pred dostavljačem, odnosno pred prodavateljem u jednoj od poslovnica JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ako je ugovoreno preuzimanje robe u jednoj od poslovnica JELEN PROFESSIONAL d.o.o., a sve kako bi se izbjegle naknadne reklamacije zbog mogućnosti oštećenja pošiljke prilikom dostave.

Ukoliko JELEN PROFESSIONAL d.o.o. nije u mogućnosti isporučiti naručeni proizvod, o tome će obavijestiti kupca. Kupac može prekinuti narudžbu ili pričekati dok proizvod bude ponovno dostupan. Ukoliko JELEN PROFESSIONAL d.o.o. nije u mogućnosti isporučiti proizvod u ugovorenom roku obavještava kupca koji mu je dužan ostaviti naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji.

Ukoliko kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

Reklamacija proizvoda, neispravne pošiljke i materijalni nedostaci

JELLEN PROFESSIONAL d.o.o. odgovoran je za materijalne nedostatke proizvoda koje prodaje putem web-trgovine, u skladu s pozitivnim zakonima Republike Hrvatske, posebno sa Zakonom o obveznim odnosima.

Naručeni proizvodi pakiraju se i slažu na način da se redovitim rukovanjem u dostavi ne oštete. Kupci su dužni pošiljku preuzeti i pregledati pred dostavljačem, a sve kako bi se izbjegle naknadne reklamacije zbog mogućnosti oštećenja pošiljke prilikom dostave. U slučaju oštećenja ili umanjena sadržaja pošiljke, kupac ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju pošiljke. Iznimno, prigovor zbog oštećenja ili umanjena sadržaja pošiljke može se podnijeti nakon uručanja pošiljke u roku od 2 dana, samo ako kupac priloži dokaz da oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Potpisom potvrde o primitku pošiljke kupac potvrđuje da nema prigovora na dostavljene proizvode. Odbijanjem primitka neispravne pošiljke, dostavna služba će pošiljku vratiti JELEN PROFESSIONAL d.o.o.- u . U slučaju skrivenog nedostatka proizvoda, a što kupac može utvrditi tek uvidom u proizvod, omogućuje mu se jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjena proizvoda ili umanjeње cijene.

Prigovori se šalju e-mailom na: webshop@jelen.hr , faksom na 040 384 888 ili pismeno na adresu JELEN PROFESSIONAL d.o.o., Braće Radić 37A, 40319 Belica.

JELLEN PROFESSIONAL d.o.o. će pismeno potvrditi primitak prigovora i odgovoriti u najkraćem roku, a najkasnije u roku 15 dana od zaprimanja prigovora (sukladno Zakonu o zaštiti potrošača).

Prema Zakonu o zaštiti potrošača kupac je dužan sam snositi izravne troškove povrata proizvoda ako koristi svoje pravo na povrat robe.

U slučaju da kupac naruči robu i odbije ju primiti bez razloga (ambalaža nije oštećena), JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos izravnih troškova povrata proizvoda.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti na svoje računalo s ovog linka ili raskid izvršiti popunjavanjem online obrasca na stranici Jednostrani raskid ugovora.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora, bez navođenja razloga, u roku 14 dana od dana primitka narudžbe.

Kako bi ostvario pravo na jednostrani raskid ugovora, kupac je o tome dužan obavijestiti JELEN PROFESSIONAL d.o.o. i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, telefaksom ili e-mailom, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu stanovanja, broj telefona i e-mail adresu.

JELLEN PROFESSIONAL d.o.o. će potvrditi primitak obavijesti o jednostranom raskidu.

Rok za jednostrani raskid ugovora od 14 dana počinje teći od dana kada je kupcu predana u posjed roba koja čini predmet ugovora ili osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik.

Ukoliko kupac jednostrano raskine ovaj ugovor, JELEN PROFESSIONAL d.o.o. se obvezuje izvršiti povrat primljenog novca, bez odgode, a najkasnije u roku 14 dana od dana povrata robe ili nakon dostavljenog dokaza da je roba poslana.

Povrat novca vrši se uplatom na tekući račun kupca. Kupac je dužan robu poslati bez odgađanja, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je uputio svoju odluku o jednostranom raskidu.

Troškove povrata robe snosi kupac.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je nastalo kao rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe i dužan je nadoknaditi mogući gubitak vrijednosti proizvoda ukoliko taj gubitak vrijednosti proizlazi iz nepotrebnog postupanja s robom, a do kojeg se dolazi provjerom kvalitete, značajki i načina djelovanja robe.

Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može poslati putem pošte na adresu JELEN PROFESSIONAL d.o.o., „Braće Radić 37A, 40 319 Belica ili elektroničke pošte na adresu e-pošte webshop@jelen.hr ili osobno u poslovnim prostorijama prodavatelja na adresi JELEN PROFESSIONAL d.o.o., Braće Radić 37A, 40 319 Belica.

Kako bi potrošaču JELEN PROFESSIONAL d.o.o. odgovorilo na pisani prigovor koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se potrošači da navedu točne podatke o svome imenu i prezimenu te adresi na koju će im biti dostavljen odgovor. Odgovor na prigovor potrošača JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora.

U slučaju eventualnog spora JELEN PROFESSIONAL d.o.o. i potrošač će spor riješiti mirnim putem, a ukoliko isto nije moguće nadležan je Općinski sud u Čakovcu uz primjenu hrvatskog prava. Rješavanje sporova je moguće pred Sudom časti HGK ili drugim centrima za mirenje.

Potrošačke sporove moguće je rješavati putem [ODR platforme Europske komisije](#).

Ukoliko potrošač prihvaća Opće uvjete poslovanja, isti prihvaća i sve druge uvjete navedene na web stranici www.jelen.hr te sve ostale odredbe navedene na toj web stranici. Ukoliko se potrošač ne slaže s bilo kojim dijelom predugovorne obavijesti ili Općih uvjeta poslovanja moli se isti da ne koristi web stranicu www.jelen.hr i ne sklapa ugovor o kupoprodaji.

JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja i pravila bez prethodne najave. Opći uvjeti poslovanja su sukladni zakonima Republike Hrvatske.

Ukoliko je kupac pravna osoba na njega se ne odnose pravila o zaštiti potrošača propisana Zakonom o zaštiti potrošača.

Pravila o pisanom prigovoru potrošača ne odnose se na pravne osobe, a na koje se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

Opće informacije o korištenju www.jelen.hr

Korisnici odnosno kupci su dužni prije početka korištenja web stranice www.jelen.hr (dalje: web stranice) vlasnika JELEN PROFESSIONAL d.o.o. upoznati se sa Općim uvjetima poslovanja web stranice. Ukoliko imaju dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Opće uvjete poslovanja, mogu se obratiti na adresu e-pošte webshop@jelen.hr.

Pristupanjem web stranici ili korištenjem bilo kojeg dijela njezinog sadržaja korisnik prihvaća Opće uvjete poslovanja web stranice www.jelen.hr, kao i sva ostala pravila i uvjete korištenja predmetne web stranice te usluga koje se putem nje pružaju. Korisnici su suglasni da neće koristiti web stranicu na način da štete autorima ili trećim osobama, te prihvaćaju sve rizike korištenja web stranice i usluga. Ukoliko se korisnik ne slaže s navedenim, dužan je prestati koristiti web stranicu i usluge koje se putem nje pružaju.

Sadržaj web stranice zaštićen je autorskim pravima. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu JELEN PROFESSIONAL d.o.o.

JELEN PROFESSIONAL d.o.o. omogućuje korištenje web stranice na najbolji mogući način. To uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava. JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranica i usluga. JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ne može jamčiti da korištenje web stranice neće biti prekinuto ili bez pogrešaka. Korisnik je suglasan s time da pristup web stranici ponekad može biti u prekidu ili privremeno nedostupan.

Korisnici koriste web stranicu na vlastitu odgovornost. JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ni na koji način nije odgovorno za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem web stranice www.jelen.hr Autori i druge fizičke ili pravne osobe uključene u stvaranje, proizvodnju i distribuciju www.jelen.hr web stranice nisu odgovorni ni za kakvu štetu nastalu kao posljedica korištenja ili nemogućnosti korištenja iste.

JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo da onemogući pristup web stranici korisnicima u slučaju procjene da se ista koristi na neprikladan način. JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo odbiti pristup web stranici www.jelen.hr bilo kome, na osnovu vlastitih procjena. Korisnik se obvezuje da će web stranicu www.jelen.hr koristiti na način da ne ugrožava resurse i usluge u cijelosti. Neprimjereno korištenje web stranice www.jelen.hr zabranjeno je i rezultira ukidanjem pristupa istoj. Korisnik je dužan čuvati podatke o svom korisničkom računu tajnima, te je u potpunosti odgovoran za svu štetu nastalu neautoriziranim korištenjem svog korisničkog računa.

JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Opće uvjete poslovanja. Promjene stupaju na snagu danom objave na web stranici www.jelen.hr. Nastavak pristupanja web stranici ili korištenja bilo kojeg dijela njezinog sadržaja smatrat će se pristankom na

izmijenjene ili dopunjene Opće uvjete poslovanja. JELEN PROFESSIONAL d.o.o. savjetuje periodično provjeravanje Općih uvjeta poslovanja radi upoznavanja s eventualnim promjenama.

JELEN PROFESSIONAL d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i web stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju. Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa, kao i prava na pristup ili korištenje web stranicom.

Dužnost je i obaveza korisnika koristiti web stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima. JELEN PROFESSIONAL d.o.o. ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja web stranice kako bi osiguralo poštivanje Općih uvjeta poslovanja i pozitivnih propisa. Izmjene Općih uvjeta poslovanja važeće su odmah po objavi na web stranicama www.jelen.hr.

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.

Izjava o privatnosti

Obavezujemo se pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima / korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informiramo kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito dajemo 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. Svi naši djelatnici i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Napomene

Zadržavamo pravo pogrešaka u opisima ili fotografijama artikala.