

Opći uvjeti kupnje

Osnovni podaci o prodavatelju

Naziv: ZAKS d.o.o. za trgovinu i usluge

Skraćen naziv: ZAKS d.o.o.

Sjedište: Ulica Vjekoslava Klaića 23, Zagreb

Upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem 080640246

Poslovna banka i IBAN: HR4924020061100733321, Erste&Steiermärkische Bank d.d., Jadranski trg 3A, 51000 Rijeka,

OIB: 27031053887

MBS: 080640246

Temeljni kapital: 827.659,43 €

Članovi društva: Krešimir Glasnović, Zlatko Dodić i GOLD PARTNER d.o.o. za izradu i trgovinu predmeta od plemenitih metala pod MBS: 080089605, upisan kod Trgovačkog suda u Zagrebu, OIB: 41267844051

Osobe ovlaštene za zastupanje: Krešimir Glasnović direktor, zastupa društvo pojedinačno i samostalno i Zlatko Dodić direktor, zastupa pojedinačno i samostalno.

Info telefon: 0800 59 59

Broj telefona: 01/6418-380

Fax: 01/6418-387

Adresa elektroničke pošte: info@zaks.hr

Potrošač, u svojstvu kupca, sklapa ugovor o kupoprodaji s ZAKS d.o.o. za trgovinu i usluge, Ulica Vjekoslava Klaića 23, Zagreb, OIB: 27031053887 (dalje u tekstu: ZAKS d.o.o.) u svojstvu prodavatelja.

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

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

Ovi Opći uvjeti poslovanja predstavljaju i predugovornu obavijest, te se odnose na sklapanje ugovora o kupoprodaji ukoliko je kupac potrošač odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, te ukoliko 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 ponudu kupca, te sve navedeno na web stranicama www.zaks.hr predstavlja poziv na stavljanje ponude. Prodavatelj može raskinuti ugovor o kupoprodaji, ako kupac ne uplati kupoprodajnu cijenu, te nije dužan izvršiti isporuku proizvoda do trenutka primitka kupoprodajne cijene, osim u

slučaju kada je kupac odabrao način plaćanja pouzećem. Ukoliko kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati prodavatelju, prodavatelj će ponoviti dostavu još dva puta te nakon sveukupno tri neuspjela pokušaja dostave, prodavatelj više neće ponavljati druge dostave.

Sadržaj web stranice www.zaks.hr je dostupan na hrvatskom jeziku. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

Glavna obilježja robe

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na web stranici www.zaks.hr

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

ZAKS d.o.o. se maksimalno trudi održavati cijene na web stranici točnima. U slučaju očite pogreške u cijeni proizvoda ZAKS d.o.o. zadržava pravo bez odgađanja o tome obavijestiti kupca, otkazati narudžbu i vratiti mu uplaćeni iznos novca. Kupac ima pravo, u navedenoj situaciji, potvrditi narudžbu po ispravnoj cijeni.

Uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda i njegova cijena s PDV-om izražena u eurima (dalje u tekstu: euro).

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

Postupak sklapanja ugovora

Kupovina se obavlja na web stranicama ZAKS d.o.o. www.zaks.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. ZAKS 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 primitka narudžbe (primitku elektroničke poruke koja sadrži ponudu kupca) i slanju pošiljke.

U slučaju da ZAKS 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 ZAKS 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 dostupnih proizvoda 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. ZAKS d.o.o. nudi i uslugu graviranja proizvoda u odnosu na posebno označene artikle za sve načine plaćanja osim pouzećem.

Pretraživanje proizvoda je moguće po različitim kriterijima. Upisom određenog pojma u "Pretraži ZAKS web trgovinu" 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 ZAKS 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 naručivati“ ili izvršiti pregled košarice klikom na „Pregled košarice“ ili završiti proces odabira proizvoda klikom na „Dovrši narudžbu“. U ovom koraku kupac unosi kod ukoliko posjeduje kupon.

Kada kupac završi proces odabira proizvoda klikom na "Dovrši narudžbu" preusmjeriti će se na stranicu gdje kupac upisuje podatke potrebne za dostavu, odabire način plaćanja, način dostave, 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 „Uredi košaricu“ kupac može izmijeniti sadržaj košarice. Ukoliko se kupac slaže s narudžbom 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 (Tvoja je narudžba obrađena).

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 ZAKS d.o.o. o istom na adresu e-pošte webshop@zaks.hr.

Ukoliko kupac nije zaprimio potvrdu narudžbe 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@zaks.hr.

U slučaju da ZAKS 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 zaposlenik ZAKS d.o.o. u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda ili eventualnog otkazivanja naručenog proizvoda.

U slučaju problema ili nejasnoća tijekom narudžbe kupac može kontaktirati ZAKS d.o.o. na adresu e-pošte webshop@zaks.hr.

Cijena proizvoda, način plaćanja i otprema proizvoda

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti jednim od sljedećih načina plaćanja:

- Kreditnom ili debitnom karticom - plaćanje izravno putem interneta, korištenjem servisa za plaćanje karticama: MasterCard, Maestro, Visa, Diners i Amex.
- KEKS Pay aplikacijom - jednostavno i bez naknade. ZAKS web shop omogućuje plaćanje narudžbi putem mobilne aplikacije KEKS Pay. U web shopu prilikom izbora načina plaćanja treba odabrati "KEKS Pay", a zatim će web shop generirati jedinstveni QR kod za plaćanje - skenirajte kod unutar vaše KEKS Pay mobilne aplikacije i potvrdite plaćanje.

- Paypal računom - Plaćanje Paypal računom najbrži je i najsigurniji oblik internetskog plaćanja.
- Plaćanje pouzećem (po primitku pošiljke) - omogućuje kupcu da iznos narudžbe plati dostavljaču prilikom same dostave na adresu. Plaćanje pouzećem se vrši isključivo u gotovini.
- Uplatom na račun – na adresu e-pošte navedenu kod narudžbe šalju se podaci potrebni za uplatu, uključujući broj računa na koji kupac treba uplatiti iznos narudžbe. Kupac može izvršiti plaćanje korištenjem internet bankarstva ili uplatom u poslovnici banke, poštanskom uredu, na FINI i sl. Nakon zaprimanja uplate kupca šalju se naručeni proizvodi na adresu koju je naznačio u narudžbi.

Ugovor o kupoprodaji je sklopljen trenutkom prihvata ponude kupca, a proizvod će biti otpremljen dostavnoj službi u roku do 3 radna dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) po primitku uplate kupoprodajne cijene, osim kod plaćanja proizvoda pouzećem.

Ako kupac odabere način plaćanja pouzećem, ugovor o kupoprodaji je sklopljen trenutkom prihvata ponude, a proizvod će biti otpremljen dostavnoj službi u roku do 3 radna dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) nakon sklapanja ugovora o kupoprodaji.

*Napomena: vrijeme isporuke može u nekim periodima godine odstupati od navedenog, za primjer navodimo dane velikih količina narudžbi poput Black Friday, Božića itd. U tom slučaju molimo za razumijevanje, a kupce ćemo dodatno obavijestiti na web stranici www.zaks.hr

Proizvodi koji imaju doradu na zahtjev kupca, kao što su graviranja, povećanja ili smanjenja proizvoda, imaju produženo vrijeme isporuke. Kupac se može informirati slanjem upita na e-mail webshop@zaks.hr

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, osim za dostavu na hrvatske otoke. Dostava na hrvatske otoke vrši se prema sljedećoj tablici:

OTOK	PONEDJELJAK	UTORAK	SRIJEDA	ČETVRTAK
KRK	X	X	X	
CRES		X	X	
LOŠINJ		X	X	
RAB		X	X	
MURTER	X	X	X	
KORČULA	X	X	X	
PELJEŠAC	X	X	X	
VIR	X	X	X	
PAG	X	X	X	
HVAR	X	X	X	

OTOK	PONEDJELJAK	UTORAK	SRIJEDA	ČETVRTAK
BRAČ	X	X	X	
VIS	X		X	
PAŠMAN	X			
UGLJAN	X			

Dostava na hrvatske otoke koji nisu navedeni u gornjoj tablici, vrši se putem Hrvatske pošte, najkasnije u roku od 10 radnih dana (subota, nedjelja i neradni dani su isključeni).

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 ZAKS d.o.o.

Ugovorena kupoprodajna cijena uključuje sve poreze i davanja te je izražena u eurima.

Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj euro, te kupac plaća trošak konverzije valuta.

Opis načina isporuke proizvoda

Narudžbu ZAKS d.o.o. dostavlja u rokovima navedenima pod „Cijena proizvoda, način plaćanja i otprema proizvoda“. Dostava proizvoda vrši se putem General Logistics Systems Croatia d.o.o. (skraćeni naziv GLS). Naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u stambeni objekt. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan nositi robu do kata na kojem stanuje kupac već samo do ulaza u stambenu zgradu.

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

Prilikom dostave paketa, dostavna služba će pokušati 3 puta uručiti paket. Ako treći puta ne uspiju dostaviti paket, paket se vraća na adresu sjedišta Prodavatelja.

Kupci mogu preko portala i u razgovoru s vozačem dostavne službe izmijeniti dostavnu adresu ili se odlučiti na osobno preuzimanjem paketa u paketomatima.

Kupac svojim potpisom pri preuzimanju potvrđuje da je preuzeo paket (ili pakete) u neoštećenom stanju. Nakon što Kupac preuzme paket, dostavna služba ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjeње sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja. Kupcima se stoga preporuča da pošiljku pregledaju pred dostavljačem, a sve kako bi se izbjegle naknadne reklamacije zbog mogućnosti oštećenja pošiljke prilikom dostave.

Nakon što kupac preuzme paket, dostavna služba ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjeње sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja.

Troškovi dostave

Troškove dostave u cijelosti plaća kupac, osim ako je vrijednost naručene pošiljke veća od 60,00 € ili je drugačije navedeno na web stranici www.zaks.hr. Cijena dostave iznosi:

- GLS na kućnu adresu 3,90 €
- GLS paketomat 2,00 €

ZAKS d.o.o. dostavu vrši unutar Republike Hrvatske.

Ukoliko ZAKS 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 ZAKS 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, ZAKS d.o.o. zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova. Nepreuzete pakete čuvamo u maksimalnom trajanju do 5 dana od obavijesti o preuzimanju, u kojem je moguće proizvod preuzeti. Nakon toga ugovor se smatra raskinutim i novac koji je plaćen za proizvod će biti vraćen.

Materijalni nedostaci

ZAKS d.o.o. (dalje: prodavatelj) odgovara za materijalne nedostatke proizvoda.

Nedostatak postoji:

- ako stvar ne odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti odnosno nema funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
- ako stvar nije prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna kupcu i s kojom je kupac upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je prodavatelj dao pristanak,
- ako stvar nije isporučena sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji ili
- ako stvar nije isporučena s ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
- ako stvar nije prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se stvar iste vrste uobičajeno koristila, uzimajući u obzir sve propise Europske unije i propise Republike Hrvatske, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u određenom području ako oni postoje,
- ako stvar ne odgovara kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je prodavatelj stavio na raspolaganje kupcu prije sklapanja ugovora,
- ako stvar nije isporučena s dodatnom opremom, uključujući ambalažu, upute za instalaciju ili druge upute, čiji primitak kupac može razumno očekivati,
- ako stvar ne odgovara količini ili nema ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu stvari te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju,
- ako je stvar nepravilno instalirana odnosno montirana, a usluga instalacije odnosno montaže čini dio ugovora o kupoprodaji i obavio ju je prodavatelj ili osoba za koju on odgovara ili

- ako je stvar za koju je bilo predviđeno da je instalira odnosno montira kupac nepravilno instalirana odnosno montirana od strane kupca, a nepravilna instalacija odnosno montaža posljedica je nedostatka u uputama koje je dostavio prodavatelj ili, u slučaju stvari s digitalnim elementima, koje je dostavio prodavatelj ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Kupac nije obavezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali je obavezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na kupca. Kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Predmnijeva se da je svaki nedostatak stvari koji se pokazao u roku od jedne godine od trenutka prijelaza rizika (kupnje) postojao i u trenutku prijelaza rizika, osim ako prodavatelj dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokazuju pošto proteknu dvije godine od predaje stvari. Prava kupca koji je pravodobno obavijestio prodavatelja o postojanju nedostatka gase se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti prodavatelju, osim ako je prodavateljevom prijevarom kupac bio spriječen da ih ostvaruje.

Prodavatelj ne odgovara za neznatan materijalni nedostatak.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza, sve u skladu sa odredbama Zakona o obveznim odnosima prema izboru potrošača:

- uklanjanje nedostatka,
- predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
- sniženje cijene.

Kupac može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora.

Kupac može raskinuti ugovor i bez ostavljanja naknadnog roka ako mu je prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad kupac zbog zakašnjenja prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

Ako prodavatelj u naknadnom roku ne ispuni ugovor, on se raskida po samom zakonu, ali ga kupac može održati ako bez odgađanja izjavi prodavatelju da ugovor održava na snazi.

Prodavatelj može **odbiti uklanjanje nedostatka ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni nerazmjerni troškovi** uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca.

Kada je kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima.

Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može poslati putem pošte na adresu ZAKS d.o.o., Ulica Vjekoslava Klaića 23, 10 000 Zagreb ili elektroničke pošte na adresu e-pošte info@zaks.hr ili osobno u poslovnicama ZAKS d.o.o. na adresama:

POSLOVNICA	ADRESA
ZAKS Čakovec	Ulica kralja Tomislava 3, 40000 Čakovec
ZAKS Makarska - Spot Mall	Ul. Europske zajednice 1 , 21300 Makarska
ZAKS Pula - Max City	Ulica Stoja 14A, 52100 Pula
ZAKS Rijeka - Robna kuća RI	Riva 6, 51000 Rijeka
ZAKS Sesvete	Trg Dragutina Domjanića 2, 10000 Sesvete
ZAKS Sisak - Spar	Ivana Fistrovića 25, 44000 Sisak
ZAKS Sl. Brod - Supernova	Josipa Rimca 7, 35000 Sl. Brod
ZAKS Split - City Center One	Vukovarska 207, 21000 Split
ZAKS Split	Krešimirova 6, 21000 Split
ZAKS Split - R.K. Prima	R. Boškovića 18a, 21000 Split
ZAKS Split - Mall of Split	Josipa Jovića 93, 21000 Split
ZAKS Zadar - Supernova	Ulica Akcije Maslenica 1, 23000 Zadar
ZAKS Zagreb - Avenue Mall	Av. Dubrovnik 16, 10000 Zagreb
ZAKS Zagreb - Arena Centar	Ulica Vice Vukova 6, 10000 Zagreb
ZAKS Zagreb - City Center One East	Slavonska avenija 11 d, 10000 Zagreb
ZAKS Zagreb	Trg bana Josipa Jelačića 1, 10000 Zagreb
ZAKS Zagreb	Masarykova 9, 10000 Zagreb

Kako bi potrošaču ZAKS 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 ZAKS d.o.o. zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora.

U slučaju eventualnog spora ZAKS d.o.o. i potrošač će spor riješiti mirnim putem, a ukoliko isto nije moguće nadležan je Općinski građanski sud u Zagrebu uz primjenu hrvatskog prava. Rješavanje sporova je moguće pred centrima za mirenje.

Potrošačke sporove moguće je rješavati putem ODR platforme Europske komisije.

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>

Jamstvo i servisni uvjeti

Ako određeni proizvod ima jamstvo ili podliježe servisnim uvjetima, isto je naglašeno u opisu tog proizvoda. Prava iz jamstvenog lista se mogu koristiti samo uz predočenje jamstvenog lista te računa i to za vrijeme trajanja jamstvenog roka.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Potrošač može ugovor jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

Ukoliko potrošač jednom narudžbom naruči više komada proizvoda koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana započinje teći dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka proizvoda.

Ukoliko potrošač ne bude obaviješten o pravu na raskid ugovora, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana.

Ako je prodavatelj dostavio potrošaču obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od 12 mjeseci pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku roka od 14 dana od kada je potrošač primio tu obavijest.

Da bi potrošač mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, isti mora prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom na adresu ZAKS d.o.o., Zavrtnica 17 (zgrada 2), 10 000 Zagreb ili elektroničkom poštom na webshop@zaks.hr, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a potrošač može, po vlastitom izboru, koristiti i niže priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora. [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#) potrošač može elektronički ispuniti.

Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora prodavatelj će dostaviti potrošaču bez odgađanja, na fizičku adresu ili adresu e-pošte. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora.

Osim kada je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao

natrag prodavatelju, ako bi o tome prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe.

Prodavatelj nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio prodavatelj.

Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Osim ako je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu na adresu prodavatelja ZAKS d.o.o., Zavrtnica 17 (zgrada 2), 10 000 Zagreb.

Sve izravne troškove povrata proizvoda snosi kupac. Potrošač je odgovoran za svako umanjenoje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda.

Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati sa robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama prodavatelja. Robu koju kupac namjerava vratiti u roku od 14 dana isti ne smije koristiti niti poduzimati bilo koje druge radnje kojima bi umanjio vrijednost robe.

U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat prekomjernog rukovanja Proizvodom, Prodavatelj će procijeniti umanjenje vrijednosti Proizvoda uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja te će o tome izvijestiti Kupca.

Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji nije dopušten u sljedećim slučajevima kada je:

- ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
- potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izričito zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
- ugovor sklopljen na javnoj dražbi

Kada je **kupac pravna osoba** na njega se ne primjenjuje odjeljak ovih Uvjeta korištenja pod nazivom „Pravo na jednostrani raskid ugovora“. Kod pravnih osoba se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Opće informacije

Korisnici web stranice www.zaks.hr (dalje: web stranice) su dužni prije narudžbe proizvoda klikom na link „Plati“ potvrditi da su upoznati s Općim uvjetima poslovanja i da narudžba uključuje obvezu plaćanja.

Ukoliko imaju dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Opće uvjete poslovanja, mogu se obratiti na adresu e-pošte info@zaks.hr.

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.

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

ZAKS 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. ZAKS d.o.o. ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranica i usluga. ZAKS d.o.o. ne može jamčiti da korištenje web stranice neće biti prekinuto ili privremeno nedostupno.

Korisnici koriste web stranicu na vlastitu odgovornost. ZAKS d.o.o. ni na koji način nije odgovorno za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem web stranice www.zaks.hr.

ZAKS 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.zaks.hr. Opći uvjeti poslovanja dostavljaju se kupcu putem e-pošte u PDF obliku. Za kupca su obvezujući oni Opći uvjeti poslovanja koji su mu dostavljeni putem e-pošte u PDF obliku.

ZAKS 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. ZAKS d.o.o. ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja web stranice kako bi osiguralo poštivanje Općih uvjeta poslovanja i pozitivnih propisa.

Pravne osobe

Kada proizvode na web stranici www.zaks.hr naručuju pravne osobe one se ne smatraju potrošačem, te se na njih ne odnose odjeljci ovih Uvjeta korištenja pod nazivom „Materijalni nedostatak“, „Pravo na jednostrani raskid ugovora“ i „Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača“. Na njih se u tom slučaju primjenjuju relevantne odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini.

Opći uvjeti zaštite osobnih podataka

O pravilima privatnosti koja objašnjavaju Zaks d.o.o. prikuplja, koristi i upravlja vašim osobnim podacima koji se nalaze na web stranici i koji su ZAKS-u dostupni korištenjem web stranice: www.zaks.hr možete saznati na stranici [Pravila privatnosti](#).

ZAKS d.o.o. je posvećen zaštiti i poštivanju vaše privatnosti. U pogledu osobnih podataka koje prikupljamo, ZAKS d.o.o. je "voditelj obrade", odnosno onaj koji određuje potrebe za koje i sredstva kojima se osobni podaci obrađuju.

ZAKS d.o.o. kao pružatelj usluga web stranice www.zaks.hr zauzima se za zaštitu privatnosti osobnih podataka.

Ako nas želite kontaktirati u vezi vaših osobnih podataka, molimo vas da koristite sljedeće kontakt podatke:

ZAKS d.o.o.

Klaićeva 23, 10 000 ZAGREB

OIB: 27031053887

Službenika za zaštitu podataka možete dobiti na: gdpr@zaks.hr

Prema vašim osobnim podacima uvijek se odnosimo kao prema povjerljivim podacima, a pravilno ih štiti ZAKS d.o.o. i/ili naši pouzdani partneri.

Kolačići

Kako bi održavali web stranicu i osigurali da njezine funkcionalnosti budu na očekivanoj razini ZAKS d.o.o. koristi tehnologiju poznatu kao "kolačići". Više o kolačićima pročitajte u [Pravilima o korištenju kolačića](#).

Druge web stranice

Ova pravila odnose se samo na upotrebu i korištenje podataka koje ZAKS d.o.o. prikuplja od posjetitelja internet stranice, pretplatnika na newsletter i kupaca (ispitanika). Druge web stranice kojima se može pristupiti putem web stranice www.zaks.hr imaju vlastite izjave o povjerljivosti i prikupljanju podataka te načine njihovog korištenja i objavljivanja.

ZAKS d.o.o. nije odgovoran za načine i uvjete rada trećih strana.

[Izjava o sigurnosti online plaćanja](#)