

OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGA

I. DEFINICIJE

1. **Adresa za korespondenciju:** – Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCK A, 1st floor, Flat/Office 102A, 1071 Nikozja, Cypr,
2. **E-mail adresa:** hr@24customercare.com;
3. **Obrazac narudžbe** – obrazac koji je prodavač stavio na raspolaganje na web stranici, omogućavajući korisniku da izvrši narudžbu
4. **Lozinka** – niz numeričkih ili alfa-numeričkih znakova koje je utvrdio korisnik, omogućujući nedvosmisleni identifikaciju i provjeru identiteta Korisnika
5. **Info-telefon** – broj infolinji Prodavatelja koji je naveden na web stranici (ako ga koristi Prodavatelj);
6. **Potrošač** – Korisnik koji naručuje proizvode u svrhe koje nisu izravno povezane s njegovom poslovnom ili profesionalnom djelatnošću;
7. **Potvrda narudžbe** – e-mail poruka, koju Prodavatelj šalje Korisniku nakon narudžbe, na e-mail adresu Korisnika koju je naveo prilikom narudžbe;
8. **Proizvode** – Proizvodi koje nudi Prodavatelj;
9. **Opći uvjeti** – opisane opći uvjeti;
10. **Prodavatelj** – Commerto Limited, Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCK A, 1st floor, Flat/Office 102A, 1071 Nikozja, Cypr, Matični broj tvrtke HE 414808, tvrtka koja je poduzetnik koji obavlja poslovnu djelatnost;
11. **Elektronički sustav** - skup KOOPERATIVNIH IT uređaja i softvera kojima se osigurava obrada i pohrana, kao i slanje i primanje podataka putem telekomunikacijskih mreža pomoću krajnjeg uređaja prikladnog za određenu vrstu mreže u smislu odredaba kojima se uređuju telekomunikacijske djelatnosti;
12. **Pružanje elektroničkih usluga/usluge elektroničke** - izvršenje usluga za korisnika, koje se odvija slanjem i primanjem podataka putem IT sustava, na individualni zahtjev Korisnika, bez istodobne prisutnosti stranaka, dok se ti podaci prenose putem javnih mreža;
13. **Ugovor prodaje** – ugovor prema kojem se Prodavatelj obvezuje prenijeti vlasništvo nad Proizvodom na Korisnika i dati mu Proizvod, a Korisnik se obvezuje prikupiti i platiti Cijenu Prodavatelju, sklopljenu na daljinu, odnosno kao dio organiziranog sustava sklapanja ugovora na daljinu, bez istovremene fizičke prisutnosti Prodavatelja i Korisnika, uz isključivo korištenje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu i uključujući sklapanje ugovora (putem web stranice, telefonom);
14. **Usluge** – usluge obuhvaćene općim uvjetima, koje se posebno sastoje od isporuke korisnicima proizvoda koje reklamirane su na web stranici, polegajace w szczególności na dostarczaniu Użytkownikom Produktów oferowanych w Serwisie, omogućavanje korisniku pristupa web stranici, održavanje korisničkog računa (ako web stranica predviđa takvu mogućnost i korisnik sam stvorio račun), pružajući pristup obrascu za narudžbu;
15. **Korisnik/Kupac** – punoljetna fizička osoba koja je potpuno sposobna i uz suglasnost zakonskog zastupnika koristi Internetsku stranicu, maloljetna osoba ili potpuno nesposobna osoba koja želi kupovati proizvode putem Internetske stranice;
16. **Narudžba** – izjava o pristanku korisnika, s ciljem izravnog sklapanja Ugovora o prodaji proizvoda na daljinu putem web stranice, navodeći vrstu i broj proizvoda poslanih putem obrasca za narudžbu na web stranici;
17. **Set** – promotivni set koji nudi prodavatelj, a sastoji se od jednog ili više proizvoda, koji se nude po sniženoj cijeni.

II. OPĆE ODREDBE

1. Pravilnikom se definiraju pravila korištenja web stranice od strane korisnika, pravila za sklapanje i izvršavanje kupoprodajnih ugovora za proizvode, tehnički zahtjevi potrebni za suradnju s ICT sustavom u vezi s uslugama i postupkom reklamacija.
2. Početak korištenja usluga je potvrda upoznanja se s odredbama.
3. Narudžbom na Web stranici korisnik potvrđuje da ima pravnu sposobnost za sklapanje obvezujućih ugovora i da je pročitao opće uvijete i politiku privatnosti prodavatelja.
4. Prodavatelj pruža sljedeće elektroničke usluge putem web stranice:
 - a. održava korisnički račun na web stranici (ako web stranica predviđa takvu mogućnost;),
 - b. nudi korištenje obrasca za narudžbu,
 - c. pruža marketinški sadržaj i šalje komercijalne informacije.
5. Minimalni tehnički zahtjevi potrebni za suradnju s ICT sustavom koji koristi prodavatelj:
 - a. računalo s pristupom internetu,
 - b. pristup e-pošti,
 - c. preporučena rezolucija monitora: 1024x768 piksela
 - d. web preglednik: Internet Explorer verzije 7.0 ili noviji s omogućenom podrškom, JavaScriptom i cookies; Mozilla Firefox verzija 3.0 ili novija s omogućenim JavaScriptom i cookies; ili Google Chrome verzije 8 ili novije.
6. Prodavatelj nije dužan dati gore navedene uređaje i/ili softver.
7. Početak korištenja usluga podrazumjeva:
 - a. s korisnikovim upoznavanjem s pravilima korištenja kolačića od strane administratora web stranice, u svrhu njihove pohrane i pravilima korištenja podataka putem kolačića, koja su navedena na Web stranici u Pravilima o kolačićima;
 - b. pristanak administratora web stranice na korištenje kolačića.
8. Korisnik je dužan u ICT sustav web stranice unijeti istinite podatke koji se odnose na korisnika.

III. SKLAPANJE KUPOPRODAJNOG UGOVORA

1. Informacije koje se nalaze na web stranici ne predstavljaju ponudu za sklapanje ponuđenog kupoprodajnog ugovora ponuđenih proizvoda, a samo ponudu.
2. Narudžbom Korisnik daje Prodavatelju ponudu za sklapanje kupoprodajnog ugovora.
3. Kako biste sklopili Ugovor o prodaji proizvoda, idite na web stranicu, odaberite proizvod i izvršite narudžbu, na temelju poruka i informacija prikazanih korisniku, koristeći obrazac za narudžbu.
4. Prilikom narudžbe potrebno je navesti sljedeće podatke potrebne za narudžbu: ime i prezime, adresu (ulica, kućni broj, grad s poštanskim brojem), kontakt telefon, e-mail, proizvod, mjesto isporuke proizvoda.
5. Prilikom predaje narudžbe - do završetka narudžbe - korisnik ima mogućnost izmjene unešenih podataka. Da biste to učinili, slijedite poruke prikazane korisniku i informacije dostupne na web stranici.
6. Slanje narudžbe se odvija kada kliknete na polje "**Kliknite ovdje za narudžbu**" ili polje s drugačijim, sličnim tekstom u obrascu za narudžbu.
7. Odustajanje/otkazivanje narudžbe od strane korisnika moguće je samo dok prodavatelj ne započne s obradom narudžbe. Informaciju o fazi izvršenja narudžbe korisnik može dobiti od prodavatelja slanjem upita na e-mail adresu prodavatelja ili putem info linije prodavatelja. Odredba ne isključuje pravo na odustanak od ugovora, opisano u točki VI. Pravilnika.
8. Nakon predaje narudžbe, korisnik prima e-mail s potvrdom prihvatanja narudžbe (potvrda narudžbe).
9. Narudžbe napravljene od ponedjeljka do petka (osim državnih praznika) nakon 12.00 sati, subotom, nedjeljom i državnim praznicima obrađuju se sljedeći radni dan (u posebnim slučajevima to se vrijeme može produžiti).
10. Kupoprodajni ugovor stupa na snagu po cijenama koje su bile na snazi u trenutku kada je korisnik dostavio ponudu, a koju je prodavatelj prihvatio.

11. Prodavatelj na web stranici obavještava o troškovima vezanim uz dostavu proizvoda i odabranom načinu plaćanja.
12. Prodavatelj može odobriti popust na cjelokupni trošak dostave. Prodavatelj o tome daje podatke na vidljivom mjestu na Internet stranici. Popust iz prve rečenice primjenjuje se samo pri prvom pokušaju isporuke Proizvoda Korisniku prema danoj Narudžbi. Uvjet za ostvarivanje popusta od strane Korisnika je plaćanje naručenog Proizvoda na način iz točke IV. Pravilnika.
13. Prilikom odabira oblika ekspresne dostave, pošiljka će biti poslana na dan slanja potvrde narudžbe ili sljedeći radni dan ako je narudžba potvrđena nakon 14.00 sati.
14. Prodavatelj zadržava pravo organiziranja popusta, pod uvjetima koji će biti navedeni svaki put u vezi s danim popustom. Prodavatelj zadržava pravo prekinuti i/ili nastaviti s popustom u bilo kojem trenutku.
15. Prodavatelj zadržava pravo odbiti poslanu narudžbu.
16. Prodavatelj odmah obavještava o odbijanju poslana narudžbe i vraća primljene novce, ako je plaćena. Povrat novaca se vrši u roku od 3 dana od dana neprihvatanja narudžbe.

IV. JAMSTVO ZADOVOLJSTVA

1. Jamstvo zadovoljstva ne predstavlja jamstvo u smislu opće primjenjivog prava.
2. Jamstvo zadovoljstva ne ograničava pravo odustajanja od Ugovora o prodaji proizvoda u skladu s odjeljkom VII Uvjeta poslovanja.
3. Jamstvo zadovoljstva primjenjuje se na odabrane proizvode.
4. Informacije o Jamstvu zadovoljstva i pravu na njegovo korištenje Kupac dobiva putem Hotline-a, tijekom razgovora sa konzultantom Prodavatelja ili putem e-maila.
5. Jamstvo zadovoljstva daje Kupcu pravo na povrat cijene Proizvoda koji je kupac kupio (bez troškova dostave), odnosno povrat novca, čime se Kupcu daje više vremena za odustajanje na kupljeni Proizvod nego pravo odustajanja od kupoprodajnog ugovora iz stavka 2. gore.
6. Povrat novca dostupan je samo Klijentu koji ispunjava sve uvjete navedene u ovim Uvjetima i odredbama.
7. Povrat novca moguć je samo za prvu kupnju određenog proizvoda, bez obzira na količinu kupljenih proizvoda.
8. Samo jedna narudžba po osobi, kućanstvu ili obitelji, ovisno o slučaju, ispunjava uvjete za povrat novca u skladu sa zahtjevima navedenim u ovim Uvjetima i odredbama.
9. Samo jedan (1) komad Proizvoda može se vratiti, osim ako preostali dijelovi Proizvoda koje je Kupac primio kao dio narudžbe nisu otpečaćeni.
10. Jamstvo zadovoljstva daje Kupcu pravo na povrat novca u skladu sa zahtjevima navedenim u ovim Uvjetima i odredbama, ako Kupac nije zadovoljan Proizvodom, što se shvaća kao nezadovoljstvo uzrokovano isključivo nepoštivanjem vidljivih pozitivnih učinaka korištenja Proizvoda najmanje 60 dana u skladu s preporukama opisanim na pakiranju Proizvoda ili u informativnim materijalima priloženim Proizvodu.
11. Zahtjev za povrat novca mora sadržavati sljedeće podatke:
 - 1) Jedinstveni broj narudžbe i adresa e-pošte
 - 2) broj bankovnog računa Korisnika za povrat sredstava iz Povrata u IBAN standardu zajedno s BIC/SWIFT kodom banke,
 - 3) datum kupnje Proizvoda,
 - 4) cijenu po kojoj je Proizvod kupljen,
 - 5) datum početka i završetka uporabe Proizvoda,
 - 6) navođenje kanala plaćanja koji se koristi za plaćanje Proizvoda,
 - 7) opis razloga zbog kojeg kupac podnosi ostavku na proizvod,
 - 8) detaljan opis načina i tijeka uporabe Proizvoda tijekom razdoblja navedenog u odjeljku IV.10. ovih Pravila i pravilnika, zajedno s opisom dodatnih okolnosti koje su se dogodile tijekom navedenog razdoblja,
 - 9) informacije o tome namjerava li Korisnik ubuduće kupovati Proizvod putem info linije,

- 10) pisani pristanak, pod uvjetom neučinkovitosti, na obradu podataka Kupca od strane Prodavatelja u okviru Jamstva zadovoljstva.
12. Zahtjev za povrat novca mora biti popraćen pakiranjem korištenog Proizvoda primljenog u vezi s narudžbom (i oni trebaju biti osigurani tako da nisu oštećeni ili uništeni tijekom prijevoza).
13. Zahtjevu za povrat novca mora se priložiti fotografska dokumentacija kojom se potvrđuju okolnosti iz odjeljka IV.11.7. Propisi, a fotografije bi trebale biti elektronički označene datumom kada su snimljene. Ovaj odjeljak Uvjeta i odredbi ne odnosi se na Jamstvo zadovoljstva za proizvode koji se odnose na intimne dijelove tijela.
14. Zahtjev za povrat trebao bi biti čitljiv, posebno u obliku računalnog ispisa.
15. Potpuni zahtjev za povrat novca mora se podnijeti najkasnije 90 dana od datuma kupnje Proizvoda [uzima se u obzir datum primitka pisanog (potpisanog dokumenta) zahtjeva Kupca od strane Prodavatelja].
16. Zahtjev za povrat novca potrebno je podnijeti elektroničkim putem na e-mail adresu navedenu na <https://rglmnprmcjpk.com/return/> web stranici (skeniranje potpisane izjave koja sadrži sve elemente navedene u Uvjetima poslovanja), a zatim, nakon početne provjere njezine ispravnosti od strane Prodavatelja, treba ga poslati u pisanom obliku (dokument potpisan od strane Prodavatelja) na adresu koju je naznačio Prodavatelj.
17. Početna provjera zahtjeva za povrat novca i naknadna provjera zahtjeva za povrat novca poslanog u pisanom obliku izvršit će se u roku od 14 dana od primitka zahtjeva. U tom roku Kupac će biti obaviješten o formalnim nedostacima u zahtjevu za povrat novca, a Prodavatelj ima 14 dana da pošalje relevantne podatke Kupcu.
18. Povrat se odobrava Kupcu čiji zahtjev za povrat novca ispunjava sve uvjete iz dijela IV Uvjeta najkasnije 90. dana od kupnje Robe,
19. Klijent će biti obaviješten o pravu Klijenta na povrat novca e-poštom ili pismom.
20. Prilikom razmatranja zahtjeva ispituje se Klijentova usklađenost s uvjetima koji proizlaze iz Uvjeta korištenja.
21. Povrat se vrši samo na bankovni račun koji je naznačio Klijent.
22. Izravne troškove povrata Robe u vezi s Povratom snosi Kupac.
23. Prodavatelj ne prihvaća pošiljke "gotovinom po isporuci".

V. PLAĆANJA

1. Plaćanje za kupnju proizvoda može se izvršiti jednim od načina plaćanja koje nudi prodavatelj. Korisnik odabire način plaćanja između dostupnih načina.
2. Ako se odlučite za plaćanje bankovnim transferom, tekućom ili kreditnom karticom ili korištenjem pružatelja usluga platnog prometa, bankovni račun korisnika bit će terećen nakon predaje narudžbe i popunjavanja obrasca za plaćanje, koji će potom biti prihvaćen od strane korisnika.
3. Prilikom odabira bilo kojeg od načina plaćanja, korisnik snosi dodatne troškove.
4. Naručeni proizvod ostaje u vlasništvu prodavatelja do pune uplate.
5. Korisniku koji je sklopio kupoprodajni ugovor putem internet stranice šalje se ili stavlja na raspolaganje PDV račun. Računi se šalju u elektroničkom obliku korisnicima koji su prodavatelju dostavili e-mail adresu.

VI. DOSTAVA

1. Isporuka naručenog proizvoda bit će izvršena samo ako je adresa dostave u podržanoj zemlji, o čemu će Korisnik biti obaviješten u trenutku predaje narudžbe.
2. Proizvod se isporučuje korisniku putem poštanskog operatera, kurira ili dostavne tvrtke.
3. Datum isporuke proizvoda korisniku je do 7 radnih dana od datuma predaje narudžbe od strane korisnika. Datum isporuke proizvoda korisniku ovisi o dobavljaču.

4. Ukoliko se proizvod ne nalazi u skladištu Prodavatelja u trenutku predaje narudžbe, rok za slanje proizvoda je do 7 radnih dana od dana kada se proizvod nađe u skladištu Prodavatelja, o kojem datumu je korisnika obavijestio Prodavatelj.
5. Sve zahtjeve u vezi s određenim vremenom isporuke ili promjenom oblika plaćanja proslijedite Prodavatelju.
6. Eventualne zahtjeve vezane uz određeni rok isporuke ili promjenu oblika plaćanja proslijedite Prodavatelju. Korisnik je dužan pregledati pošiljku. U slučaju oštećenja proizvoda ili manjka proizvoda, korisnik je dužan u prisutnosti prijevoznika sastaviti zapisnik o šteti u kojem će biti navedena vrsta oštećenja proizvoda ili nedostajućih proizvoda te datum i vrijeme oštećenja, zatim potpisani zapisnik zajedno s fotografijom oštećenog proizvoda treba poslati Prodavatelju.
7. U slučaju:
 - a. mehaničko oštećenje sadržaja pošiljke,
 - b. nepotpuna pošiljka ili
 - c. nesukladnosti sadržaja pošiljke s predanom narudžbom,- Korisnik ima pravo odbiti preuzimanje pošiljke. U tom slučaju, Korisnik treba odmah obavijestiti Prodavatelja o situaciji kako bi se pripremila ponovna otprema proizvoda.
8. Neopravdano odbijanje preuzimanja naručene i neoštećene pošiljke ili pravovremeno preuzimanje pošiljke ne predstavlja raskid Ugovora o prodaji. U tom slučaju Korisniku se ne nadoknađuje trošak prve pošiljke, a osim toga Korisnik snosi eventualne troškove povrata proizvoda Prodavatelju. Ponovljena isporuka moguća je nakon što Korisnik izvrši uplatu unaprijed za troškove ponovne dostave i trošak povrata proizvoda Prodavatelju na žiro račun Prodavatelja. Ova odredba ne vrijedi ako Korisnik odustane od ugovora o prodaji.
9. Dostava se vrši na adresu koju navede Korisnik. Ovlaštenje osoba koje preuzimaju pošiljke na ovoj adresi neće se provjeravati. Ukoliko je dostava nemoguća ili otežana zbog navođenja netočne adrese ili adrese koja je postala netočna ili zbog toga što pošiljka nije zaprimljena na ovoj adresi ili nije odmah tamo zaprimljena – za to je odgovoran Korisnik..

VII. PRVO ODUSTAJANJA OD UGOVORA

1. Korisnik koji je Potrošačem ima pravo odustati od ugovora o kupoprodaji u roku od 14 dana bez navođenja razloga.
2. Rok za raskid ugovora o kupoprodaji istječe nakon isteka 14 dana od dana kada je Korisnik koji je Potrošač došao u posjed proizvoda ili kada je treća osoba koja nije naznačena od strane Korisnika došla u posjed proizvoda.
3. Radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora o kupoprodaji, Korisnik koji je Potrošač dužan je o odustajanju obavijestiti Prodavatelja izjavom. Izjava se može dostaviti u bilo kojem obliku, a posebno dopisom poštom na adresu od Prodavatelja ili elektroničkom poštom na e-mail adresu Prodavatelja.
4. Korisnik koji je Potrošač može koristiti model obrasca za odustajanje od ugovora o kupoprodaji koji čini Prilog 1. i nalazi se na dnu opcćih uvjeta, ali nije obavezan. Korisnik koji je Potrošač također može ispuniti i poslati obrazac za odustajanje od kupoprodajnog ugovora ili bilo koju drugu izjavu elektroničkim putem na web stranici (koristeći obrazac za kontakt). Ukoliko Korisnik koji je Potrošač iskoristi ovu mogućnost, Prodavatelj će mu odmah (npr. elektroničkom poštom) poslati potvrdu o primitku obavijesti o odustajanju od ugovora o kupoprodaji.
5. Rok od četrnaest dana u kojem Korisnik može odustati od ugovora o prodaji računa se od datuma isporuke proizvoda.
6. Za ispunjenje roka za odustanak od ugovora o kupoprodaji dovoljno je da Korisnik koji je Potrošač prije isteka roka za odustanak od ugovora o kupoprodaji pošalje podatke o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora o kupoprodaji..
7. U slučaju odustajanja od ugovora, kupoprodajni ugovor se smatra nesklopljenim.
8. Prodavatelj je dužan odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka Korisnikove izjave o odustajanju od ugovora, vratiti Korisniku sva plaćanja koja je izvršio, uključujući i troškove

dostave proizvoda (osim za dodatne troškove koji proizlaze iz načina dostave koju je kupac odabrao, osim najjeftinije standardne dostave koju nudi Prodavatelj).

9. Prodavatelj vrši povrat uplaćenih sredstava istim načinom plaćanja koji je koristio Korisnik, osim ako je Korisnik izričito pristao na drugačiji način povrata, koji za njega ne uključuje nikakve troškove.
10. Ako Prodavatelj nije sam ponudio preuzimanje Proizvoda od Korisnika, može zadržati povrat uplata primljenih od Korisnika sve dok ne primi proizvod natrag ili Korisnik ne pruži dokaz o njegovom povratu, ovisno o tome koji se događaj prvi dogodi.
11. Ukoliko je Korisnik platio proizvod bankovnom doznakom, tada će se povrat sredstava izvršiti na bankovni račun koji je Korisnik naveo u izjavi o odustajanju od ugovora. Ukoliko Korisnik nije naveo takav broj u izjavi o odustajanju, povrat će se izvršiti tek nakon što Korisnik dostavi broj bankovnog računa Prodavatelju.
12. Ukoliko je Korisnik platio proizvod pouzecom, povrat sredstava će se izvršiti na žiro račun koji je Korisnik naveo u izjavi o odustajanju od ugovora (ako je Korisnik naznačio takav račun) . Ukoliko Korisnik nije naznačio bankovni račun, Prodavatelj će Korisnika uputiti na e-mail adresu koju je dao sa zahtjevom da pošalje broj bankovnog računa na koji treba izvršiti povrat ili će kontaktirati Korisnika u tom slučaju putem telefona. U nedostatku podataka o bankovnom računu, povrat će biti poslan poštanskom uplatnicom na adresu Korisnika.
13. Web stranica ne provjerava s kojeg je bankovnog računa ili čije kreditne kartice izvršeno plaćanje za proizvode naručene na web stranici. Takva se provjera ne provodi prije povrata cijene proizvoda i troškova dostave Korisniku.
14. Korisnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana odustajanja od ugovora, proizvod vratiti Prodavatelju ili ga predati osobi koju je Prodavatelj ovlastio za preuzimanje, osim ako Prodavatelj nije predložio da sam prikupi proizvod. Za poštivanje roka dovoljno je vratiti proizvod prije njegovog isteka. Proizvod treba vratiti nepromijenjeni, u originalnom pakiranju, sa svom priloženom opremom.
15. Proizvod/proizvode potrebno je vratiti poštom na adresu Prodavatelja, navedenu u obrascu za kontakt. Paketi poslani kurirskom službom neće biti prihvaćeni.
16. Povrat proizvoda pouzecom neće biti prihvaćen (takve se pošiljke neće preuzimati, stoga se proizvod smatra nevraćenim).
17. Potrošač je odgovoran za smanjenje vrijednosti proizvoda kao rezultat korištenja istog na način koji nadilazi ono što je potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcioniranja proizvoda.
18. Eventualni troškovi u vezi s odustajanjem Potrošača od ugovora koje je Potrošač dužan snositi:
 - a. ako je Potrošač odabrao način dostave proizvoda različit od najjeftinijeg uobičajenog načina dostave koji je ponudio Prodavatelj. Prodavatelj nije dužan nadoknaditi Kupcu dodatne troškove koje je imao.
 - b. Potrošač snosi izravne troškove povrata Proizvoda.
19. Korisnik nema pravo na odustanak ugovora u slučaju:
 - a. kod kojih je predmet usluge nemontažni predmet, proizveden prema specifikaciji Korisnika ili koji služi za zadovoljenje individualnih potreba Korisnika;
 - b. u kojima je predmet usluge artikal koji se brzo kvari ili ima kratak rok trajanja;
 - c. kod kojih je predmet usluge artikal isporučen u zatvorenom paketu, koji se ne može vratiti nakon otvaranja paketa zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga, ako je paket otvoren nakon dostave. Osobito se to odnosi na dodatke prehrani i kozmetiku;

VIII. PRODAJA SETOVA

1. Ostale odredbe Pravilnika primjenjivat će se na prodaju kompleta u mjeri u kojoj nisu u suprotnosti s odredbama ove točke. VIII
2. Odustajanje od ugovora o prodaji setova moguće je samo u odnosu na sve proizvode koji su u njemu uključeni. Isključeno je pravo Potrošača na odustajanje od ugovora o prodaji samo u odnosu na neke od proizvoda uključenih u set.

3. Odredba čl. 2 primjenjivat će se na odgovarajući način na zahtjeve potrošača proizašle iz jamstva, garancije, reklamacija i svih drugih prava na povrat seta ili traženje sniženja cijene.

IX. REKLAMACIJSKI POSTUPAK

1. Prodavatelj obavještava da je zakonski dužan osigurati sukladnost prodanih proizvoda s ugovorom.
2. Ako se nakon primitka pošiljke ispostavi da proizvod ima fizičke nedostatke (uključujući mehanička oštećenja) koji su nastali tijekom isporuke ili su proizvodu svojstveni od samog početka, pošiljku je potrebno vratiti Prodavatelju. U tom slučaju proizvod je podložan zamjeni za potpuno ispravan (bez fizičkih nedostataka).
3. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor ("Reklamaciju") ako proizvod ima nedostatke. U tom slučaju, Korisnik treba kontaktirati Prodavatelja radi podnošenja prigovora.
4. Prigovor treba sadržavati:
 - a. Ime i prezime korisnika,
 - b. Kontakt podaci korisnika,
 - c. Datum kupnje proizvoda,
 - d. Naziv proizvoda,
 - e. Točan popis nedostataka proizvoda,
 - f. Kada i pod kojim okolnostima su pronađeni nedostaci u proizvodu,
 - g. Zahtjevi korisnika,
 - h. Broj bankovnog računa.
5. Najkasnije u roku od 14 dana od dana zaprimanja prigovora, Prodavatelj će odgovoriti na prigovor i obavijestiti Korisnika o daljnjem postupanju. Ukoliko je prigovor opravdan, Prodavatelj će Korisnika obavijestiti o predloženom načinu rješavanja prigovora. Ukoliko je Korisnik zatražio zamjenu artikla ili otklanjanje nedostataka ili je dostavio izjavu o sniženju cijene u kojoj je naveden iznos za koji se cijena snižava, a Prodavatelj ne odgovori na zahtjev u roku od 14 dana, smatra se da je zahtjev opravdan.
6. U slučaju pozitivnog razmatranja prigovora, Prodavatelj će uvažiti odustajanje Korisnika od ugovora, smanjiti cijenu Proizvoda, zamijeniti Proizvod novim ili nadopuniti njegove kvantitativne nedostatke, ovisno o podnesenom zahtjevu Korisnika u žalbi.
7. Snižena cijena treba biti u takvom omjeru s cijenom koja proizlazi iz ugovora, u kojoj vrijednost proizvoda s nedostatkom ostaje na vrijednosti proizvoda bez nedostatka.
8. Ukoliko je zamjena ili nadopuna pošiljke iz prethodne rečenice nemoguća ili preteška, ili uključuje prevelike troškove za Prodavatelja, Prodavatelj će Korisnika obavijestiti o gore navedenom.
9. Kvalitetu i svojstva svih proizvoda jamče proizvođači tih proizvoda. Prodavatelj dobiva jamstvo od proizvođača da su proizvodi koje distribuira upisani u zakonom propisane registre, da imaju sve ateste i dozvole propisane zakonom, da zadovoljavaju relevantne standarde itd.
10. Slijedite sve upute na pakiranju ili spremnicima. Prodavatelj nije odgovoran za posljedice korištenja proizvoda protivno ovim smjernicama ili za posljedice nepridržavanja ovih smjernica.
11. Odredbe ovog članka ne isključuju povoljnije odredbe koje proizlaze iz promocija koje koristi Prodavatelj.
12. Za ostvarivanje potraživanja od Prodavatelja, Korisnik može koristiti izvansudske načine ostvarivanja potraživanja i razmatranja prigovora, uključujući min..
 - a. obratiti se sa zahtjevom za posredovanje posredniku ili instituciji pred kojom će se voditi postupak posredovanja,
 - b. obratiti se instituciji pred kojom će se voditi arbitražni postupak sa zahtjevom za razmatranje slučaja od strane arbitražnog suda,
 - c. ako je potrošač, zatražiti pomoć od odgovarajućeg pravobranitelja za potrošače ili drugog subjekta koji obavlja slične funkcije.

13. Na web stranici <http://ec.europa.eu/consumers/odr> nalazi se platforma za online rješavanje sporova između potrošača i poduzetnika na razini EU (ODR platforma). ODR platforma je interaktivna i višejezična web stranica sa sveobuhvatnom uslugom za potrošače i poduzetnike koji traže izvensudsko rješavanje sporova vezanih uz ugovorne obveze proizašle iz kupoprodajnog ugovora putem interneta.
14. Radi otklanjanja nedoumica, uputa iz točke 12. gore ne predstavlja arbitražnu klauzulu niti automatski pristanak Prodavatelja za sudjelovanje u posredovanju ili arbitraži.

X. PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

1. Prodavatelj je vlasnik ili ovlaštenik svih prava intelektualnog vlasništva na web stranici, bez obzira jesu li registrirana ili ne, te na materijalima objavljenim na ovoj web stranici. Ova djela su zaštićena autorskim pravom i sva prava na njima pridržava Prodavatelj.
2. Korisnik nema pravo koristiti bilo koji dio materijala zaštićenih autorskim pravima u komercijalne svrhe bez prethodnog dobivanja licence od Prodavatelja i/ili relevantnih davatelja licence.
3. Zabranjeno je djelomično ili u cijelosti kopirati ili reproducirati elemente web stranice zaštićene isključivim pravima, posebice informacije, sadržaj, podatke, fotografije, slike, crteže, ikone, opise proizvoda i robnih marki, sadržaj pravilnika, kao i bilo koji sadržaj web stranice.

XI. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

1. Prilikom registracije na web stranici, korisnici će biti zamoljeni dati osobne podatke koje će Prodavatelj koristiti za izvršenje ugovora sklopljenih s Prodavateljem.
2. Prodavatelj postupa sa svim osobnim podacima povjerljivo i u skladu s relevantnim zakonskim propisima, posebno onima sadržanim u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca s u pogledu obrade osobnih podataka i slobodnog kretanja takvih podataka te stavljanja izvan snage Direktive 95/46/EZ (Zakonski vjesnik UE.L br. 119).
3. Składając Zamówienie w Serwisie, Klient wyraża zgodę na kontakt Sprzedawcy celem zbadania satysfakcji Klienta ze złożonego Zamówienia.
4. Kako bi osigurao ove podatke u online platnim transakcijama, Prodavatelj ih štiti najnovijim tehnikama šifriranja. Svi korisnički podaci korišteni u narudžbama prenose se Prodavatelju u šifriranom obliku.
5. Izjavu Prodavatelja o zaštiti podataka možete preuzeti na web stranici u kartici: Politika privatnosti.

XII. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Rješavanje svih sporova nastalih između Prodavatelja i Korisnika koji nije Potrošač podnosi se nadležnom sudu prema sjedištu Prodavatelja. Za rješavanje sporova nastalih između Prodavatelja i Korisnika koji je Potrošač nadležan je sud prema mjestu prebivališta Potrošača u trenutku predaje narudžbe.
2. Zakon koji se primjenjuje na Ugovore o prodaji je zakon Cipra, a ako je kupac potrošač, zakon zemlje prebivališta potrošača u trenutku predaje narudžbe.
3. Propisi ne krše posebne propise lokalnog zakona koji su povoljniji za potrošača. U slučaju da pravilnici sadrže nepovoljnije odredbe od odredaba lokalnog zakona, umjesto ovih odredbi primjenjivat će se odredbe lokalnog zakona koje su povoljnije za Potrošača..
4. Priznavanje pojedinih odredbi ovog Pravilnika na zakonom predviđen način nevaljanim ili nedjelotvornim ne utječe na valjanost ili učinkovitost ostalih odredaba pravilnika. Umjesto nevažeće odredbe primjenjivat će se pravilo koje je najbliže svrsi nevažeće odredbe i cjelokupnog pravilnika.

5. Prodavatelj ima pravo jednostrano mijenjati pravilnik. Izmjene i dopune pravilnika stupaju na snagu najmanje 7 dana od objave izmijenjenog pravilnika na web stranici, osim ako je novim pravilnikom predviđeno kasnije stupanje na snagu izmjene.
6. U slučaju kupoprodajnog ugovora između Prodavatelja i Korisnika koji je Potrošač, pravilnik se može mijenjati samo uz izričitu suglasnost Prodavatelja i Korisnika koji je Potrošač.
7. Pravilnik je sastavni dio Ugovora o kupoprodaji.

PRIMJER OBRAZCA ODUSTAJANJA OD UGOVORA
(ovaj obrazac trebate ispuniti i vratiti samo ako želite odustati od ugovora)

Adresat:
COMMERTO LIMITED sa sjedištem u Nikoziji

Poštanska adresa za povrate:

PB Fulfilment
Stefana Okrzei 64/3,
25-526 Kielce
Poljska

e-mail: hr@24customercare.com

Ja/mi (*) ovim putem obavještavamo da ja/mi (*) odustajem/o iz mog/našeg ugovora o prodaji
sljedećih artikala:

.....

Datum primitka proizvoda.....

.....

Ime i prezime potrošača.....

.....

Adresa potrošača

.....

Tražim povrat novca na broj računa (*):.....

.....

.....

Potpis potrošača (samo ako se obrazac podnosi na papiru)

.....

Datum

(*) Izbrisati ako nije potrebno.