UVJETI POSLOVANJA

Ovo su opći uvjeti poslovanja internet trgovine "THE Nutrition" (u daljnjem tekstu: opći uvjeti) su sastavljeni u skladu s Zakonom o sigurnosti potrošača (ZVPot), Zakonom o sigurnosti osobnih podatka (ZVOP-1), Općom uredbom EU o sigurnosti podataka (GDPR), uz preporuke GZS i međunarodnog kodeksa za e- poslovanje.

O internet trgovini "THE Nutrition"

U okviru internet stranice djeluje i internet trgovina, kod koje je dobavljač svih ponuđenih proizvoda poduzeće Health Store, d.o.o. (u daljnjem tekstu ponuditelj), matični broj: 9408878000, porezni broj: 73990329, ID broj za DDV: SI73990329 (poduzeće je obveznik poreza na dodanu vrijednost). Poduzeće je upisano u sudski registar Okružnog suda u Ljubljani pod ulaznim brojem 14377200. Sjedište poduzeća je na adresi Bernikova ulica 3B , 1230 Domžale, Slovenija.
Korisnik može stupiti u kontakt preko elektronske pošte na adresu: hrvatska@the-nutrition.com

Korisnik je osoba, koja koristi taj sistem, odnosno kupac u web trgovini. Pri registraciji u web trgovini, posjetitelj dobije korisničko ime, koje je jednako adresi njegove elektronske pošte, lozinku si odredi sam. Korisničko ime i lozinka korisnika nedvosmisleno definiraju i povezuju s popunjenim podacima. Nakon registracije u internet trgovini, posjetitelj postaje korisnik i dobiva mogućnost kupnje proizvoda. Osnovni uvjeti poslovanja obrazlažu rad internet trgovine, prava korisnika te poslovni odnos između ponuditelja i kupca.

Dostupnost informacija

Ponuditelj se obvezuje, da će kupcu osigurati slijedeće informacije: identitet poduzeća, kontaktne informacije, bitne karakteristike proizvoda ili usluga, dostupnost proizvoda, uvjete dostave proizvoda ili izvršenje usluge, sve cijene jasno i nedvosmisleno iskazane, način plaćanja i dostave, vremensko trajanje ponude, rok u kojem se može odustati od ponude i uvjeti za odustajanje i pojednostavljen postupak u slučaju pritužbe, zaključno sa svim podacima o kontakt osobi ili službi za odnose s kupcima.

Postupak naručivanja

Kada korisnik pronađe željeni proizvod i želi obaviti kupnju po navedenoj cijeni, prvo odabere okus proizvoda s klikom na "padajući izbornik" (ukoliko je proizvod dostupan u više okusa), unese opcionalno željenu količinu proizvoda (ili koristi osnovnu postavku koja je 1 pakiranje proizvoda) zatim pritisne gumb "U košaricu". Kao korisnik na taj način doda sve proizvode u košaricu, pritisne na gumb "Kupi", koji se nalazi na svakoj stranici gore - lijevo. Zatim se prikaže sadržaj košarice, gdje korisnik može opcionalno izmijeniti željene količine s klikom na padajući izbornik (količina). Prikazana je i cijena svakog proizvoda i ukupna cijena svih odabranih proizvoda. Ukoliko korisnik ne želi nikakve izmjene košarice, klikne na gumb "Nastavi", koji se nalazi desno dolje. Za zaključak kupnje se je potrebno prijaviti korisničkim imenom (koje je jednako korisnikovoj prijavljenoj adresi elektroničke pošte) i izabranom lozinkom. Ukoliko korisnik još nema korisnički račun, klikne na poveznicu "Kliknite ovdje" gdje ispuni polje za korisničko ime i lozinku te se prijavi u trgovinu. Nakon pr ijave u trgovinu korisnik po potrebi izmijeni podatke za ispostavu računa i dostavu, zatim klikne na gumb "Nastavi" koji je dolje desno. Na slijedećoj strani korisnik izabere način dostave,

način plaćanja i unese promocijski kod (ukoliko s njim raspolaže). Ako korisnik želi nastaviti sa kupnjom, klikne "Nastavi" dolje desno. Slijedi pregled narudžbe, skupa s jasno istaknutom cijenom svakog artikla i mogućim dodatnim troškovima dostave i plaćanja. Ukoliko korisnik želi nešto napomenuti, dodati, svoj komentar može napisati u polje: "Komentari, želje, pitanja". Ako korisnik želi potvrditi narudžbu i zaključiti kupnju, klikne "Zaključi" dolje desno ili klikne "Otkaži" s čime se vraća na početnu stranicu. Potom, kada kada korisnik klikne gumb "Zaključi", će narudžba biti predana, prodajna pogodba sklopljena (s čime kupac preuzima obvezu plaćanja proizvoda), sažetak narudžbe će korisniku biti proslijeđen i putem elektroničke pošte.
Korisnik može bilo kada kada prepozna, popraviti moguće pogreške u narudžbi, tako da klikne na gumb "Kupi" gdje se onda prikaže sadržaj košarice. Korisnik može izmijeniti broj proizvoda tako da klikne na gumb "Ažuriraj", ili tako da potpuno isprazni košaricu tako da klikne na gumb "Isprazni košaricu". Kao što je opisano gore, neposredno prije potvrde narudžbe, korisnik ima pregled narudžbe, gdje korisnik može jednostavno prepoznati moguće pogreške i popraviti ih po opisanom postupku.
Ponuditelj će pogodbu o prodaji, sklopljenu s kupcem, spremiti na serveru ponuditelja. Kupcu je pogodba o narudžbi dostavljena u elektronskom i tiskanom obliku, ili od ponuditelja može zahtijevati kopije te pogodbe. Ponuditelj ju je u tom slučaju dužan dostaviti kupcu u roku 3 dana od zaprimljenog zahtjeva.
Pogodba o prodaji se može zaključiti na slovenskom, hrvatskom, engleskom, njemačkom i talijanskom jeziku, ovisno o jezičnoj inačici internet stranice, na kojoj je kupac napravio kupnju.

Načini plaćanja

Ponuditelj omogućava slijedeće načine plaćanja:
- pouzećem
- kreditnom karticom(Visa, MasterCard, Diners)
- preko sistema PayPal

Valjanost ponude

Pri kupnji na internetu je radi dostave obvezan unos osobnih podataka kupca. Pri kupnji vrijede cijene u trenuku potvrde narudžbe. Sve cijene uključuju porez na dodanu vrijednost (DDV). Ako proizvod nije na zalihi, može doći do promjene cijene, o čemu ponuditelj obavijesti kupca. Fotografije su samo simbolične i ne odražavaju uvijek u cjelosti činjenično stanje proizvoda. Kupci mogu napraviti narudžbu na internet trgovini, svoju narudžbu u svim koracima narudžbe popraviti ili spremiti.

Trajanje akcijske ponude

Rokovi trajanja akcije su navedeni pri samoj akcijskoj ponudi, koji se mogu međusobno razlikovati.

Pravo odustajanja od kupnje i povrat robe

Potrošač ima pravo, da bez navedenih razloga u 14 dana otkaže prodajnu pogodbu za kupnju proizvoda, ponuđenih na našoj internet stranici. Otkazni rok teče 14 dana od dana kada potrošač fizički zaprimi robu u vlasništvo ili je umjesto potrošača dobije treća osoba, koja nije prijevoznik i koju je za tu namjenu odredio potrošač. Potrošač nema pravo da odstupi od pogodbe u slučaju robe koja je brzo pokvarljiva ili joj brzo istječe rok.

Za ostvarivanje prava na odustajanje od kupnje, potrošač mora sa nedvosmislenom izjavom obavijestiti ponuditelja o svojoj odluci o odustajanju od te pogodbe (npr. s pismom, poslanim poštom, telefaksom ili elektronskom poštom na adresu hrvatska@the-nutrition.com). U tu svrhu potrošač može neobvezno upotrijebiti uzorak otkaznog obrazca, koji je na raspolaganju na: http://www.the-nutrition.com/store/odstop_od_pogodbe.pdf
Da bi se rok za otkaz od pogodbe ispoštovao, potrebno je da je obavijest u svezi uvažavanja prava potrošača o otkazivanju narudžbe poslano prije isteka otkaznog roka od te pogodbe.
Ako potrošač otkaže pogodbu, ponuditelj mu bez nepotrebnog odgađanja i u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana primitka obavijesti o otkazivanju narudžbe vrati sva zaprimljena plaćanja, zajedno s troškovima dostave. Takav povrat ponuditelj će napraviti s istim sredstvom plaćanja, kao što je i bilo upotrebljeno pri izvedbi prvotne transakcije, osim ako je rečeno drugačije; u niti jednom slučaju radi toga povrata potrošač ne snosi nikakve troškove. Ponuditelj može zadržati plaćanje, sve dok ne zaprimi vraćenu robu ili dok potrošač ne pošalje dokaze da je robu poslao nazad. Ovisno o tome koji događaj se dogodi prije.
Potrošač robu vrati ili isporuči bez nepotrebnog odgađanja u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana kada je potrošač obavijestio ponuditelja o otkazu od pogodbe. Rok se poštuje, ako potrošač robu pošalje nazad prije isteka 14 dnevnog roka. Neposredne troškove vraćanja robe snosi potrošač. Potrošač odgovara samo za smanjenu vrijednost robe radi rukovanja s robom.
Vraćanje robe (dodatka prehrani odnosno hrane) nije moguće u slučaju da je proizvod već otvoren od strane potrošaća.

Garancija i jamstvo za stvarne nedostatke

Za proizvode na internet trgovini vrijede garancijski uvjeti u skladu s slovenskim zakonodavstvom, prodavatelj odgovara i za stvarne nedostatke svih prodanih proizvoda.
Ako korisnik misli da proizvod ima stvarnu grešku u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, o tome nas mora obavijestiti najkasnije u roku od dva mjeseca od dana, kada je greška otkrivena, i istovremeno zahtjevati, da (alternativno):
- besplatno otklonimo stvarnu grešku na proizvodu ili
- vratimo dio plaćenog iznosa u srazmjeru s stvarnom greškom ili
- proizvod s stvarnom greškom zamijenim osnovom robom bez greške ili
- vratimo cijeli plaćeni iznos

Za uvažavanje stvarne greške nam morate proizvod dostaviti na pregled, skupa s opisom greške. Najkasnije u roku osam dana ćemo vas obavijestili o rješenju vašeg zahtjeva.

Rok isporuke

Rokovi isporuke su izraženi u broj radnih dana - narudžbe, zaprimljene do 8 sati ujutro, su poslane već isti dan, ostale slijedeći dan.

Dostava

Ponuditelj mora robu dostaviti u obećanom vremenskom roku. Dostavu obavljaju kuriri poduzeća "GLS". U slučaju nemogućnosti preuzimanja paketa kurir će ostaviti obavijest sa telefonskog broja na koji možete nazvati za dogovor o mjestu i vremenu preuzimanja paketa.
Dostava se naplaćuje 3,99 €. U slučaju da je vrijednost naručenih proizvoda preko 54,99 € - dostava je besplatna.

Sigurnost

Ponuditelj koristi prikladna tehnološka i organizacijska sredstva za zaštitu prijenosa i pohrane osobnih podataka, narudžbi i plaćanja.

Komunikacija

Reklamne elektronske poruke moraju biti jasno i nedvosmisleno označene kao reklamne poruke. Pošiljatelj mora biti jasno vidljiv. Želju korisnika da više ne prima reklamne poruke, će ponuditelj bezuvjetno ispoštovati.

Isključenje odgovornosti

Ponuditelj se po svojim najboljim mogućnostima trudi osigurati ažurnost i pravilnost podataka, koji su objavljeni na njegovim stranicama. Ipak, svojstva proizvoda, njihova dostupnost i cijena se mogu tako brzo promijeniti da ponuditelj ne uspije popraviti podatke na internet stranici. U tom slučaju će ponuditelj kupca obavijestiti o izmjenama i omogućiti mu stroniranje narudžbe, ili zamjenu naručenog proizvoda. Ponuditelj ne odgovara za sadržaj mišljenja o proizvodima, koju napišu posjetitelji. Sve fotografije proizvoda su simbolične i ne garantiraju karakteristike proizvoda. Za tipkarske greške ne odgovaramo.

THE Klub

Ponuditelj upravlja sa "THE Klub", koji je klub vjernosti ponuditelja. Učlanjenje u "THE Nutrition Klub" je isključivo dobrovoljne prirode, članstvo u klubu se upravlja preko registracije na internetskoj stranici ponuditelja. Korisnik se u bilo kojem trenu može ispisati ili upisati u klub. Članovi kluba dva puta godišnje na svoju registriranu adresu (koja je jednaka adresi dostave narudžbi) primaju tiskanu reviju "THE Nutrition". Ponuditelj za članstvo u "THE Klubu" ne zahtijeva niti treba nikakve osobne podatke osim onih koji su potrebni za ispunjavanje njihovih obveza.

Reklamacije i sporovi

Ponuditelj poštuje važeće zakonodavstvo o sigurnosti potrošača. Pritužbe i reklamacije korisnici mogu poslati običnom poštom na sjedište poduzeća ili putem elektronske pošte na adresu: hrvatska@the-nutrition.com
Ponuditelj mora u roku od pet radnih dana potvrditi, da je primio reklamaciju, javiti korisniku, koliko dugo će ju obrađivati i pravovaljano ga obavještavati o tijeku postupka. Ponuditelj će po svojim najboljim mogućnostima, sporove riješiti sporazumno.
Ukoliko do sporazuma ne može da dođe, spor se između potrošača i poduzeća rješava pred nadležnim sudom u mjestu prebivališta potrošača.

Sigurnost osobnih podataka i prava na privatnost

Upravitelj internet trgovine i ponuditelj, se obvezuje, da će svi osobni podaci, dobiveni preko iste internet trgovine, biti obrađivani u skladu sa Zakonom o sigurnosti osobnih podataka (ZVOP-1) i posebno s Općom uredbm EU o sigurnosti podataka (GDPR). Upravitelj internet stranice i ponuditelj (u daljnjem tekstu upravitelj osobnih podataka) obrađuju osobne podatke na zakonit i transparentan način. Upravitelj prikuplja osobne podatke za određene legitimne svrhe i ne

prikuplja niti obrađuje osobne podatke na način koji nije kompatibilan s tim ciljevima. Osobni podaci moraju biti točni, relevantni i ograničeni na one koji su potrebni za obradu. Upravitelj osobnim podacima također nastoji osigurati da su osobni podaci točni i redovito ažurirani. Upravitelj osobnim podacima ne sprema više podataka nego što je potrebno za obradu podataka. Ne prenosimo osobne podatke izvan Europske Unije (u daljnjem tekstu: EU) ili Europskog gospodarskog prostora (u daljnjem tekstu EEA).
Upravitelj internet stranice prikuplja samo one osobne podatke koje korisnik sam proslijeđuje u vrijeme registracije i kod kojih se korisnik izričito slaže. Za uspješnu registraciju na internet stranici, korisnik mora upisati svoju adresu elektronske pošte i odabrati lozinku; za uspješnu registraciju nisu potrebni nikakvi dodatni podaci. Upravitelj internet stranice u isto vrijeme i vlasnik internet domene upravlja sa osobnim podacima, koje korisnik sam dobrovoljno javno objavi na forumu, koji djeluje u okviru internet stranice. Upravitelj internet stranice te osobne podatke ne obrađuje.
Ponuditelj obrađuje samo one osobne podatke, koje korisnik sam ostavi pri registraciji i u obradu koje korisnik izričito dozvoli. Obrada tih osobnih podataka temelji se na legitimnom interesu ponuditelja s obzirom na ispunjavanje prodajne pogodbe (narudžbe), jer ponuditelj bez obrade tih podataka ne može isporučiti narudžbu odnosno prodajnu pogodbu, koja je narudžbom sklopljena. Onim korisnicima, koji to dozvole, ponuditelj pošalje samo komercijalne poruke o proizvodima koje nudi. Ponuditelj ne šalje komercijalne poruke o drugoj robi ili uslugama.
U niti jednom slučaju upravitelj osobnim podacima ne obrađuje osjetljive osobne podatke, gdje na primjer osobni podaci otkrivaju rasnu ili etničku pripadnost ili spolnu orijentaciju, članstvo u sindikatu odnosno informacije, koje su povezane sa zdravstvenim stanjem, kaznenim djelima i kaznenim presudama.
Upravitelj osobnim podacima, također je usvojio odgovarajuće organizacijske, administrativne, tehničke i fizičke mjere za zaštitu i sigurnost osobnih podataka, osobito protiv nenamjernim ili nezakonitim uništenjem, gubitkom, mijenjanjem, otkrivanjem ili pristupom osobnim podacima koji su prikladni prirodi obrađenih osobnih podataka i prepoznatim ugrozama odnosno rizicima.
Upravitelj osobnim podacima neće nikome posredovati, osim osobi, na koju se ti podaci odnose, i samo na njen zahtjev, te nadzornom organu u slučaju odgovarajućeg zahtjeva. Upravitelj osobnih podataka ih neće prenositi u treću državu.
Zahtjeve korisnika, na koje se osobni podaci odnose (npr. zahtjevi za dostup do osobnih podataka, zahtjev za ispravak osobnih podataka, zahtjev za ograničenje obrade, zahtjev za brisanje osobnih podataka, zahtjev za prijenos, ostvarivanje prava prigovora na obradu osobnih podataka), upravitelj osobnih podataka zaprima preko svih komunikacijskih kanala, predlažemo ipak, da se zahtjev pošalje putem elektronske pošte (hrvatska@the- nutrition.com).
Svi zahtjevi će se razmotriti u skladu s važećim zakonom. Odgovor na zahtjev će korisnik zaprimiti u roku jednog mjeseca nakon što je upravitelj osobnih podataka zaprimio dostatne informacije o zahtjevu i provjerio identitet pošiljatelja zahtjeva, osim u iznimnim slučajevima kada se taj rok može produljiti za dva dodatna mjeseca. U mogućim iznimnim slučajevima ćemo vas u roku jednoga mjeseca obavijestiti o mogućim kašnjenjima i njenim razlozima.
Upravitelj osobnih podataka osobne podatke ne obrađuje automatizirano, niti ne radi profiliranja na osnovi osobnih podataka.
Detaljnije obavijesti o pravima pojedinaca kojima se podaci odnose, te o zaštiti osobnih podataka u cjelini dostupan je u posebnom dokumentu: Pravilnik THE o privatnosti i zaštiti osobnih podataka.

Kolačići

Za osiguranje bolje i bolje prilagođenog iskustva internet stranice koristim tehnologiju kolačića. Kolačić je mala tekstualna datoteka, koju vaš internet pretraživač spremi odnosno pročita sa tvrdog diska vašeg uređaja. Kolačići omogućavaju sigurniju i bržu upotrebu internet stranice, jer

pamte određene korisničke preference. Podaci, pohranjeni u kolačićima, koji se koriste na internet stranici, ne sadrže osobne podatke, na osnovu kojih je moguće odrediti identitet određene osobe. Obrada kolačića odnosno podataka, koje sadrže kolačići, temelji se na dozvoli korisnika, izraženi preko internet stranice ili preko postavki u internet pretraživač.
Korisnik može blokirati ili ukloniti kolačiće putem web preglednika ili pomoću posebnog softvera, ali u tom slučaju je moguće da će korisnik imati poteškoća s upotrebom određenih dijelova (funkcija) internet stranice.
Internet stranica koristi slijedeće vrste kolačića:
- Nužno potrebni kolačići omogućavaju, da navigirate pointernet stranici i koristite osnovne funkcije. Ovi kolačići su neophodni za korištenje web stranica.
- Kolačići za posebne funkcije koriste se za identifikaciju korisnika koji se vraća na internet stranicu i pruža poboljšanu i prilagodljiviju upotrebljivost, s obzirom na poštivanje želja i preferencija korisnika. Ti kolačići prikupljaju anonimne podatke i ne spremaju nikakve aktivnosti na druge internet stranice. Vremensko razdoblje i valjanosti tih kolačića iznosi najviše 2 godine.
- Kolačići za analitiku i bolji rad omogućavaju prepoznavanje i brojanje broja korisnika te prikupljanje podataka o tome na koji način se internet stranica koristi. Vremensko razdoblje valjanosti tih kolačića iznosi najviše 2 godine.

Dozvolu za kolačiće korisnik može bilo kada okazati.

Zadnja izmjena: 09.08.2023