

## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA**

Podaci o poduzeću

Arcanum, Igor Hodak s.p.,

Ulica heroja Bračiča 16

2000 Maribor

Slovenija

PB: 19828489 (nismo obveznik PDV-a)

Matični broj: 6079741000

IBAN: SI56 6100 0000 3219 098 (Delavska hranilnica d.d., Ljubljana)

Telefon: +386 31 356 019

Email: info@centella.si

Kupac je vezan općim uvjetima koji su na snazi u trenutku kupnje (online narudžbe).

Opći uvjeti poslovanja internetske trgovine centella.com.hr, koja je u vlasništvu tvrtke Arcanum s.p. sastavljeni su u skladu sa Slovenskim Zakonom o zaštiti potrošača (ZVPot) te na temelju preporuka Gospodarske komore Slovenije i međunarodnih standarda za e-trgovinu.

### **1. Opći uvjeti poslovanja**

1.1. Opći uvjeti poslovanja (dalje u tekstu Opći uvjeti) Arcanum s.p. (u daljnjem tekstu Društvo) sastavni su dio svih ugovora između Društva i kupaca proizvoda (u daljnjem tekstu i: korisnici, kupci, potrošači) koji posluju s Društvom.

1.2. Odredbe Općih uvjeta primjenjuju se i na sve ponude, predračune, predugovore, pravne i poslovne izjave te ostale usluge koje proizlaze iz poslovanja između Društva i kupca.

### 1.3. Upotreba pojmova:

- Korisnik je fizička ili pravna osoba, koji je u pravnom poslovnom odnosu s Društvom, bez obzira na njegov pravni ili statusni oblik.
- Potrošač je svaki korisnik koji je fizička osoba i stječe ili koristi robu Društva u osobne svrhe ili u svrhe izvan njegove profesionalne ili dobitne djelatnosti.
- Ponuda je jedinstveni izraz za ponudu u raznim oblicima, predračun ili drugi oblik prijedloga za sklapanje ugovora, koji Društvo nudi kupcu.
- Ugovor je sporazum u pisanom obliku, sklopljenom između Društva i kupca. Sklapanjem ugovora smatra se i ponuda ili predračun koji je Društvo poslalo kupcu, a kupac ga je prihvatio ili potvrdio. Ovi opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovora.
- Predmet ugovora može biti roba, odnosno svi proizvodi iz prodajnog kataloga Društva.

1.4. Teorija prijenosa odnosi se na informiranje korisnika o isporuci, sklapanju, raskidu ili izmjeni ugovora i svim ostalim informacijama. To znači da je datum obavijesti korisnika datum kada Društvo pošalje obavijest putem komunikacijskog medija.

1.5. Društvo obavještava korisnika putem elektroničke pošte, obične pošte, telefona ili na drugi način, dogovoren s korisnikom.

1.6. Radno vrijeme Društva je od 9:00 do 17:00.

## 2. Primjena Općih uvjeta poslovanja

2.1. Ovi opći uvjeti su prioritetni, odnosno u potpunosti zamjenjuju nedostajuće, različite i kontradiktorne odredbe ugovora između tvrtke i naručitelja.

2.2. Ovi Opći uvjeti zamjenjuju sve Opće uvjete i ostale dokumente korisnika, osim ako Društvo izričito pisanim putem ne isključi korištenje ovih Općih uvjeta.

2.3. Ovi opći uvjeti sastavni su dio ugovora sklopljenih između korisnika i društva. Potpisivanjem ugovora ili na drugi način sklapanjem ugovornog odnosa, korisnik se u cijelosti slaže sa sadržajem ovih općih uvjeta i potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa sadržajem ovih općih uvjeta.

2.4. Ovi opći uvjeti dostupni su na web poveznici: <https://www.centella.com.hr/uvjeti-poslovanja>. Upoznavanje s općim uvjetima moguće je i na poslovnoj adresi društva.

2.5. Potpisivanje ugovora smatra se valjanom narudžbom u internetskoj trgovini društva.

2.6. Ovi opći uvjeti obvezuju korisnika samo ako je prije sklapanja ugovora, predračuna, predugovora ili ponude izričito upozoren na njihovo postojanje.

### **3. Promjene Općih uvjeta poslovanja**

3.1. U slučaju promjene općih uvjeta, promjene postaju obvezujuće za korisnika od dana upoznavanja s njima.

3.2. Smatra se da je korisnik upoznat s promjenama u trenutku objave promjene na web stranici <https://www.centella.com.hr/uvjeti-poslovanja> i nakon potvrde narudžbe. Time se smatra da je korisnik suglasan s izmjenom općih uvjeta.

3.3. Strana koja se ne slaže s izmjenom Općih uvjeta dužna je Društvu u roku od 5 dana od primitka obavijesti o promjeni dostaviti pismenu izjavu o neslaganju. Ukoliko korisnik ne prijavi svoje neslaganje s izmijenjenim uvjetima u navedenom roku, smatra se da se u potpunosti slaže s promjenom.

3.4. Ukoliko korisnik izjavi, da se ne slaže s izmijenjenim uvjetima poslovanja, Društvo ima pravo odustati od ugovora.

3.5. U slučaju da su predmetni Opći uvjeti u suprotnosti s drugim Općim uvjetima Društva, primjenjivat će se odredba koja je u konkretnom slučaju posebija.

3.6. Društvo i korisnik mogu isključiti primjenu pojedinih odredbi predmetnih Općih uvjeta, ako su te odredbe u suprotnosti s odredbama ugovora ili s općom svrhom ugovora.

### **4. Opće odredbe**

4.1. Korisnik je dužan obavijestiti Društvo o svim podacima i činjenicama koje su bitne za zasnivanje i nastavak pravnog poslovnog odnosa (promjena prebivališta ili sjedišta, promjena vlasništva ili pravnog oblika, insolventnost i sl.).

4.2. Društvo prikuplja neke osobne podatke od kupaca. Vrste osobnih podataka, svrhe njihove obrade i pravna osnova za obradu regulirani su dokumentom Politika privatnosti, koji je sastavni dio Općih uvjeta. Kupci se s Politikom privatnosti mogu upoznati na web stranici Društva <https://www.centella.com.hr/politika-privatnosti>.

4.3. Društvo je vezana svim izjavama o karakteristikama robe koje su uključene u konkretnu ponudu ili ugovor.

4.4. Društvo zadržava pravo izmjene specifikacija ili podataka iz prethodne točke, bez prethodne obavijesti korisnika, a specifikacije i informacije su obvezujuće samo ako su navedene u ugovoru.

## **5. Cijene**

5.1. Cijene prikazane na web stranici Društva podložne su promjenama bez prethodne najave.

5.2. Cijene su obvezujuće od trenutka kada Društvo pošalje korisniku e-mail u vezi s potvrdom narudžbe. U slučaju da su podaci o cijeni netočni ili se cijene mijenjaju tijekom obrade narudžbe, korisnik ima pravo odustati od ugovora.

5.3. Pakiranje i dostava za područje Hrvatske je besplatno.

5.4. Sve cijene uključuju PDV.

## **6. Metode plaćanja**

6.1. Društvo omogućava sljedeće načine plaćanja za proizvode:

- Plaćanje internet bankarstvom na bankovni račun Društva

- Plaćanje preko aplikacije PayPal na račun Društva (info@centella.si)
- Plaćanje s platnim karticama (bankovnim, odnosno kreditnim karticama (MasterCard, Visa i drugih preko platforme Mollie Payments)

6.2. Sigurnost osobnih podataka i plaćanja u domeni je pružatelja platnih usluga. Za sve ostalo Društvo koristi odgovarajuća tehnička i organizacijska sredstva kako bi osiguralo sigurnost i povjerljivost osobnih podataka i podataka o plaćanju.

6.3. Sigurnim autorizacijama i transakcijama kreditnim karticama upravljaju Arcanum i Mollie (Keizersgracht 126, 1015 CW Amsterdam, Nizozemska). Autorizacije kreditnih kartica provode se u stvarnom vremenu neposrednom provjerom podataka kod banaka. Podaci o kartici nisu pohranjeni na strani društva.

## **7. Izdavanje računa**

7.1. Nakon uspješno izvršene uplate narudžbe, društvo šalje kupcu račun za naručenu robu u obliku PDF dokumenta na e-mail adresu, koju je kupac naveo prilikom narudžbe na web stranici Društva.

7.2. Dužnost korisnika je pregledati sve podatke i specifikacije narudžbe prije izvršenja narudžbe. Naknadni prigovori na nepravilnost izdanih računa neće biti prihvaćeni.

## **8. Vlasništvo**

8.1. Osim ako ugovorom između Društva i korisnika nije drugačije dogovoreno, Društvo zadržava vlasništvo, autorska i srodna prava na svu dokumentaciju koja je potrebna ili dostavljena u vezi sa sklapanjem i/ili izvršenjem ugovora.

## **9. Ograničenje odgovornosti**

9.1. Značajke proizvoda, vrijeme isporuke ili cijena mogu se promijeniti tako brzo da Društvo ne uspije ispraviti podatke u internetskoj trgovini. U tom slučaju, Društvo će korisnika obavijestiti o promjenama i omogućiti mu odustajanje od narudžbe ili zamjenu naručene robe.

9.2. Fotografije ne jamče svojstva robe. Društvo nastoji pružiti točne fotografije prodanih proizvoda, ali sve fotografije moraju se smatrati simboličnima.

9.3. Društvo zadržava pravo privremenog onemogućivanja pristupa web stranici u slučaju tehničkih problema ili radova na održavanju. U slučaju tehničkih problema, Društvo zadržava pravo otkazati sve narudžbe napravljene tijekom razdoblja tehničkih problema. U takvim slučajevima, Društvo će odmah obavijestiti korisnika o tehničkim problemima i dati upute o daljnjim postupcima. Prije posjete web stranici Društva, korisnik mora na vlastitu odgovornost osigurati sigurnost svojih tehničkih sredstava za pristup web stranici te sigurnost korisničkih imena i lozinki na web stranici.

9.4. Društvo zadržava pravo iznimno odustati od izvršenja narudžbe u slučajevima kada naručeni proizvodi više nisu dostupni ili ako postoji očita pogreška u cjeniku. U svim takvim i sličnim slučajevima, kupac će biti odmah obaviješten o svakom odustajanju od ugovora od strane Društva.

9.5. Društvo zadržava pravo odustati od ugovora ako se utvrdi značajna pogreška sukladno članku 46. Obligacijskog zakonika.

## **10. Rješavanje pritužbi i sporova**

10.1. Za tumačenje ovih uvjeta prodaje ili ugovora sklopljenih između Društva i korisnika primjenjuje se isključivo pravo Republike Slovenije. Ugovorne strane se obvezuju da će sve sporove rješavati sporazumno, a u slučaju iscrpljivanja svih izvansudskih kanala za postizanje sporazuma, za rješavanje spora nadležan je mjesno nadležni sud u Republici Sloveniji prema sjedištu Društva.

10.2. Sukladno sa zakonskim uređenjem, Društvo ne priznaje nijednog pružatelja izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkih sporova koje bi potrošač mogao pokrenuti sukladno Zakonu o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova.

10.3. Pružatelj, koji kao pružatelj robe omogućuje internetsku trgovinu na području Republike Slovenije, na svojim internetskim stranicama objavljuje elektroničku poveznicu na platformu za online rješavanje potrošačkih sporova (SRPS). Platforma je dostupna potrošačima na linku: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>

Navedena uredba proizlazi iz Zakona o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, Uredbe (EU) br. Uredba (ES) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjenama i dopunama Uredbe (ES) br. 2016/2004 i Direktivom 2009/22 / ES.

10.4. Društvo djeluje u skladu s važećim zakonima o zaštiti potrošača. Društvo nudi učinkovit i povjerljiv sustav rješavanja pritužbi. Prigovor se mora poslati na e-mail adresu [info@centella.si](mailto:info@centella.si)

10.5. Društvo će klijentu potvrditi primitak u roku od 5 radnih dana od zaprimanja prigovora te obavijestiti klijenta o tijeku i trajanju žalbenog postupka.

## **11. Odustajanje Društva od ugovora**

11.1. U slučaju kršenja uvjeta ugovora ili ovih općih uvjeta od strane kupca, Društvo ima pravo odustati od ugovora bez daljnje obavijesti korisnika. U tom slučaju, Društvo vraća sve uplaćene iznose na transakcijski račun kupca.

11.2. Društvo ima pravo odustati od ugovora ako korisnik ne ispunji svoje obveze, ako korisnik dostavi Društvu lažne podatke koji otežavaju ili onemogućuju ispunjenje ugovora i ako ne plati svoje obveze iz ugovora i ovih Općih uvjeta.

## **12. Registriranje korisnika**

13. Registracijom na <https://www.centella.com.hr/customer/account/login/> postajete član Centelle. Pravo na kupnju u web trgovini Centella imaju registrirani članovi i gosti koji obavljaju brzu kupovinu i prije nje se ne moraju registrirati.

13.1. Registracijom na web stranici, korisnik dobiva korisničke podatke s kojima pristupa web trgovini:

korisničko ime, isto kao e-mail adresa, koju je korisnik naveo u postupku registracije i lozinka za pristup.

13.2. Ako korisnik želi promijeniti korisničko ime ili lozinku, može to učiniti u korisničkom profilu na web stranici.

## **14. Postupak naručivanja**

14.1. U odjeljku "trgovina" na web stranici korisnik može klikom odabrati opciju "dodaj u košaricu". Sustav zatim izdaje obavijest o uspješnom dodavanju proizvoda u košaricu. Nakon što sustav zabilježi dodani proizvod u košaricu, korisnik može odabrati povratak na ponudu trgovine klikom na gumb "Nastavi s kupnjom" ili nastaviti s postupkom plaćanja klikom na gumb "Blagajna".

14.2. Ako korisnik želi ukloniti određeni proizvod ili uslugu iz košarice, može pristupiti dodanim proizvodima ili uslugama klikom na ikonu košarice (gornji desni kut početne stranice) i ukloniti odabrani proizvod ili uslugu klikom na gumb "odstrani ovaj artikl". Ukoliko korisnik želi dodati nove proizvode ili usluge u košaricu, to čini klikom na gumb "povratak u trgovinu" i ponavljanjem postupka iz prethodnog člana.

14.3. Nakon klika "Blagajna" korisnika se preusmjerava na obrazac s podacima kupca, odnosno naručitelja.

14.3.1. Za izvršenje naloga korisnik mora ispravno ispuniti sva polja označena crvenom zvjezdicom (ime, prezime, e-mail adresa, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj i telefonski broj). Obrazac omogućuje kreiranje korisničkog računa, a korisnički podaci su već pohranjeni pri sljedećoj narudžbi.

14.3.2. U slučaju da je korisnik imatelj kupona ili promocijskog koda, može ga upotrijebiti i navesti u odgovarajućem polju prilikom kompletiranja narudžbe.

14.3.3. Korisnik može dopuniti košaricu s proizvodom po sniženoj cijeni. To čini na način da označi kvadratić ispred ponuđenog proizvoda.

14.3.4. Korisnik može birati među gore navedenim metodama plaćanja.

14.3.5. Prije narudžbe korisnik može provjeriti i po potrebi ispraviti sve odabrane proizvode koje sustav prikazuje u 6. koraku "Pregled narudžbe".

14.3.6. Korisnik potvrđuje narudžbu klikom na gumb "Pošalji narudžbu", čime se obvezuje na ispunjenje ugovora i potvrđuje da je dužan platiti. Ako je narudžba uspješno poslana, sustav prikazuje broj narudžbe.

14.4. Nakon uspješno izvršene narudžbe, korisnik na svoju e-mail adresu dobiva potvrdu o primitku i zaprimanju narudžbe.

14.5. Registrirani korisnik u svakom trenutku može pristupiti podacima o sadržaju ugovora i statusu narudžbe na svom korisničkom profilu. Arcanum može nazvati kupca na njegov kontakt telefon radi provjere podataka ili uvjeravanja u točnost isporuke.

14.6. Postupak kupnje za pravne osobe je potpuno isti kao i za fizičke osobe, osim što na kraju kupnje upisuje naziv tvrtke i porezni broj tvrtke. Postoje i jednake mogućnosti plaćanja.

## **15. Uvjeti isporuke**

15.1. Za sve narudžbe (unutar Hrvatske) dostave je besplatna.

15.2. U slučaju preuzimanja predmeta narudžbe u sjedištu tvrtke, na adresi društva Arcanum u Sloveniji (Ulica heroja Bračiča 16, 2000 Maribor) moguće je plaćanje gotovinom ili platnom, odnosno kreditnom karticom (Mastercard, Visa,...).

15.3. Osim u Hrvatsku, društvo isporučuje i u druge zemlje EU. Pošiljke u druge zemlje EU dostavlja besplatno putem odabranih dostavnih služba.

15.4. Naručena roba, za koju je narudžba izvršena radnim danom do 13 sati, bit će otpremljena istog dana. U slučaju načina plaćanja po predračunu odnosno bankovnim prijenosom, roba će biti poslana po primitku sredstava na račun Društva. Naručena roba za koju je narudžbina izvršena na dan odmora ili praznika bit će otpremljena prvi sljedeći radni dan.

15.5. U slučaju da Društvo iz nepredviđenih razloga nije u mogućnosti isporučiti robu u obećanom roku, kupca će obavijestiti o novom roku isporuke putem navedenih kontakt podataka.

15.7. Društvo u nijednom slučaju ne odgovara za za neisporuku robe iz razloga izvan njegove kontrole.

15.8. U slučaju da kupac ne primi naručenu robu u dogovorenom roku, dužan je pozvati Društvo da ispuni svoje obveze i odrediti dodatni rok za ispunjenje obveza. Ukoliko Društvo ne isporuči ili ispuni svoje obveze u dodatnom roku, kupac može odustati od sklopljenog ugovora i zatražiti povrat već uplaćenog iznosa za kupnju robe.

15.9. Društvo ne odgovara za kašnjenje ili neisporuku robe u slučaju više sile u skladu s 153. članom Obligacijskog zakona.

## **16. Preuzimanje robe**

16.1. Naručitelj je dužan preuzeti predmet ugovora najkasnije u roku od 14 dana od primitka pisanog zahtjeva Društva.

16.2. U slučaju dostave robe putem partnerske dostavne službe, kupac je dužan preuzeti robu u skladu s uvjetima poslovanja dostavne službe.

## **18. Promotivni kodovi, odnosno kodovi za popust**

18.1. Promotivni kod Društva pruža pogodnost prilikom kupovine unutar internet trgovine. Promotivni kod može se pronaći u raznim oglasima, e-mailovima Društva i u drugim medijima.

18.2. Upotrebljivost promotivnog koda vremenski je ograničena; kod se može koristiti samo unutar vremenskog razdoblja određenog za svaki kod.

18.3. Korisnik može odrediti i potvrditi kod u polju "Kupon (promocijski kod)" u postupku naručivanja. Kada je kod uspješno potvrđen, rezultirajuća vrijednost popusta (ako promotivni kod omogućuje popust) automatski se odbija od vrijednosti narudžbe, a korisnik mora platiti razliku do ukupne vrijednosti narudžbe.

18.4. U okviru jednog postupka nabave odjednom se može koristiti samo jedan promotivni kod.

## **19. Pravo potrošača na odustanak od ugovora**

19.1. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, potrošač ima pravo obavijestiti Društvo u roku od 14 dana od primitka robe da odustaje od ugovora, a da ne mora navesti razlog svoje odluke. Rok počinje teći jedan dan od dana prijema robe.

19.2. Odustajanje od ugovora potrošač prijavljuje na e-mail adresu prodavatelja info@centella.si ili na drugi način naveden na drugim kontakt podacima Društva, ili putem obrasca dostupnog OVDJE. Potrošač mora jasno i nedvosmisleno izraziti svoju volju da odustane od ugovora.

19.3. U slučaju odustajanja od ugovora, potrošač vraća primljenu robu na adresu Društva (Arcanum, Igor Hodak, s.p., Ulica heroja Bračiča 16, 2000 Maribor, Slovenija). Kupac je dužan vratiti robu tvrtki najkasnije u roku od 14 dana od obavijesti o odustajanju od narudžbe.

19.4. Potrošač je odgovoran samo za smanjenje vrijednosti robe ako je smanjenje vrijednosti rezultat rukovanja koje nije nužno potrebno za utvrđivanje prirode, svojstava i funkcioniranja robe. Potrošač mora vratiti proizvod u originalnom pakiranju. Potrošač je dužan vratiti artikl prodavatelju neoštećen i u istoj količini, osim ako je artikl uništen, oštećen, izgubljen ili se njegova količina smanjila bez krivnje potrošača.

19.5. Ako potrošač odustane od ugovora, tvrtka će vratiti primljena plaćanja bez nepotrebnog odgađanja na bankovni račun kupca.

19.6. Potrošač je dužan navesti svoje osobne podatke (osobno ime i kontakt podatke) zajedno s izjavom o odustanku. Tvrtka vraća kupoprodajnu cijenu i sva ostala plaćanja najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti o odustajanju, ali Društvo može zadržati povrat novca do primitka vraćene robe ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu stvarno poslao.

19.7. Jedini trošak koji snosi potrošač u vezi s odustankom je trošak povrata robe.

19.8. Potrošač nema pravo odustati od narudžbe u slučajevima navedenim u stavku 5. članka 43.č Zakona o zaštiti potrošača.

19.10. U slučaju da je prilikom narudžbe korišten promotivni kod za popust, potrošaču će se u slučaju odustajanja od ugovora izvršiti povrat novca u obliku novog promotivnog koda. Potrošaču se vraća samo uplaćeni iznos.

## **20. Odgovornost za stvarne i pravne greške**

20.1. Društvo je odgovorno za materijalne nedostatke robe nastale kada rizik od slučajnog uništenja ili oštećenja pređe na kupca. Ovaj trenutak obično nastaje preuzimanjem robe.

20.2. Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon što opasnost prijeđe na kupca, ako su nastali zbog uzroka koji je već postojao. Neznatna stvarna greška se zanemaruje.

20.3. Na prava i obveze iz materijalnih pogrešaka primjenjuju se odredbe članka 37. do 40. Zakona o zaštiti potrošača.

## **21. Pravna obavijest**

21.1. Web trgovina Centella i svi podaci na njoj, slike artikala, grafički i video elementi na web stranici zaštićeni su i ne smiju se reproducirati ili koristiti bez prethodnog pismenog dopuštenja.

## **22. Izjava u vezi prehrambenih i medicinskih tvrdnji u opisu proizvoda**

22.1. Sve informacije na stranicama internetske trgovine tvrtke služe samo u informativne svrhe.

22.2. Proizvodi i tvrdnje o pojedinačnim proizvodima na ovoj internetskoj trgovini nisu procijenjene od strane državnih institucija i nisu namijenjene liječenju ili sprječavanju bolesti.

Ovi opći uvjeti tvrtke vrijede od 1.1.2023. godine do njihovog opoziva odnosno do donošenja novih općih uvjeta poslovanja društva Arcanum s.p..