



## Uvjeti kupovine

---

### 1. OPĆE ODREDBE UVJETA PRODAJE

Pružatelj usluge internet prodaje putem Chipoteka web shopa je tvrtka Z-el d.o.o. za promet elektroničkim komponentama (u daljnjem tekstu Z-el d.o.o.), Industrijska cesta 28, 10360 Sesvete, Hrvatska, OIB: 11374156664. Krajni korisnik je posjetitelj ovih stranica a kupac je posjetitelj stranica koji popuni elektronsku narudžbu te izvrši plaćanje putem kreditne kartice ili opće uplatnice/virmana/internet bankarstva.

Korištenjem ovih internetskih stranica Krajnji korisnik/Kupac potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima i svim ostalim stavkama poslovanja. Ovi Uvjeti primjenjuju se na prava i obveze koja se odnose na kupnju proizvoda ili usluga putem Chipoteka web shopa te prava i obveze koje proizlaze iz sklapanja Ugovora o prodaji na daljinu (dalje u tekstu: Ugovor) između potrošača kao krajnjeg kupca i Z-el d.o.o., smatraju se sastavnim dijelom takvih ugovora.

Korisnike upućujemo da se prije kupnje upoznaju sa ovim Uvjetima te da iste redovito provjeravaju, kako bi bili upoznati sa svim pravima i obvezama.

Z-el d.o.o. pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta u svako doba bez obaveze prethodne najave te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih promjena. Navedene promjene stupaju na snagu objavljivanjem na ovim internet stranicama.

Z-el d.o.o. pridržava pravo ukidanja usluge i promjene sadržaja u svako doba bez obaveze prethodne najave te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih promjena. Navedene promjene stupaju na snagu objavljivanjem na ovim internet stranicama.

Korištenje usluga Chipoteka web shopa odobrava se isključivo punoljetnim osobama. Uporaba i korištenje Chipoteka web shopa od strane djece ili maloljetnih osoba nije dozvoljena te su roditelji i/ili skrbnici dužni o tome voditi računa, u protivnom preuzimaju sva prava i obveze nastale takvim korištenjem, a Z-el d.o.o. ne odgovara za eventualne posljedice takvog korištenja.

Z-el d.o.o. se u potpunosti odriče bilo kakve odgovornosti za točnost i/ili potpunost svih informacija i sadržaja koji se nalaze na chipoteka.hr. Z-el d.o.o. zadržava pravo pogreške u opisu i slici proizvoda.

## **NAPOMENA:**

Slike proizvoda na chipoteka.hr su ilustrativne prirode. Slika koja ilustrira proizvod na internetskoj stranici chipoteka.hr ne mora u potpunosti odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju proizvoda te kupac takve proizvode ne može reklamirati s te osnove. Z-el d.o.o. će nastojati na web stranicama chipoteka.hr objavljivati točne i aktualne podatke ali ne preuzima odgovornost za točnost i potpunost istih.

## **2. UVJETI PRODAJE**

### **1) SKLAPANJE I RASKID UGOVORA O PRODAJI**

Ovi Uvjeti kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima predstavljaju ponudu Z-el d.o.o. za sklapanje Ugovora te korisnik kao kupac svojom registracijom, zaključivanjem narudžbe ili na drugi način utvrđen ovim Uvjetima iste prihvaća čime se smatra da je zaključen Ugovor između korisnika i Z-el d.o.o. a prema uvjetima prodaje navedenima u ovim Uvjetima.

Predmet i komercijalna svrha Ugovora je kupnja odabranog proizvoda ili usluge putem Chipoteka web shopa uz plaćanje odgovarajuće naknade - cijene toga proizvoda ili usluge. Ugovor se zaključuje sredstvima daljinske komunikacije (Ugovor sklopljen na daljinu) i to putem Interneta.

Ugovor stupa na snagu i obvezuje od trenutka kada korisnik prihvati ponudu Z-el d.o.o. na način da popuni elektronsku narudžbu te izvrši plaćanje putem kreditne kartice/opće uplatnice/virmana/internet bankarstva.

a) U postupku registracije ili kreiranja korisničkog računa, korisnik je obavezan odabrati naziv ili ime pod kojim će ostvarivati usluge i odabrati sigurnosnu zaporku te dostaviti valjanu e-mail adresu. Svi podaci potrebni za registraciju ili kreiranje korisničkog računa moraju biti istiniti pri čemu je izričito zabranjeno korištenje ili uporaba tuđih podataka.

b) Registracija ili korisnički račun kreiraju se samo za jednu osobu i nije dozvoljeno priopćavati podatke o registraciji ili korisničkom računu trećim osobama. Korisnik je obavezan čuvati podatke o svojoj sigurnosnoj zaporki i korisničkom računu. Nije dozvoljena uporaba tuđe registracije ili korisničkog računa.

c) Za kršenje odredbi Uvjeta iz ovog poglavlja, Z-el d.o.o. zadržava pravo, prema slobodnoj ocjeni, ugasiti registraciju ili korisnički račun korisnika, bez obveze naknade korisniku bilo kakvog troška ili štete.

d) Registracijom (koja uključuje plaćanje usluge) smatra se da je sklopljen Ugovor između Z-el d.o.o. i korisnika kao kupca.

e) Ugovor stupa na snagu po izvršenoj registraciji korisnika, odnosno od dana kada korisnik prihvati ponudu za sklapanje takvog Ugovora.

f) Korisnik može jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga.

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Roba za koju raskida ugovor treba biti neoštećena, isključivo u svojoj originalnoj i neoštećenoj ambalaži. Povrat treba biti unaprijed dogovoren a trošak povrata odnosno dostave snosi kupac. Robu je potrebno poslati na adresu Ulica grada Vukovara 269E, 10000 Zagreb sa naznakom Web shop povrat robe i priložiti napisani razlog povrata.

Uz robu koja udovoljava povratu uplaćenih novčanih sredstava, obavezno treba biti priložen jamstveni list, kopija računa te Obrazac za jednostrani raskid ugovora. Također, u slučaju da je vraćena roba naručena uz besplatnu dostavu, povrat sredstava će biti umanjen za troškove dostave koji su bili važeći u datom trenutku.

Da bi korisnik mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti Z-el d.o.o. o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom elektroničkom poštom na [webinfo@chipoteka.hr](mailto:webinfo@chipoteka.hr), u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, adresu elektroničke pošte i broj narudžbe, a može koristiti i navedeni pisani [Obrazac za jednostrani raskid Ugovora \(preuzmi PDF datoteku\)](#).

Također, Obrazac za jednostrani raskid Ugovora korisnik može elektronički ispuniti i poslati na [webinfo@chipoteka.hr](mailto:webinfo@chipoteka.hr) u kojem će mu slučaju Z-el d.o.o. bez odgađanja dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektroničkom poštom.

Ako korisnik jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat novca koji je od njega primljen, uključujući i troškove dostave, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada Z-el d.o.o. zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Povrat novca biti će izvršen na isti način na koji je korisnik izvršio uplatu. Povrat novca Z-el d.o.o. može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena i provjereno da nema oštećenja nastalih nakon što je roba predana u posjed korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik.

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

Ako je na zahtjev korisnika izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Ugovora, korisnik je dužan platiti Z-el d.o.o. iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kada je korisnik obavijestio Z-el d.o.o. o jednostranom raskidu Ugovora.

Korisnik nema pravo na jednostrani raskid Ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena
- ako je predmet Ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje a bila je otpečaćena nakon dostave
- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
- ako je predmet Ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke

## **II) UVJETI I POSTUPAK KUPNJE**

Glavne karakteristike proizvoda, način uporabe, cijene, posebne akcije i pogodnosti, načini plaćanja i dostave odnose se na one koji su važeći u trenutku zaključene narudžbe. Navedeni podaci će biti naznačeni uz svaki proizvod.

Cijena proizvoda, u koju je uključen iznos PDV-a i trošak dostave, vidljivi su u košarici za kupnju prije zaključenja narudžbe. Trošak dostave može biti vidljiv još i na nekim drugim dijelovima stranice. Sve informacije o potvrdi kupnje temeljem elektronske narudžbe dostaviti će se na adresu elektroničke pošte kupca navedene u postupku registracije/narudžbe ili u košarici za kupnju pri unosu podataka prilikom zaključivanja narudžbe. Sve cijene su izražene u hrvatskim kunama (HRK). U sve cijene je uračunat PDV.

Ukoliko kupac ne zaprimi obavijest o potvrdi narudžbe, postoji mogućnost da je pogrešno unio adresu svoje elektronske pošte. U tom slučaju molimo kupca da nas kontaktira na [webinfo@chipoteka.hr](mailto:webinfo@chipoteka.hr).

## **III) DOSTAVA I UVJETI DOSTAVE**

- trošak dostave obračunava se automatski prilikom kupnje proizvoda i izdaje se račun na kojem se nalazi cijena kupljenih proizvoda i cijena dostave
- trošak dostave biti će iskazan u košarici uz cijenu proizvoda
- trošak dostave na području Republike Hrvatske je fiksni i iznosi 35,00 kn bez obzira na težinu, volumen ili adresu kupca

- za iznos narudžbe iznad 1.000,00 kn trošak dostave u cjelosti snosi Z-el d.o.o., ukoliko nije drugačije dogovoreno s kupcem
- rok isporuke u redovnim uvjetima\* na području Republike Hrvatske je 1 ili 2 radna dana od prvog sljedećeg radnog dana nakon vidljive uplate u našem sustavu za zaključenu narudžbu, na hrvatske otoke [prema rasporedu dostave na otoke](#), izuzev proizvoda s posebnom napomenom
- \*redovni uvjeti podrazumijevaju redovnu obradu narudžbe u svim koracima, ispravan rad operativnog sustava, redovnu isporuku dobavljača te uobičajene uvjete za transport i isporuku robe
- u slučaju promjene roka dostave ili bilo koje druge važne okolnosti za izvršenje narudžbe, kupca će se o tome obavijestiti putem maila [webinfo@chipoteka.hr](mailto:webinfo@chipoteka.hr) ili [webnarudzba@chipoteka.hr](mailto:webnarudzba@chipoteka.hr)
- ne odgovaramo za kašnjenje isporuke od strane dostavne službe.

#### **IV) REKLAMACIJE I PRIGOVORI**

Naručeni proizvodi pakirani su 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, preporučamo da kupac odbije primitak iste jer postoji mogućnost da je proizvod unutar takvog pakiranja oštećen. Odbijanjem primitka, dostavna služba će pošiljku vratiti Z-el d.o.o., uz napomenu da pošiljka sadrži nedostatak.

Reklamacije vezane za nedostatke proizvoda te svi ostali prigovori mogu se izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke pošte na e-mail adresu [webinfo@chipoteka.hr](mailto:webinfo@chipoteka.hr).

U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena proizvoda. Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza. Reklamiranu oštećenu i neispravnu robu može se predati u najbližu poslovnicu Chipoteka Z-el d.o.o. ([popis poslovnica nalazi se ovdje](#)), odnijeti osobno u servis Z-el d.o.o. (Industrijska cesta 28, 10360 Sesvete) ili zatražiti organiziranje prikupa o trošku Z-el d.o.o. Prikup o trošku Z-el d.o.o. organizira se ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav drugi nedostatak robe. U slučaju neopravdane reklamacije trošak prikupa snosi kupac.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod treba biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predodan originalan račun i jamstvo- ukoliko postoji, te svim ostalim dodacima koji idu uz njega) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene ili popravka proizvoda snosi Z-el d.o.o., u slučaju neopravdane reklamacije trošak će snositi kupac.

## **V) JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANIH PROIZVODA I SERVIS**

Proizvodi za koje dajemo jamstvo u skladu sa zakonom i jamstvom određenim od strane proizvođača imaju jamstveni list. Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se uz predodjenje originalnog računa i jamstvenog lista. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Datum izdavanja računa je datum početka aktiviranja jamstva.

U slučaju izdavanja jamstvenog lista kojim proizvođač jamči ispravnost proizvoda u tijeku određenog vremena kupac može, ako proizvod nije ispravan, zahtijevati da se taj proizvod u razumnom roku popravi ili da mu se umjesto popravka preda drugi takav ispravan proizvod. Ukoliko za vrijeme trajanja jamstvenog roka nastupi neispravnost proizvoda isti se dostavlja u ovlaštenu servis naveden u jamstvenom listu.

Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili nepostupanja u skladu s uputama nije osigurana jamstvom. Servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova za kupljeni proizvod osigurana je putem ovlaštenih serviseri navedenih u jamstvenom listu.

## **VI) NAČIN I POSTUPAK PLAĆANJA**

Plaćanje cijene proizvoda i troškova dostave može se izvršiti na jedan od sljedećih načina:

a) Plaćanje kreditnom ili debitnom karticom

Naručeni proizvodi mogu se platiti online jednom od ovih kartica: American Express, MasterCard, Visa ili Maestro.

b) Plaćanje općom uplatnicom

Proizvodi za koje je zaključena narudžba mogu se platiti putem opće uplatnice u svim poslovnica banaka, FINA-e ili uredima Hrvatske pošte. Nakon potvrde narudžbe, Z-el d.o.o. na e-mail adresu kupca dostavlja ponudu za kreiranu narudžbu, s navedenim podacima potrebnima za uplatu. Sve podatke je potrebno točno upisati i izvršiti uplatu u roku.

c) Plaćanje internet bankarstvom

Proizvodi za koje je zaključena narudžba mogu se platiti putem internet bankarstva bilo koje banke u kojoj je otvorena mogućnost takvog načina plaćanja. Nakon potvrde narudžbe, Z-el d.o.o. na e-mail adresu kupca dostavlja ponudu za kreiranu narudžbu, s navedenim podacima potrebnima za uplatu. Sve podatke je potrebno točno upisati i izvršiti uplatu u roku.

d) Plaćanje virmanom (samo za pravne osobe)

Pravne osobe imaju mogućnost plaćanja virmanom. Nakon potvrde narudžbe, Z-el d.o.o. na e-mail adresu kupca dostavlja ponudu za kreiranu narudžbu, s navedenim podacima potrebnima za uplatu. Sve podatke je potrebno točno upisati i izvršiti uplatu u roku.

### **3. ZAŠTITA PODATAKA PRI KUPNJI**

Z-el d.o.o. se obvezuje poštivati anonimnost i privatnost korisnika Chipoteka web shopa te će podatke koristiti i obrađivati isključivo u svrhu i namjenu određenu ovim Uvjetima. Z-el d.o.o. može prikupljati osobne podatke korisnika, kao što su ime, adresa, OIB, telefonski broj ili e-mail adresa samo ako iste korisnik dobrovoljno dostavi Z-el d.o.o.

Z-el d.o.o. će navedene podatke koristiti isključivo u svrhu ispunjena ugovornih obveza te što boljeg uvida i razumijevanja pojedinačnih potreba, navika i zahtjeva korisnika kao i daljnjeg razvijanja te kvalitetnijeg pružanja svih usluga Z-el d.o.o. prikuplja, obrađuje i objavljuje podatke o korisnicima koji se odnose na način uporabe Chipoteka web shopa bez otkrivanja identiteta korisnika i/ili osobnih podataka koji omogućuju otkrivanje identiteta korisnika.

Z-el d.o.o. prikuplja i bilježi podatke o IP-adresi (Internet ProtocolAddress) korisnika ili o lokaciji računala za potrebe sistemskog administriranja, rješavanja kvarova, potvrde preuzimanja sadržaja ili unapređivanja tehničkih aspekata internetskog servisa. Z-el d.o.o. će automatizirano bilježiti podatke o navikama korištenja Chipoteka web shopa od strane korisnika, među ostalim i zapisničku datoteku o posjećenosti određenih stranica i/ili sadržaja. Takve podatke Z-el d.o.o. će koristiti isključivo u svrhu unapređivanja svoje usluge te prilagodbe i individualizacije promotivnih aktivnosti prema potrebama pojedinog korisnika.

Z-el d.o.o. ne bilježi broj vaše kreditne kartice niti pohranjuje transakcijske podatke. Z-el d.o.o. za naplatu kreditnih kartica koristi usluge treće strane, ovlaštene banke, koja enkripcijom štiti vaše podatke.

### **4. KOMUNIKACIJA Z-EL D.O.O. S KORISNICIMA**

Registracijom dajete suglasnost da vas Z-el d.o.o. u svrhu promocije usluge i proizvoda može putem elektroničke pošte obavještavati o promjenama ili dodavanju sadržaja stranicama, popustima, akcijama, proizvodima ili promjeni načina pružanja usluge. Korisnik može u svakom trenutku opozvati navedenu suglasnost.