

**OPĆI UVJETI**  
**web trgovine Pile i Vile**

1) Opće informacije .....	2
2) Informacije o trgovcu .....	2
3) Jezik i mjerodavno pravo .....	2
4) Informacije o uslugama koje se pružaju elektroničkim putem.....	3
5) Sadržaj web stranice.....	4
6) Cijene .....	4
7) Narudžba .....	5
8) Kako kupovati u web trgovini.....	5
9) Plaćanje proizvoda .....	7
10) Uvjeti dostave .....	9
11) Podnošenje prigovora.....	10
12) Materijalni nedostaci.....	11
13) Povrat ili zamjena kad roba ima materijalne nedostatke.....	11
14) Jednostrani raskid ugovora o kupnji proizvoda .....	12
15) Komercijalno jamstvo.....	14
16) Postprodajne usluge .....	14
17) Izvansudsko rješavanje sporova.....	14
18) Prilozi.....	14
Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka.....	14
Izjava o zaštiti prijenosa osobnih podataka.....	17
Obrazac o jednostranom raskidu za web trgovinu Pile i Vile.....	18

## 1) Opće informacije

Ovi Opći uvjeti web trgovine Pile i Vile dostupni na <https://www.piv.hr/> (dalje: web trgovina ili internetska trgovina) (dalje: Opći uvjeti) sastavljeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o zaštiti osobnih podataka, Zakonom o obveznim odnosima te Zakonom o elektroničkoj trgovini.

Opći uvjeti uređuju pravila za kupnju proizvoda prikazanih u web trgovini (dalje: proizvodi), registraciju korisničkog računa u web trgovini, pravila za korištenje web stranica na domeni piv.hr i svim njenim poddomenama (dalje: web stranica), kao i druge usluge opisane u Općim uvjetima.

Korištenjem web stranice korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima. Ako se korisnik ne slaže s Općim uvjetima, molimo da ne koristi web stranicu. Opći uvjeti sastavni su dio ugovora o kupnji proizvoda u web trgovini. Predavanjem narudžbe kupac potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima i pristaje na njihovu primjenu.

Općim uvjetima može se pristupiti putem poveznice dostupne u podnožju web stranice, te je putem iste moguće preuzeti njihovu aktualnu verziju u PDF formatu i spremiti je na odabrani medij.

Zadržavamo pravo izmijeniti Opće uvjete bez prethodne obavijesti. Izmjene Općih uvjeta primjenjuju se na ugovore o prodaji proizvoda u web trgovini sklopljene nakon što izmjene stupe na snagu. Korisnicima koji ponovno pristupaju web stranici savjetuje se da povremeno pročitaju Opće uvjete kako bi bili informirani o promjenama. Nastavak korištenja web stranice nakon objave novih uvjeta znači prihvatanje izmjena.

Proizvodi su u web trgovini detaljno označeni. Na web stranici se nalaze informacije posebno o svojstvima proizvoda, njihovoj cijeni i materijalu od kojih su izrađeni. Podaci o proizvodima u web trgovini, između ostaloga opisi i cijene, predstavljaju poziv da se učini ponuda za sklapanje ugovora o kupoprodaji u smislu čl. 256. stavka 1. Zakona o obveznim odnosima.

Termin „kupac“ označava osobu koja je u web trgovini sklopila ugovor o kupoprodaji, a termin „korisnik“ označava svakog posjetitelja web stranice. Ovisno o kontekstu, „vi“ i druge zamjenice za drugo lice označavaju kupca ili korisnika. Prava koja su priznata ovim Općim uvjetima korisniku odnosno kupcu prema Zakonu o zaštiti potrošača priznaju se kupcima i korisnicima koji su potrošači prema definiciji iz zakona.

## 2) Informacije o trgovcu

Web trgovinom upravlja DREZGA društvo s ograničenom odgovornošću za unutarnju i vanjsku trgovinu, sa sjedištem i poslovnom adresom u Obrtnička 2, Rakitje, 10437 Bestovje, Hrvatska, matični broj: 3746224, društvo upisano u Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 080069688, OIB: 46535283602 (dalje: prodavatelj ili trgovac ili Drezga ili mi ili druge zamjenice za prvo lice množine).

Podaci na temelju kojih možete brzo i nesmetano stupiti u vezu s prodavateljem:

- telefon: (+385) 01 333 5 300
- email: [info@pileivile.hr](mailto:info@pileivile.hr)

Više informacija o trgovcu dostupno je na: [Pravni podaci o trgovcu](#).

## 3) Jezik i mjerodavno pravo

Web stranica dostupna je na hrvatskom jeziku. Ugovori o kupoprodaji sklapaju se isključivo na hrvatskom jeziku.

Na kupoprodaju proizvoda u web trgovini primjenjuju se zakoni Republike Hrvatske. Na pitanja koja nisu uređena Općim uvjetima, primjenjive su relevantne odredbe hrvatskih zakona.

#### **4) Informacije o uslugama koje se pružaju elektroničkim putem**

Drezga putem web trgovine pruža korisnicima sljedeće usluge elektroničkim putem:

- omogućavanje sklapanja online ugovora o kupoprodaji proizvoda u web trgovini u skladu s ovim Općim uvjetima;
- omogućavanje registracije korisnika i korištenje povezanih funkcionalnosti pod uvjetima opisanim u ovim Općim uvjetima;
- omogućavanje pregledavanja sadržaja na web stranicama.

Drezga se obvezuje održavati web stranicu u skladu s dobrim poslovnim običajima. Drezga zadržava pravo izmjene ili ukidanja bilo kojeg dijela poslovanja web stranice, uključujući pravo izmijeniti sadržaj, vrijeme dostupnosti i opremu potrebnu za pristup ili korištenje web stranice. Također, može prestati slati svaku vrstu informacija, promijeniti ili ukinuti načine prijenosa podataka te promijeniti brzine prijenosa na web stranici.

Za korištenje web trgovine u skladu s njezinim funkcijama potrebno je:

- pristup internetu,
- korištenje standardnog web preglednika poput Chrome, Safari, Opera, Firefox ili sličnog,
- e-mail kojem imate pristup.

#### *Uvjeti korištenja web stranice*

Korisnik prihvaća da pristup web stranici može ponekad biti prekinut ili privremeno nedostupan te potvrđuje da Drezga nije odgovorna za eventualni gubitak podataka tijekom prijenosa informacija prilikom korištenja web stranice.

Prilikom korištenja web trgovine korisnik ne smije na bilo koji način utjecati na sustav web trgovine, uključujući posebno ubacivanje štetnog (zloćudnog) softvera ili poduzimanje drugih radnji u svrhu nezakonitog utjecaja na web trgovinu.

Korisnik je dužan koristiti web trgovinu u skladu s njezinom namjenom opisanom u Općim uvjetima – korištenje funkcionalnosti web trgovine u bilo kojem drugom opsegu, osim navedenog u Općim uvjetima, je zabranjeno.

Korisnik ne smijete koristiti web trgovinu na način koji bi mogao poremetiti njezino funkcioniranje ili uzrokovati neugodnosti drugim korisnicima ili zaposlenicima Drezge, posebice ne smije slati oglase ili ponude te druge zahtjeve i obavijesti u svrhu marketinga na adrese dostupne na web stranicama web trgovine.

Korisnik je odgovoran za zaštitu povjerljivosti zaporce koja mu omogućava prijavu kao registriranog korisnika na web stranici. Korištenje funkcionalnosti dostupnih registriranom korisniku je osobno pravo registriranog korisnika i ne može se prenositi na druge fizičke ili pravne osobe. Niti jedan korisnik nije ovlašten prijavljivati druge osobe na web stranici niti se u njihovo ime predstavljati.

Drezga zadržava pravo raskinuti poslovni odnos s korisnikom u bilo kojem trenutku. Prigovor na usluge koje se pružaju elektroničkim putem možete podnijeti slanjem e-maila na adresu info@pileivile.hr.

Pravni sporovi koji mogu nastati, kao posljedica korištenja web stranice (osim ako posebnim ugovorom nije drugačije navedeno) u nadležnosti su nadležnog suda u Zagrebu, i rješavaju se u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Korištenjem web stranice korisnik pristaje da je bilo koji spor ili zahtjev, proizašao iz, ili koji je u vezi s ovim Općim uvjetima ili u vezi s njihovim provođenjem, te poslovnim odnosima s Drezgom, u nadležnosti suda u Zagrebu.

## **5) Sadržaj web stranice**

Svi materijali na web stranici vlasništvo su Drezge ili ih ona koristi uz odobrenje nositelja autorskih prava. Strogo je zabranjeno kopiranje, distribucija, prijenos, objavljivanje, povezivanje, dubinsko povezivanje ili mijenjanje web stranice bez pisanog odobrenja Drezge.

Web stranica sadrži materijale koji su zaštićeni autorskim pravima, kao što su tekstovi, softver, fotografije, video materijali i grafike. Korisnik ne smije mijenjati, objavljivati, prenositi, sudjelovati u prijenosu ili prodaji, stvarati izvedenice, ili na bilo koji način iskorištavati bilo koji sadržaj web stranice, u cijelosti ili djelomično. Korisnik može preuzimati, ispisivati i spremati materijale zaštićene autorskim pravom samo u svrhu svoje vlastite uporabe. Nije dozvoljeno kopiranje, redistribucija, ponovni prijenos, izdavanje ili komercijalno iskorištavanje preuzetog materijala bez izričitog pisanog odobrenja Drezge i nositelja autorskog prava.

Kršenje ovih odredbi može dovesti do pokretanja odgovarajućih parničnih ili kaznenih postupaka zbog povrede autorskih prava.

Drezga nastoji što točnije navesti raspoložive količine i karakteristike proizvoda dostupnih u web trgovini. Ipak, pogreške u količinama, ili opisu i slikama proizvoda, iako rijetke, moguće su. Slike i opisi pojedinih proizvoda dobiveni su od proizvođača/dobavljača ili preuzeti s interneta i ne moraju nužno biti identični fizičkom proizvodu.

Korisnik potvrđuje da je svjestan da Drezga, iako uvijek nastoji osigurati dostupnost, točnost, pouzdanost ili istinitost sadržaja na web stranici, ne jamči za iste. Korisnik potvrđuje da web stranicu u tom smislu koristi na vlastitu odgovornost. Drezga izričito isključuje odgovornost za eventualnu štetu nastalu korisniku zbog pogrešnih informacija, grešaka, izuzeća, prekida, računalnih virusa, krađe, uništenja ili neovlaštenog pristupa s kojima se korisnik susreće prilikom korištenja web stranice.

## **6) Cijene**

U web trgovini cijene proizvoda izražene su u službenoj valuti Republike Hrvatske – eurima te uključuju iznos poreza na dodanu vrijednost (PDV). Istaknute cijene proizvoda ne uključuju troškove prijevoza, dostave ili poštanskih usluga. Informacije o načinu i troškovima isporuke robe dostupne su u ovim Općim uvjetima i u web trgovini prilikom narudžbe.

Možemo mijenjati cijene proizvoda u web trgovini, mijenjati asortiman, uvoditi akcije ili druga sniženja cijena proizvoda, ali takve promjene neće utjecati na već sklopljene kupoprodajne ugovore.

Cijena robe dostupne u web trgovini utvrđuje se za svaki proizvod pojedinačno. Proces upisivanja cijene podložan je kontroli na više razina, no unatoč tome postoji mogućnost nastanka greške zbog ljudskog faktora.

Korisnici i kupci upozoravaju se da su situacije prikaza ili mogućnosti narudžbe proizvoda po pogrešnoj, najčešće očigledno preniskoj cijeni koja je niža od nabavne cijene proizvoda, iako rijetke i izvanredne, ipak moguće. Kupac odnosno korisnik stoga ne treba u svakom slučaju pretpostaviti da je cijena prikazana na web stranici ili cijena po kojoj se proizvod može naručiti ispravna. Drezga se unaprijed ispričava kupcima i korisnicima za takve situacije.

Kada bi realizacija narudžbe dovela do nerazmjerne štete za trgovca, kao npr. u situacijama kada je došlo do očite omaške u iskazivanju cijene, a osobito kada je pogrešna cijena prikazana kao značajan i neuobičajeni popust ili izrazito niska cijena koja je niža od nabave cijene proizvoda, Drezga zadržava pravo ne potvrditi odnosno otkazati narudžbu. Kupci odnosno korisnici potvrđuju da Drezga u opisanoj situaciji nije dužna prodati proizvode niti realizirati narudžbu.

U slučaju da je proizvod na web stranici prikazan s pogrešnom cijenom, Drezga se obvezuje bez odgađanja, čim uoči pogrešku, navesti ispravnu cijenu proizvoda. U slučaju da je proizvod naručen po očigledno pogrešnoj cijeni, Drezga se obvezuje bez odgađanja obavijestiti kupca o nastaloj situaciji, otkazati narudžbu i vratiti mu uplaćeni iznos novca.

#### *Posebni oblici prodaje*

Sukladno važećim odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Drezga može po svojoj odluci određene proizvode ponuditi po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji odnosno uz poseban popust koji je dostupan pod istim uvjetima svim korisnicima ili samo točno specificiranoj skupini korisnika. Uvjeti posebnih oblika prodaje poput trajanja takve prodaje, ograničenje količina robe, visina popusta i sl. bit će opisani u web trgovinu.

Nakon proteka roka prodaje po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji, Drezga neće primati narudžbe po uvjetima koji se odnose na posebne oblike prodaje kojima je istekao rok.

Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje robe Drezga će istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koja je primjenjivana za istu robu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

#### **7) Narudžba**

Obveza isporuke proizvoda nastaje tek kada kupac prođe cijeli proces narudžbe i kada nakon toga kupcu na e-mail adresu stigne potvrda narudžbe u kojoj je naveden proizvod i cijena proizvoda. Time je sklopljen ugovor između kupca i Drezge, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti. E-mail kojim Drezga kupcu potvrđuje narudžbu pohranjen je u elektroničkom obliku na poslužitelju web trgovine.

Proizvodi dodani u košaricu nisu rezervirani niti obvezuju Drezgu na prodaju sve dok narudžba nije završena i potvrđena od strane Drezge. Drezga zadržava pravo odbiti narudžbe za veće količine proizvoda ako posumnja da su namijenjene daljnjoj prodaji, a o čemu će odmah obavijestiti kupca uz objašnjenje.

Zbog velikog broja narudžbi i/ili tehničkih specifičnosti web trgovine, može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda u web trgovini ne odgovara stvarnom stanju na skladištu Drezge. Takve situacije su rijetke i kratkotrajne. Ako naručeni proizvod nije dostupan, Drezga će o tome obavijestiti kupca te ne preuzima odgovornost za posljedice takvih izvanrednih situacija.

Detaljan proces naručivanja na web trgovini je opisan niže pod „Kako kupovati u web trgovini“.

#### **8) Kako kupovati u web trgovini**

Kupnja u web trgovini moguća je za registrirane i neregistrirane korisnike (goste).

#### *Neregistrirani korisnici – gosti*

Za narudžbu u web trgovini važno je da u prvom koraku procesa narudžbe (checkout) navedete važeću e-mail adresu kojoj imate pristup. Na tu adresu će Drezga poslati potvrdu narudžbe nakon unosa podataka potrebnih za narudžbu i obavljanje narudžbe.

#### *Registrirani korisnici*

Ako ne želite svaki puta tijekom narudžbe unositi adresu dostave i informacije o sredstvu plaćanja, preporučujemo brzu registraciju. Potrebno je unijeti važeću e-mail adresu, osobne podatke (ime, prezime, adresu, poštanski broj, mjesto, broj telefona) te lozinku za pristup korisničkom računu. Lozinka može biti proizvoljan niz znakova - što je duža, otpornija je na hakerske napade. Ako nemate ideja, možete koristiti web stranicu Password generator za generiranje lozinke.

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 zaboravljene lozinke, na stranici za prijavu trebate kliknuti na "Zaboravljena lozinka?". Unesite e-mail adresu s kojom ste se registrirali na web trgovini, a sustav će vam automatski poslati link za resetiranje lozinke.

Nakon kreiranja računa, za svaku daljnju kupnju dovoljna je prijava s korisničkim imenom i lozinkom.

U svakom trenutku imate pravo zatražiti ukidanje i brisanje vašeg korisničkog računa u web trgovini, a možete ga ostvariti slanjem zahtjeva na [info@pileivile.hr](mailto:info@pileivile.hr).

#### *Postupak naručivanja*

Kao gost ili registrirani korisnik artikla naručujete na jednak način. Artikle birate iz ponude web trgovine koja je podijeljena na različite kategorije, podkategorije i proizvode. Preporučamo da upišete što je moguće točniji naziv artikla koji tražite kako bi vam tražilica odmah predložila traženi artikl. Ako ste pronašli proizvod koji tražite kliknite na njega kako biste ga otvorili. Ukoliko vam tražilica ne izbacuje odgovarajuće prijedloge, moguće je da traženi proizvod nemamo u svojoj ponudi ili nosi drugačiji naziv od onog koji ste upisali u tražilicu.

Kada u ponudi pronađete proizvod koji želite naručiti dodajte ga u košaricu klikom na gumb „Dodaj u košaricu“. Ukoliko artikl ima veličinu (primjerice zaštitna odjeća) potrebno je prvo odabrati željenu veličinu. Klikom na gumb „Dodaj odabrano u košaricu“ dodat ćete proizvode u košaricu. Detalje svakog proizvoda možete vidjeti klikom na sliku ili naziv proizvoda, pri čemu će se proizvoda otvoriti u vašem pregledniku kako biste mogli vidjeti opis proizvoda, dodatne slike i druge informacije.

Količine proizvoda koje možete dodati u košaricu uglavnom odgovaraju stvarnom stanju zaliha proizvoda. Ukoliko neki proizvod nije dostupan najvjerojatnije ga nećete moći dodati u košaricu. Također, ako želite naručiti više od jednog komada određenog proizvoda, a proizvod nije dostupan u toj količini nakon dodavanja u košaricu pojavit će se poruka na zaslonu „Uspješno dodavanje, ali je količina ograničena“. U vašoj košarici pojavit će se ona količina proizvoda koju prema podacima koji su nam dostupni trenutno imamo na zalihama, a ukoliko pokušate dodati još komada određenog proizvoda s ograničenim zalihama pojavit će se poruka u košarici „Greška kod povećanja, količina je ograničena“ te će se količina automatski vratiti na trenutno dostupnu količinu.

U košarici imate pregled svih proizvoda koje ste dotad odabrali, informativne cijene i informativne količine proizvoda, iznos dostave te ukupan iznos narudžbe (s dostavom i PDV-om). Količinu pojedinog proizvoda možete mijenjati upisivanjem željene količine u polje „Količina”, klikom na znak „-“, ako želite smanjiti količinu artikla u košarici te klikom na znak „+“ ako želite povećati količinu proizvoda u košarici. Ukoliko želite ukloniti određeni proizvod iz košarice možete to učiniti klikom na „x“ kod proizvoda ili upisivanjem količine 0 u prostor predviđen za upisivanje količine proizvoda koju želite naručiti. Pri svakoj promjeni količine, dodavanju ili uklanjanju proizvoda iz košarice automatski se mijenja ukupan iznos narudžbe prikazan u košarici.

Kada ste dovršili izbor željenih proizvoda te ih odlučili kupiti, kliknite na gumb ”Završi kupovinu“ za zaključivanje kupovine. Obvezni ste unijeti točne, važeće i potpune podatke jer u suprotnom ne možemo garantirati da će dostava biti izvršena. Također, molimo vas da upišete ispravan broj telefona kako bi vas u slučaju potrebe mogli kontaktirati naši djelatnici ili dostavljač kurirske službe. Ako su podaci za dostavu računa drugačiji od podataka za dostavu pošiljke označite kućicu „Isporuka na drugu adresu?“ i upišite podatke za dostavu pošiljke.

### *Način plaćanja*

Kao način plaćanja u web trgovini možete odabrati između

- plaćanja pouzecom (plaćanje gotovinom dostavljaču pri preuzimanju paketa),
- plaćanje karticama (kreditnim i debitnim) korištenjem internet usluge WSPay,
- predračunsko plaćanje (općom uplatnicom u svim poslovnica banaka, FINA-e ili uredima Hrvatske pošte ili putem Internet bankarstva)

Nakon odabira vrste plaćanja potrebno je označiti kvačicom „Slažem se s Općim uvjetima i potvrđujem da su oni sastavni dio ugovora o kupnji i kliknuti na link „Potvrdi i naruči“.

Nakon što ste ispunili sve podatke nužne za dostavu i naplatu, prihvatili Opće uvjete i odabrali način plaćanja, te naposljetku uspješno odabrali opciju „Potvrdi i naruči“, Drezgi ste dali ponudu za kupnju proizvoda koje ste prethodno odabrali.

Ako ste odabrali plaćanje pouzecom na email koji ste upisali odmah stiže potvrda narudžbe.

Pri odabiru predračunskog plaćanja na email vam šaljemo potvrdu narudžbe sa svim podacima koji su vam potrebni za izvršenje plaćanja. Rok za izvršenje uplate iznosi 3 dana, nakon čega se narudžba automatski poništava, a proizvodi koje ste na ovaj način rezervirali u internet trgovini skidaju se s rezervacije i ponovno postaju dostupni drugim kupcima za naručivanje. Molimo vas da nakon protoka vremena za izvršenje uplate ne izvršavate uplatu za otkazanu narudžbu.

Ako ste kao opciju plaćanja odabrali kartično plaćanje sustav vas prebacuje na WSPay™ sigurnu stranicu za online plaćanje gdje upisujete tražene podatke. Nakon uspješnog popunjavanja formulara na email vam stiže potvrda narudžbe.

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

## **9) Plaćanje proizvoda**

Kupac se obvezuje kupljene proizvode platiti Drezgi, odnosno vanjskom pružatelju usluge koji u ime Drezge vrši naplatu, na način koji je odabrao prilikom davanja narudžbe.

#### *Plaćanje karticama*

Jednokratno:

Diners, MasterCard, Maestro, VISA.

Na rate:

Diners kreditnom karticom 2-12 rata

MasterCard kreditnim karticama 2-24 rata

VISA kreditnim karticama 2-24 rata (ZABA) | 2-12 (PBZ)

Maestro karticama 2-12 rata

Drezga d.o.o. je sigurnost Vašeg kartičnog plaćanja povjerila usluzi WSPay™ poduzeća Webstudio d.o.o.

Ovo je najjednostavniji način plaćanja u našoj internet trgovini. Nakon odabira ovog načina plaćanja, izravno pristupate zaštićenoj sigurnosnoj vezi u koju upisujete broj kreditne kartice. Ova je veza zaštićena kriptiranim 256-bitnim protokolima, i tako osigurana od krađe identiteta i prijevara. Kao i na svakom drugom prodajnom mjestu, banka provjerava i potvrđuje ispravnost kartice. Link na sigurne stranice za online plaćanje dobit ćete odmah po zaprimanju Vaše narudžbe. Nakon popunjavanja formulara potvrđujete transakciju i dovršavate proces naručivanja nakon čega vam na email stiže potvrda narudžbe.

Napomena: vaša kreditna kartica u ovom trenutku još nije terećena za navedeni iznos. Djelatnici tvrtke Drezga d.o.o. provjerit će raspoloživost svih naručenih proizvoda i nakon toga naplatiti transakciju, odnosno teretiti vašu kreditnu karticu za iznos narudžbe. Iznos terećenja kartice može biti jednak ili manji autoriziranom ukoliko korisniku iz nekog razlog nije moguće isporučiti sve naručene proizvode o čemu ćete biti prethodno obaviješteni. Ako su svi naručeni proizvodi dostupni, a kartica terećena za iznos narudžbe šaljemo vam narudžbu, o čemu ćemo Vas izvijestiti još jednim emailom. Posebno napominjemo da se podaci o karticama nigdje ne zapisuju ili pamte te su nedostupni djelatnicima Drezge. ili bilo kojim suradnicima, osim poslovnim bankama s kojima surađujemo.

WSPay je siguran sustav za online plaćanje, plaćanje u realnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama te drugim načinima plaćanja. WSPay kupcu i trgovcu osiguravaju siguran upis i prijenos upisanih podataka o karticama što potvrđuje i PCI DSS certifikat koji WSPay ima. WSPay koristi SSL certifikat 256 bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijena podataka.

#### *Predračunsko p***l***aćanje internet bankarstvom / općom uplatnicom*

Nakon odabira vrste plaćanja i uspješnog dovršetka procesa naručivanja na vaš email šalje se potvrda narudžbe sa svim podacima potrebnim za izvršenje plaćanja. Rok plaćanja je 3 dana. Narudžbe šaljemo nakon što uplaćeni iznos bude vidljiv na našem računu. Ukoliko se uplata ne zaprimi u roku od 3 dana sustav će automatski otkazati narudžbu te Drezga nema nikakve daljnje obveze prema kupcu.

Podaci za plaćanje:

Drezga d.o.o. ,

Obrtnička 2 - Rakitje, 10 437 Bestovje

IBAN: HR702360001101258249

U poziv na broj odobrenja potrebno je upisati broj narudžbe.



## 10) Uvjeti dostave

Prilikom procesa naručivanja proizvoda, kupac može izabrati dva načina dostave proizvoda koje planira kupiti. Kupljene proizvode je moguće:

- dostaviti na odabranu adresu unutar Republike Hrvatske ili
- osobno preuzeti u trgovini Pile & Vile na adresi Obrtnička 2, Rakitje, 10437 Bestovje.

Okvirni rok isporuke kupljenih proizvoda je od 1 do 14 radnih dana, a maksimalni 45 radnih dana od dana potvrde narudžbe. Točan rok isporuke kupljenih proizvoda ovisi o odabranom načinu plaćanja, adresi isporuke i odabranom načinu dostave. Iako se trudimo minimizirati utjecaj vanjskih čimbenika na vrijeme dostave, oni mogu utjecati na predviđeno vrijeme isporuke kupljenih proizvoda. Uvijek ćemo nastojati obavijestiti kupce o mogućim kašnjenjima i pružiti najtočnije informacije o očekivanom vremenu isporuke.

### *Dostava na adresu*

Kod odabira dostave na adresu, dostavu vrši kurirska služba kao ugovorni partner Drezge. Dostava se vrši isključivo na području Republike Hrvatske, na adresu koju ste odabrali prilikom naručivanja. Cijena dostave iskazana je prilikom kupovine proizvoda u košarici.

Narudžbe zaprimljene i potvrđene radnim danima do 12 sati uz plaćanje pouzećem ili karticama uglavnom šaljemo isti dan putem kurirske službe, a narudžbe zaprimljene nakon 12 sati, šaljemo sljedeći radni dan. Narudžbe zaprimljene uz odabir plaćanja općom uplatnicom/internetskim bankarstvom šaljemo nakon što je vaša uplata vidljiva na našem računu i to za uplate vidljive do 12 sati narudžbe uglavnom šaljemo isti dan (osim vikendom i praznicima), a ostale sljedeći radni dan.

Vaš će paket biti poslan na adresu koju ste upisali kao kontakt. Molimo vas da pod kontakt navedete točnu adresu s poštanskim brojem i ispravan telefonski broj.

Od trenutka zaprimanja paketa u centralno skladište kurirska služba pakete isporučuje u roku:

- a) od 3 do 5 radna dana, osim za mjesta navedena u točki b ispod;
- b) od 5 do 10 radnih dana za otoke gdje dostava ovisi o plovidbenom redu trajekata i mjesta koja ne podržavaju svakodnevnu dostavu,

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

Nakon što se pripremi vaš paket, kurirska služba šalje vam obavijest putem SMS poruke da je vaš paket pripremljen te će u slučaju da bude predan kurirskoj službi isti dan, dostava najvjerojatnije biti izvršena sljedeći radni dan. U istoj poruci dobit ćete i broj vašeg paketa te lozinku pomoć kojih uvijek možete provjeriti status isporuke na službenim stranicama kurirske službe. Na predviđeni dan dostave paketa putem email-a i SMS poruke dobivate obavijest koja sadrži broj paketa, iznos koji trebate platiti pri preuzimanju paketa (ako ste odabrali opciju plaćanja pouzećem), predviđeno vrijeme dostave te broj mobitela kurira kojega možete nazvati u slučaju potrebe za izmjenom termina dostave ili za dodatne informacije/upute za dostavu.

### *Nezaprimljena pošiljka*

Ako kupac ne primi pošiljku ili obavijest o isporuci od kurirske službe u roku od 3 (tri) dana od kada mu je narudžba potvrđena, obavezan je o tome obavijestiti prodavatelja putem e-pošte na [info@pileivile.hr](mailto:info@pileivile.hr) ili telefonski na broj 01 333 5 300 (pon-pet od 8-18 sati) kako bi se poduzele radnje pronalaska pošiljke.

Ako kupac neosnovano odbije primiti pošiljku, prodavatelj zadržava pravo tražiti od kupca nadoknadu troškova isporuke.

### *Osobno preuzimanje*

Narudžbe je moguće osobno preuzeti u Pile&Vile trgovini u Obrtnička 2 - Rakitje, 10437 Bestovje. Osobno preuzimanje robe u Pile&Vile trgovini je besplatno te se ne naplaćuju troškovi dostave.

Kod osobnog preuzimanja narudžbe moraju biti unaprijed plaćene karticom ili putem transakcijskog računa tako da plaćanje na blagajni pri preuzimanju nije moguće.

Rok raspoloživosti narudžbe za preuzimanje ovisi o odabranom načinu plaćanja:

- Za narudžbe koje su izvršene uz uspješno plaćena karticom, kupac će putem emaila dobiti potvrdu da se narudžba može preuzeti prvi sljedeći radni dan iza 16 h, a sljedećih dana unutar radnog vremena trgovine.
- Ako je kao način plaćanja odabrano predračunsko plaćanje, općom uplatnicom ili internet bankarstvom narudžba će se obraditi u roku od 2 radna dana nakon što se uplata proknjiži nakon čega će kupac putem emaila dobiti potvrdu da je narudžba spremna za preuzimanje.

### *Primitak pošiljke*

Naručene proizvode prije pakiranja pregledavamo i kontroliramo ispravnost, a proizvodi se pakiraju na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pakiranje pošiljke.

Ukoliko pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, molimo vas da na to odmah ukažete dostavljaču i zajedno s njim otvorite pošiljku. Ukoliko je bilo koji od proizvoda oštećen, zajedno s dostavljačem napravite zapisnik o oštećenju pošiljke s vašim potpisom i potpisom dostavljača. Jedan primjerak zapisnika ostaje vama, a drugi dostavljaču.

Paket nemojte preuzimati nego ga vratite dostavljaču koji će ga vratiti na našu adresu, a zatim vas molimo da nas kontaktirate putem e-pošte [info@pileivile.hr](mailto:info@pileivile.hr) ili telefonski na 01 333 5 300 (pon-pet od 8-18) radi dogovora za daljnje postupanje u vezi s nastalim oštećenjem.

Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe ovisi o kupcu, te je kupac dužan usporediti primljene artikle s računom. Ukoliko nešto nedostaje odmah to napomenite dostavljaču koji će napraviti povrat paketa.

Kupac potpisom na dostavnicu kurirske službe potvrđuje količinu preuzete robe, neoštećenost ambalaže i neoštećenost samog proizvoda. Za robu koju prodavatelj šalje dostavnom službom rizik oštećenja i/ili manjka robe, odnosno ne isporuke cijele pošiljke, prelazi na kupca u trenutku potpisa na dostavnicu kurirske službe da je preuzeo robu prema specifikaciji i u neoštećenoj ambalaži.

Drezga može na zahtjev potrošača zadržati ambalažu prodane robe i zbrinuti je sukladno posebnim propisima.

## **11) Podnošenje prigovora**

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

- na e-mail adresu: info@pileivile.hr
- na adresu: Drezga d.o.o., Obrtnička 2 - Rakitje, 10437 Bestovje.

Molimo Vas da u prigovoru navedete svoje podatke: ime i prezime te adresu za dostavu odgovora.

Između ostaloga, prigovor možete podnijeti iz sljedećih razloga: primili ste neispravan proizvod, pošiljka je nepotpuna, primili ste pogrešan artikl ili želite koristiti zakonsko pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana.

Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju imate prigovor, u prigovoru navedite i broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime. Drezga d.o.o. će vam potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja, a odgovor ćete dobiti u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.

## **12) Materijalni nedostaci**

Drezga odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje prodaje na web trgovini sukladno pozitivnim propisima kojima se uređuju obvezno pravni odnosi, a posebice sukladno Zakonu o zaštiti potrošača i Zakonu o obveznim odnosima.

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje je proizvod imao u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga. Prodavatelj ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati.

Kupac koji je potrošač obavezan treba obavijestiti prodavatelja o postojanju nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača.

### *Postupak reklamacije*

Kada smatrate da roba ima materijalni nedostatak možete reklamirati proizvod na način predviđen za podnošenje prigovora. Prilikom slanja reklamacije molimo vas da nam pošaljite informacije s brojem narudžbe, brojem računa ili vašim korisničkim imenom i razlogom zašto smatrate da roba ima materijalne nedostatke.

Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati i fotografiju navedene reklamacije kako bi se na temelju fizičkog dokaza ocijenilo može li se ista uvažiti.

### *Dokazivanje nedostataka*

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije postojanje materijalnih nedostataka na robu dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka. Ako se materijalni nedostatak na robu pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, a Drezga smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja predujmljuje Drezga, a konačno ih snosi Drezga ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja. Ako se materijalni nedostatak na robu pojavi nakon isteka roka od godinu dana, ali ne kasnije od dvije godine od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja predujmljuje potrošač, a konačno ih snosi Drezga ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

## **13) Povrat ili zamjena kad roba ima materijalne nedostatke**

U slučaju opravdane i pravovremene reklamacije proizvoda u odnosu na koji postoje materijalni nedostaci, Drezga će kupcu priznati sva prava priznata mjerodavnim propisima. Između ostalog, Drezga može kupcu odobriti zamjenu proizvoda ili raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa.

U slučajevima kad je reklamacija opravdana zbog oštećenja i/ili neispravnosti isporučene robe za koju je odgovorna Drezga, Drezga će o vlastitom trošku angažirati dostavnu službu koja prikuplja reklamirani proizvod i vraća ga na svoje skladište. Kad proizvod stigne na skladište, Drezga će kupcu poslati obavijest o povratu novaca ili slanju zamjenskog proizvoda. U slučaju nemogućnosti isporuke drugog proizvoda, Drezga će nadoknaditi kupcu vrijednost proizvoda koji nije više u mogućnosti isporučiti.

Drezga poziva kupca da kod povrata proizvod zapakira u originalnu, neoštećenu ambalažu kako bi se izbjegla oštećenja na proizvodu, te da proizvod vrati sa svim dijelovima koje je uz proizvod primio kod primitka pošiljke.

U slučajevima kada reklamacija nije pravovremena ili opravdana, između ostalog kada su proizvodi oštećeni zbog neprikladne upotrebe od strane kupca, zamjena proizvoda i raskid ugovora neće biti odobreni. Kupac tada snosi troškove i organizira povrat pošiljke s predmetnim proizvodom ako ga je uputio Drezgi.

#### **14) Jednostrani raskid ugovora o kupnji proizvoda**

Ugovor koji Kupac sklapa s Drezgom za kupoprodaju proizvoda na web trgovini je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda koji je konzumiran isporukom robe od strane Drezge te izvršenim plaćanjem od strane Kupca, u slučaju da prethodno ne bude raskinut.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača kupac koji je potrošač je ovlašten jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda. Iznimno, potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u situacijama propisanim člankom 86. Zakona o zaštiti potrošača.

Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora propisan je u *Pravilniku o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija*. Obrazac za raskid ugovora za robu kupljenu u web trgovini nalazi se u prilogu ovih Općih uvjeta, a možete ga preuzeti i na ovom linku. Ugovor možete jednostrano raskinuti koristeći spomenuti obrazac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave u kojoj izražavate svoju volju da raskinete ugovor.

Rok za jednostrani raskid započinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed. Ako je jednom narudžbom naručeno više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno ili u više pošiljki, rok za raskid počinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, predan posljednji komad ili pošiljka robe.

Kupac je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid obavijestiti Drezgu o svojoj odluci da raskine ugovor putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

Kupac može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje elektroničkim putem na email [nfo@pileivile.hr](mailto:nfo@pileivile.hr). U slučaju raskida elektroničkim putem, Drezga je dužna bez odgađanja dostaviti kupcu potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju. Izjavu o raskidu ugovora kupac je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora.

Kupac je dužan dokazati da je svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ostvario u skladu s odredbama članka 81. Zakona o zaštiti potrošača.

Iskoristi li kupac svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, ugovorne strane nisu dužne ispuniti svoje obveze iz ugovora. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora. Kupac nije dužan Drezgi naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja prava na jednostrani raskid ugovora, osim onih predviđenih Zakonom o zaštiti potrošača.

#### *Obveze Drezge u slučaju jednostranog raskida ugovora*

Iskoristi li kupac svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, Drezga mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimila obavijest o odluci kupca da raskida ugovor, vratiti kupcu sve što je ovaj platio na temelju ugovora. Međutim, osim ako nije ponudila da robu koju kupac vraća sama preuzme, Drezga će izvršiti povrat plaćenog tek nakon što joj roba bude vraćena ili nakon što joj kupac dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu. Drezga mora izvršiti povrat plaćenog služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio kupac prilikom plaćanja, osim ako kupac izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja te uz pretpostavku da kupac ne bude obavezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Drezga nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat kupčevog izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio trgovac.

#### *Obveze kupca u slučaju jednostranog raskida ugovora*

Osim ako je Drezga ponudila da robu koju kupac vraća sama preuzme, kupac mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio Drezgu o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je kupac izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu na predviđenu adresu za povrat robe ili je preda Drezgi ili osobi koju je Drezga ovlastila da primi robu.

Adresa za povrat robe:

Drezga d.o.o. – Pile i vile – Povrat proizvoda  
Obrtnička 2 - Rakitje,  
10437 Bestovje

Kupac snosi samo izravne troškove povrata robe, osim ako Drezga pristane snositi te troškove. Kupac nije dužan snositi troškove povrata robe, ako je roba u trenutku sklapanja ugovora bila dostavljena kupcu u njegov dom, a zbog prirode robe nije ju moguće vratiti na uobičajeni način poštom, tada Drezga mora preuzeti robu na svoj trošak.

Drezga poziva kupca da kod povrata proizvod zapakira u originalnu, neoštećenu ambalažu kako bi se izbjegla oštećenja na proizvodu, te da proizvod vrati sa svim dijelovima koje je uz proizvod primio kod primitka pošiljke.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja odnosno korištenja robe, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Na temelju stručnog pregleda stvari prodavatelj utvrđuje uvjete povrata - postotke umanjenja iznosa povrata kupcu uslijed umanjenja vrijednosti proizvoda.

Ako kupac jednostrano raskine ugovor, ujedno će se raskinuti bilo koji povezani ugovor bez ikakvih troškova za kupca, osim onih koji su predviđeni zakonom.

Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u važećem Zakonu o zaštiti potrošača u odjeljku koji govori o jednostranom raskidu ugovora sklopljenog na daljinu.

## **15) Komercijalno jamstvo**

Drezga se obvezuje obavijestiti potrošače o eventualnim komercijalnim jamstvima koja su izdana uz robu te ispuniti obveze uređene propisom kojim se uređuju obvezno pravni odnosi o komercijalnom jamstvu, ako ga te odredbe i dano jamstvo obvezuju.

## **16) Postprodajne usluge**

O uslugama koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako ih pruža, Drezga će obavijestiti potrošače na mrežnim stranicama web trgovine.

## **17) Izvansudsko rješavanje sporova**

Korištenje izvansudskog postupka razmatranja reklamacije/prigovora i potraživanje naknade štete je dobrovoljno. Sljedeće su odredbe informativnog karaktera i ne predstavljaju obvezu prodavatelja za korištenje izvansudskog rješavanja sporova.

Ako kupujete kao potrošač, imate pravo koristiti izvansudski način rješavanja sporova i potraživanja tražbina putem interaktivne platforme ODR (Online Consumer Dispute Resolution) u skladu s Uredbom Europskog parlamenta i Vijeća (EU) br. 524/2013 od 21. svibnja 2013. godine o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ. ODR platforma je interaktivan alat dostupan potrošačima iz Europske unije putem kojeg se može podnijeti pritužba. Sljedeća veza preusmjerava na ODR platformu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Rješavanje sporova je moguće i pred Udrugom za mirenje ili drugim tijelima za mirenje.

## **18) Prilozi**

Sastavni dio i prilog ovih Općih uvjeta su sljedeći dokumenti:

*Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka*

*Izjava o zaštiti prijenosa osobnih podataka*

*Obrazac o jednostranom raskidu za web trgovinu Pile i vile*

Ovi Opći uvjeti vrijede od 03. lipnja 2024.

### **Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka**

#### *Opće odredbe*

Ova Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka opisuje kako Drezga d.o.o. (dalje: Prodavatelj ili Drezga) postupa s osobnim podacima koje zaprimi tijekom korištenja odnosno kupnje na web trgovini [www.piv.hr](http://www.piv.hr) (dalje: web trgovina).

#### *Voditelj obrade*

Voditelj obrade osobnih podataka je Drezga d.o.o., sa sjedištem na adresi Obrtnička 2, Rakitje, 10437 Bestovje, Hrvatska, matični broj: 3746224, društvo upisano u Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 080069688, telefon: (+385) 01 333 5 300, email: info@pileivile.hr.

#### *Prikupljanje osobnih podataka*

Pod osobnim podacima smatraju se identifikacijski podaci korisnika web trgovine: ime i prezime, e-mail adresa, kućna adresa i broj telefona, odnosno podaci koji inače nisu javno dostupni, a za koje Prodavatelj sazna tijekom korištenja web trgovine od strane korisnika.

#### *Pravna osnova za prikupljanje podataka*

Prodavatelj prikuplja osobne podatke korisnika na temelju zakonskih propisa, ugovora i privole korisnika, u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i Zakonom o zaštiti osobnih podataka Republike Hrvatske.

#### *Svrha prikupljanja osobnih podataka*

Prodavatelj prikuplja i obrađuje osobne podatke korisnika za sljedeće svrhe:

- Ispunjavanje ugovornih obveza prema korisnicima i kupcima
- Pružanje korisničke podrške
- Slanje informacija o proizvodima i uslugama
- Poboljšanje funkcionalnosti web trgovine.

#### *Legitimni interesi*

Ako se obrada temelji na legitimnim interesima Prodavatelja, ti interesi uključuju poboljšanje funkcionalnosti i korisničkog iskustva na našoj web trgovini.

#### *Čuvanje i zaštita osobnih podataka*

Prodavatelj će osobne podatke čuvati u tajnosti te ih, osim kako je ovdje i u Općim uvjetima propisano, neće distribuirati, objavljevati, davati trećim stranama na korištenje niti ih na bilo koji drugi način učiniti dostupnima bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne suglasnosti korisnika osim.

Svi podaci o kupcima strogo se čuvaju i dostupni su samo djelatnicima Drezge i poslovnih partnera kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Prodavatelj i njegovi poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite osobnih podataka.

#### *Primatelji osobnih podataka*

Osobni podaci korisnika mogu se dijeliti s trećim stranama samo u sljedećim slučajevima:

- s poslovnim partnerima koji pružaju podršku u ispunjavanju ugovornih obveza (npr. dostavne službe ili partneri za autorizaciju i naplatu)
- s pravnim i financijskim savjetnicima radi ispunjenja zakonskih obveza
- s IT pružateljima usluga koji osiguravaju tehničku podršku i sigurnost podataka
- s državnim tijelima na temelju zakonskih obveza

#### *Razdoblje čuvanja podataka*

Osobni podaci korisnika čuvat će se onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe prikupljanja ili koliko je propisano zakonom. Nakon tog razdoblja, podaci će biti trajno obrisani.

#### *Automatski prikupljeni podaci*

Podatke koji se pristupom na internetsku stranicu automatski bilježe, a nisu osobni podaci (ime domene, vrste pretraživača, broj posjeta, vrijeme provedeno na stranicama i sl.) Drezga ima pravo koristiti isključivo radi ocjene posjećenosti internetske stranice i radi poboljšanja njezina sadržaja i funkcionalnosti.

#### *Prava korisnika*

Korisnici imaju pravo na:

- Pristup svojim osobnim podacima
- Ispravak netočnih podataka
- Brisanje osobnih podataka (pravo na zaborav)
- Ograničenje obrade osobnih podataka
- Prenosivost podataka
- Prigovor na obradu osobnih podataka
- Povlačenje privole u bilo kojem trenutku (bez utjecaja na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja)
- Podnošenje prigovora nadzornom tijelu (Agenciji za zaštitu osobnih podataka, AZOP)

#### *Obavijest o promjenama podataka*

U slučaju promjene bilo kojeg od osobnih podataka (npr. mjesto stanovanja, adresa dostave) koji se evidentiraju prilikom registracije, kupac je dužan promjenu izvršiti i u korisničkim podacima. U slučaju da promjene kupac ne izvrši, Prodavatelj ne odgovara za bilo kakve nedostatke u pogledu narudžbe odnosno isporuke proizvoda.

#### *Pravni ili ugovorni uvjet*

Pružanje osobnih podataka može biti zakonski ili ugovorni uvjet. Ako korisnik ne pruži potrebne podatke, Prodavatelj možda neće biti u mogućnosti ispuniti svoje ugovorne obveze prema korisniku.

#### *Automatizirano donošenje odluka*

Prodavatelj ne koristi osobne podatke za automatizirano donošenje odluka, uključujući profiliranje.

#### *Obavijesti o promjenama izjave*

Prodavatelj zadržava pravo izmjene ove Izjave o zaštiti osobnih podataka. Sve promjene bit će objavljene na početnoj web stranici internetske trgovine [www.piv.hr](http://www.piv.hr).

#### *Kontakt informacije*

Za sve informacije i pitanja u vezi s obradom osobnih podataka, korisnici se mogu obratiti na e-mail adresu: [info@pileivile.hr](mailto:info@pileivile.hr).

Ova izjava o zaštiti osobnih podataka odnosi se na početnu web stranicu internetske trgovine [www.piv.hr](http://www.piv.hr), te na sve stranice unutar piv.hr domene, a ne na vanjske stranice koje upućuju linkovima na piv.hr domenu.



## Izjava o zaštiti prijenosa osobnih podataka

Zaštita osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka Europskog parlamenta i Vijeća broj 2016/679 (GDPR) te provedba Opće uredbe o zaštiti podataka provodi se putem WSPay-a kao izvršitelja provođenja autorizacije i naplate kreditnih kartica. WSPay postupa s osobnim podacima u svojstvu izvršitelja obrade te postupa u skladu s GDPR-om i strogim pravilima PCI DSS L1 regulative o zaštiti upisa i prijenosa podataka. WSPay koristi SSL certifikat 256-bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijenosa podataka.

Osobni podaci koji se koriste u svrhu autorizacije i naplate, odnosno u izvršavanju obveza iz Ugovora ili temeljem Ugovora, smatraju se povjerljivim podacima. Za izvršenje Ugovora (autorizacije i naplate) potrebni su sljedeći osobni podaci kupca:

- Ime i prezime
- E-mail
- Telefon
- Adresa
- Mjesto
- Poštanski broj
- Država
- Vrsta kartice
- Broj kartice
- Vrijeme trajanja kartice
- CVV kod kartice

WSPay ove osobne podatke ne obrađuje niti koristi osim u svrhe izvršenja ugovora o autorizaciji i naplati. WSPay jamči ispunjavanje svih uvjeta određenih važećim propisima o zaštiti osobnih podataka za izvršitelje obrade osobnih podataka, a osobito poduzimanje svih potrebnih tehničkih, organizacijskih i sigurnosnih mjera, što naročito potvrđuje PCI DSS L1 certifikatom.

## Obrazac o jednostranom raskidu za web trgovinu Pile i Vile

1. Ime, prezime i adresa potrošača

---

---

2. Prima:

DREZGA d.o.o, sa sjedištem i poslovnom adresom u Obrtnička 2, Rakitje, 10437 Bestovje, Hrvatska, matični broj: 3746224, telefon: (+385) 01 333 5 300, email: info@pileivile.hr,

3. Ja \_\_\_\_\_ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe \_\_\_\_\_,

naručene/primljene dana \_\_\_\_\_.

4. Druge napomene (nije obvezno):

---

---

---

\_\_\_\_\_  
potpis potrošača  
(samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru):

Datum: \_\_\_\_\_

Upute za jednostrani raskid ugovora:

Ovaj primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora možete elektronički ispuniti i poslati.

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Daljnje upute za jednostrani raskid ugovora možete pročitati u *Općim uvjetima web trgovine Pile i vile* te na idućoj stranici.

### *1. Računanje roka za jednostrani raskid ugovora*

Ugovor možete jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Da biste mogli ostvariti pravo na jednostrani raskid ovoga Ugovora, morate nas obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, ili elektroničkom poštom, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, ili adresu elektroničke pošte, a možete koristiti ovaj obrazac za jednostrani raskid.

Rok za jednostrani raskid iznosi 14 dana od dana:

- kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed, u slučaju sklapanja kupoprodajnog ugovora;
- kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe, u slučaju sklapanja ugovora koji se odnosi na više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki.

### *2. Povrat uplaćenog iznosa*

Ako jednostrano raskinete Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora, osim ukoliko ste odabrali drugu vrstu isporuke a koja nije najjeftinija standardna isporuka koju smo mi ponudili.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. U slučaju da pristajete na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosite nikakve troškove u odnosu na povrat.

Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad.

### *3. Povrat robe*

Robu vratite ili je predajte nama bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora.

Smatra se da ste izvršili svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošaljete ili predate robu nama, odnosno osobi koju smo ovlastiti za primanje robe.

### *4. Troškovi povrata robe*

Izravne troškove povrata robe morate snositi sami, osim ako je u Općim uvjetima predviđeno drugačije. Izravni troškovi povrata robe, ako se povrat odvija predajom pošiljke kurirskoj službi, odgovaraju iznosu koji kurirska služba naplaćuje za pružanje usluga isporuke pošiljke trgovcu.

Robu ćemo preuzeti na vlastiti trošak, ako u ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija robu zbog njezine prirode nije moguće vratiti poštom, a isporučena je u potrošačev dom.

### *5. Odgovornost potrošača za umanjenje vrijednosti robe*

Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.