

OPĆE ODREDBE

1. Definicije korištene u ovom Pravilniku, osim ako Propisi izričito ne navode drugačije ili kontekst u kojem se koriste ne zahtijeva drugačije, imaju sljedeće značenje:
 - 1.1. **„Internetska trgovina”** (u daljnjem tekstu: **„Trgovina”**) – uslužna i internetska trgovina koju vodi Prodavatelj na adresi: shop.zepter.hr
 - 1.2. **„Klijent”** – fizička osoba, koja ima punu pravnu sposobnost, a živi na teritoriju Republike Hrvatske koja ima sposobnost uspješnog preuzimanja obveza, koja je ugovorna strana Kupoprodajnog ugovora ili ugovora o izvršavanju elektroničke Usluge.
 - 1.3. **„Potrošač”** – punoljetna fizička osoba koja ima punu pravnu sposobnost, koja zaključuje s Prodavateljem Ugovor o izvršavanju Elektroničke usluge, Ugovor o prodaji ili ugovor o članstvu u programu ClubLive100 koja nije izravno povezana s njegovom poslovnom ili profesionalnom djelatnošću.
 - 1.4. **„Prodavatelj”** – Tuttoluxo društvo s ograničenom odgovornošću, koje djeluje prema hrvatskim zakonima, sa sjedištem u Zagrebu, Radnička cesta 30, upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 05211581, OIB 43047934222, Član Uprave Đorđe Rašić, temeljni kapital: 20.000,00 kuna.
ODJEL ZA KONTAKTE S KUPCIMA: 10 000 Zagreb,
Radnička cesta 30, Tel.: 01/6306 444
E-MAIL ADRESA: zepinfo@zepter.hr
MREŽNO MJESTO: zepiter.shop.hr
 - 1.5. **„ClubLive100”** (u daljnjem tekstu: **„Program”** ili **„ClubLive100”**) – program lojalnosti koji je Prodavatelj namijenio Klijentima, čiji cilj je popularizacija i promocija Proizvoda, besplatno i dobrovoljno, nudeći privilegije svojim Članovima navedene u Odredbama i uvjetima Programa. Klijent se može pridružiti Programu tijekom registracije u Trgovini ili na Računu u skladu s Pravilnikom.
 - 1.6. **„Član kluba ClubLive100”** (u daljnjem tekstu: **„Član”**) – Klijent koji je pristupio Programu u skladu s Uvjetima i odredbama Programa i Propisima. Gubitak statusa Klijenta je istovjetan prestanku ugovora o članstvu u Programu.
 - 1.7. **„Mjesto boravišta”** – mjesto gdje fizička osoba boravi s namjerom stalnog boravka.
 - 1.8. **„Proizvodi”** – artikli (proizvodi), koje predstavlja Prodavatelj u Trgovini uz prikazivanje njihovih značajki, tehničkih i funkcionalnih parametara i cijena, koje Klijent može naručiti u Trgovini, osim ako je isključena dostupnost određenog Proizvoda u skladu s podacima s mrežne stranice Trgovine.
 - 1.9. **„Osobni identifikacijski broj”** – identifikacijski broj koji poduzetniku dodjeljuju nadležna tijela u zemlji sjedišta poduzetnika u svrhu praćenja poreznih obveznika.
 - 1.10. **„EU PDV broj”** – Europski broj poduzetniku koji je obveznik PDV-a a koji se dodjeljuje gorenavedenom poduzetniku čime mu omogućuje da provodi transakcije unutar Zajednice. U slučaju da Klijent u Trgovini koristi važeći i točan EU PDV broj, cijene Proizvoda su Neto prodajne cijene ili Neto članske cijene Proizvoda sa stopom PDV-a na robu i usluge od 0%.
 - 1.11. **„Maloprodajna cijena”** – cijena određenog Proizvoda izražena u eurima i ovisna o Klijentovom statusu: uključuje PDV na robu i usluge po stopi od 0% – za poduzetnike sa sjedištem na teritoriju Europske unije koji imaju važeći i točan EU PDV broj ili ne uključuje PDV na robu i usluge – za fizičke osobe s prebivalištem izvan Europske unije te poduzetnike sa sjedištem izvan Europske unije (Neto prodajna cijena) ili uključuje PDV na robu i usluge (Bruto prodajna cijena).

1.12. „**Članska cijena**” – umanjena Prodajna cijena koja se u Trgovini određuje za svaki Proizvod koji Klijent kupi u Trgovini prema uvjetima opisanim u Pravilniku i ovisna o Klijentovu statusu: uključuje PDV na robu i usluge po stopi od 0% – za poduzetnike sa sjedištem na teritoriju Europske unije koji imaju važeći i prikladan EU PDV broj ili ne uključuje PDV na robu i usluge – za fizičke osobe s prebivalištem izvan Europske unije te poduzetnike sa sjedištem izvan Europske unije (Neto Članska cijena) ili uključuje PDV na robu i usluge (Bruto Članska cijena). Odabirom opcije Članske cijene za određeni proizvod u Trgovini Klijent izražava želju za pridruživanjem Programu a ako da ne odustane od mogućnosti pristupanja Programu, pridružuje se Programu.

1.13. „**Prodajna cijena**” – cijena Proizvoda – ovisno o Klijentovu statusu to je Prodajna cijena (Neto ili Bruto) ili Članska cijena (Neto ili Bruto) – dodanih u elektroničku košaricu s drugim mogućim troškovima, koje Klijent ima obvezu podmiriti u skladu s Pravilnikom, uključujući troškove isporuke, zonskog plaćanja te u slučaju isporuke izvan Europske unije također uključuje troškove carinjenja.

1.14. „**Dodatni troškovi**” – troškovi pristojbi, poreza, tarifa ili naknada koje Klijent s prebivalištem ili registriranim uredom izvan Europske unije može biti dužan snositi prema svojim lokalnim zakonskim propisima zbog isporuke Proizvoda kupljenih na temelju Ugovora o prodaji.

1.15. „**Narudžba**” – Obrazac za narudžbe koji je pravilno ispunjen i u skladu je s podacima Klijenta, potvrđen od strane Klijenta i poslan Prodavatelju klikom na opciju „Naruči i plati”.

1.16. „**Ugovor o prodaji**” - Narudžba – u dijelu koji se odnosi na kupnju Proizvoda – koju je potvrdio Prodavatelj u skladu s odredbama Pravilnika.

1.17. „**Elektronička usluga**” – usluga koju Prodavatelj elektroničkim putem besplatno pruža Klijentu u Trgovini.

1.18. „**VIES**” – Europski sustav za razmjenu podataka o PDV-u koji omogućava elektroničku potvrdu važenja EU PDV brojeva poduzetnika registriranih na teritoriju Europske unije.

1.19. „**Viša sila**” – teroristička djela, objavljeni i neobjavljeni ratovi, blokade, nestanci struje, ustanci, prosvjedi, epidemije, klizišta, potresi, poplave, eksplozije i drugi iznenadni vanjski događaji neovisni o volji Ugovornih strana, koji sprječavaju izvršenje ugovora u cijelosti ili u dijelu, trajno ili privremeno, čije učinke nisu svojom pažnjom dobrog gospodarstvenika mogli spriječiti niti Prodavatelj niti Klijent i koji nisu mogli bili razborito predviđeni.

1.20. „**Radni dani**” – ovisno o kontekstu u kojem se koristi – dani u tjednu od ponedjeljka do petka osim državnih praznika na teritoriju Poljske ili dani u tjednu od ponedjeljka do petka osim državnih praznika na teritoriju na kojem Klijent ima prebivalište ili sjedište u kojem se ostvaruju isporuke Proizvoda.

1.21. „**Uredba**” – Uredba (EU) 2016/679 Europskoga parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti fizičkih osoba u pogledu obrade osobnih podataka i slobodnog kretanja takvih podataka, kojom se ukida Direktiva 95/46/EZ.

1.22. „**Pravilnik**” – propisi u nastavku.

2. Ovaj Pravilnik uređuje pravila i uvjete upotrebe Trgovine. Klijent ima slobodan pristup Pravilniku putem mrežne stranice **shop.zepter.hr**, oznaka „Pravilnik internetske trgovine”.
3. Korištenje Trgovinom je moguće pod uvjetom upoznavanja s Pravilnikom i prihvaćanja njegovih odredaba. Prihvaćanje odredaba Pravilnika odvija se u postupku registracije u Trgovini.

II. ELEKTRONIČKE USLUGE U TRGOVINI

1. Sljedeće elektroničke usluge su dostupne u Trgovini:
 - 1.1. **Obrazac za registraciju** – elektronički obrazac koji je Prodavatelj postavio u Trgovini, a koji određuje podatke potrebne za identifikaciju i prijavu osobe zainteresirane za status Klijenta u Trgovini i osobe zainteresirane za status Člana u Programu, kao i načine izravnog kontakta, a čije je popunjavanje od strane osobe zainteresirane za status Klijenta ili zainteresirane za status Klijenta i Člana te čije je slanje Prodavatelju odabirom opcije „Prijava“ potrebno za postanak Klijentom ili postanak Klijentom i Članom (interaktivni obrazac je dostupan na mrežnom mjestu Trgovine).
 - 1.2. **Račun** – zbirka podataka u informacijskom sustavu Prodavatelja označena pojedinačnim imenom (ime za prijavu, odnosno e-mail adresa) i lozinkom koje je odredio Klijent, u kojoj su pohranjeni podaci koje je unio Klijent i podaci o sklopljenim Ugovorima o prodaji. Početak korištenja Računom od strane Klijenta slijedi nakon prijave Klijenta u Trgovinu. U Elektroničkoj usluzi Računa Klijent se može koristiti sljedećim funkcijama: promjena lozinke, pregled povijesti Kupoprodajnih ugovora s prikazom detaljnih podataka o određenom Kupoprodajnom ugovoru i njegov trenutačni status, mogućnost plaćanja po Kupoprodajnom ugovoru i promjene oblika plaćanja (ako plaćanje već nije izvršeno), brisanje Računa (otkazivanje Računa), davanje ili otkazivanje privole za obradu osobnih podataka, davanje ili otkazivanje privole u svrhu marketinga Prodavateljevih proizvoda i usluga, primanje trgovačkih informacija te Prodavateljevo vođenje izravnog marketinga upotrebom automatskih poticajnih sustava (npr. e-pošta, SMS poslani bez izravnog ljudskog sudjelovanja) i korištenjem telekomunikacijskim terminalnim uređajima (npr. telefonom, računalom), prihvaćanje ili neprihvatanje promjene Pravilnika. Upotrebom alata danih u Računu Klijent se također pridružiti Programu i sam promijeniti svoju adresu. Radi izmjene drugih podataka Klijent se treba obratiti Prodavatelju elektroničkim putem na adresu: zepinfo@zepter.hr.
 - 1.3. **Obrazac za narudžbe** – interaktivni obrazac dostupan u Trgovini koji omogućava naručivanje dodavanjem Proizvoda u elektroničku košaricu, unošenje točnih i cjelovitih podataka potrebnih za realizaciju Ugovora o prodaji i utvrđivanje uvjeta ovoga Ugovora, uključujući način isporuke i plaćanje. Ako je Narudžbu naručila osoba koja nema status Klijenta, takva osoba će - tijekom naručivanja Narudžbe – sklopiti s Prodavateljem Ugovor za izvršenje Elektroničke usluge Računa i postat će Klijent. Prilikom naručivanja Narudžbe također je moguće pridružiti se Programu. Upotreba Elektroničke usluge Obrasca za narudžbe od strane Klijenta započinje dodavanjem prvog Proizvoda u elektroničku košaricu. Naručivanje Narudžbe nastupa nakon što Klijent uzastopno izvrši sljedeće aktivnosti: (1) ispunjavanje Obrasca za narudžbe i (2) odabir opcije – nakon ispunjavanja Obrasca za narudžbe – „Naruči i plati”. Sve dok Klijent ne potvrdi Narudžbu klikom na gorenavedeni gumb, postoji mogućnost pojedinačne izmjene Obrasca za narudžbe;
 - 1.4. **Newsletter** – usluga elektroničke distribucije koju pruža Prodavatelj u Trgovini putem e-pošte, koja svim svojim korisnicima omogućuje primanje automatski od Prodavatelja sljedećih izdanja Newslettera koji sadrži informacije o Prodavatelju, Proizvodu, novosti i promocije u Trgovini te nove funkcionalnosti Trgovine.
2. Elektronička usluga Obrasca za registraciju pruža se besplatno i ima jednokratni karakter te završava u trenutku slanja Obrasca za registraciju u skladu s

niženavedenim poglavljem III točka 3 od strane Klijenta ili u trenutku ranijeg prekida procesa registracije od strane Klijenta.

3. Klijent sa statusom Potrošača nema pravo otkazivanja ugovora o obavljanju Elektroničke usluge Obrasca za narudžbu ako je Prodavatelj proveo tu uslugu u cijelosti. Slanjem Obrasca za registraciju Prodavatelju u skladu s niženavedenim poglavljem III točka 3, Klijent koji ima status Potrošača daje Prodavatelju privolu da provede Elektroničku uslugu Obrasca za registraciju.
4. Elektronička usluga Računa se pruža besplatno i na neodređeni rok. Klijent ima mogućnost, u svakom trenutku i bez navođenja razloga, ukloniti Račun (otkazati Račun), što je istovjetno Klijentovom otkazivanju ugovora o izvršenju Elektroničke usluge Računa i – u slučaju da je Klijent Član – automatskom raskidu ugovora o članstvu u Programu.
5. Prodavatelj ima pravo trenutačnog otkaza ugovora o pružanju Elektroničke usluge Računa u slučaju očiglednog kršenja odredaba ovoga Pravilnika od strane Klijenta, odnosno u slučaju davanja lažnih podataka ili osobnih podataka osobe različite od Klijenta, davanja nezakonitih sadržaja koji krše općeprihvaćene društvene norme, koji uzrokuju poremećaje u radu ili preopterećenje ICT sustava, kao i u slučaju potvrđivanja velikog broja Narudžbi i upornog izbjegavanja plaćanja istih. Prodavateljeva izjava o raskidu daje se elektroničkim putem na adresu e-pošte Klijenta i stupa na snagu u trenutku kada izjava stigne Klijentu na takav način da se Klijent može upoznati s njezinim sadržajem (datum raskida). U slučaju da je Klijent istovremeno i Član, s danom raskida se automatski raskida ugovor o članstvu u Programu.
6. Klijent sa statusom Potrošača ima pravo otkazati ugovor o izvršavanju Elektroničke usluge Računa - bez navođenja ikakvih razloga i bez nastanka bilo kakvih troškova - u roku od 14 dana od datuma sklapanja ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa, davanjem izjave Prodavatelju elektroničkim putem na adresu e-pošte: zepinfo@zepter.hr . U svrhu poštivanja gorenavedenoga roka Klijent sa statusom Potrošača je dužan poslati izjavu prije isteka roka. Prodavatelj će Klijentu sa statusom Potrošača poslati potvrdu o primitku izjave o otkazu na trajnom mediju u obliku zaštićene PDF datoteke. U slučaju da je Klijent sa statusom Potrošača istovremeno i Član, otkaz ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa je istovjetan raskidu ugovora o članstvu u Programu.
7. Potrošač se može koristiti obrascem broj 1 u nastavku, ali to nije obvezno.
8. Elektronička usluga Narudžbe se pruža besplatno i ima jednokratni karakter te završava u trenutku slanja Obrasca za narudžbu od strane Klijenta odabirom opcije „Naruči i plati” ili u trenutku ranijeg prekida slanja Narudžbe od strane Klijenta.
9. Klijent sa statusom Potrošača nema pravo otkazivanja ugovora o obavljanju Elektroničke usluge Obrasca za narudžbu ako je Prodavatelj proveo tu uslugu u cijelosti. Klikom na gumb „Naruči i plati” Potrošač daje suglasnost Prodavatelju da izvrši Elektroničku uslugu Obrasca za narudžbu.
10. Elektronička usluga Newsletter se pruža besplatno i na neodređeni rok. Korištenje Newslettera započinje tako da osoba koju zanima korištenje Elektroničke usluge Newsletter unese svoju adresu e-pošte i odabere opciju „Prijava” na početnoj stranici Trgovine. U trenutku odabira opcije „Prijava”, osoba koju zanima korištenje Elektroničke usluge Newsletter prijavljuje se u Elektroničku uslugu Newsletter i prima potvrdu o sklapanju ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Newsletter koji sadrži zakonom propisane informacije. Potvrda se bilježi na trajnom mediju u obliku zaštićene PDF datoteke i može se promijeniti samo na način jasnog dogovora između Potrošača i Prodavatelja. Osoba koju zanima korištenje Elektroničke usluge

Newsletter ima mogućnost, u bilo kojem trenutku i bez razloga, otkazati Newsletter davanjem izjave Prodavatelju elektroničkim putem na adresu e-pošte: zepinfo@zepter.hr, što je istovjetno otkazu ugovora za izvršavanje Elektroničke usluge Newsletter.

11. Davanje adrese svoje e-pošte i odabirom opcije „Prijava” od strane osobe koju zanima korištenje Elektroničke usluge Newsletter istovjetno je izjavi gorenavedene osobe da je upoznata sa sadržajem Pravilnika i njegovom prihvaćanju u cijelosti te obvezi da ga se pridržava kao i privoli te osobe da joj Prodavatelj upućuje izravni marketing upotrebom automatskih poticajnih sustava (e-pošta poslana bez izravnog ljudskog sudjelovanja) i korištenjem telekomunikacijskim terminalnim uređajima (računalo). Osoba koja koristi Elektroničku uslugu Newsletter ima mogućnost otkaza privole navedene u prethodnoj rečenici u bilo kojem trenutku davanjem izjave Prodavatelju elektroničkim putem na adresu e-pošte: zepinfo@zepter.hr, što je istovjetno raskidu ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Newsletter
12. Potrošač ima pravo otkazati ugovor o izvršavanju Elektroničke usluge Newsletter – bez navođenja ikakvih razloga i bez nastanka bilo kakvih troškova – u roku od 14 dana od datuma sklapanja ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Newsletter, davanjem izjave Prodavatelju elektroničkim putem na adresu e-pošte: zepinfo@zepter.hr. U svrhu poštivanja gorenavedenog roka Potrošač je dužan poslati izjavu prije isteka roka. Prodavatelj će Potrošaču poslati potvrdu o primitku izjave o otkazu na trajnom mediju u obliku zaštićene PDF datoteke.
13. Potrošač se može koristiti obrascem broj 2 u nastavku, ali to nije obvezno.
14. Prodavatelj ima obvezu pravilnog izvršavanja Elektroničkih usluga i odgovoran je za njihovo neizvršavanje ili nepravilno izvršavanje, s ograničenjem da Prodavatelj nije odgovoran za neizvršavanje ili nepravilno izvršavanje Elektroničkih usluga koje je rezultat djelovanja više sile.
15. Prigovore koji se tiču Prodavateljevog izvršavanja Elektroničkih usluga Klijent može podnijeti elektroničkim putem na adresu e-pošte: zepinfo@zepter.hr.
16. Preporučuje se Klijentu da u podnesku prigovora naglasi ime i prezime ili naziv tvrtke i kontakt podatke, kao i opis i razlog prigovora. Zahtjevi navedeni u prethodnoj rečenici su samo preporuka te njihovo zanemarivanje neće utjecati na učinak podnesenog prigovora.
17. Prodavatelj ima obvezu rješavanja prigovora u roku od 14 dana od primitka prigovora.

III. PRAVILA KORIŠTENJA TRGOVINOM

1. Osobi koja je zainteresirana za upotrebu Trgovine potrebno je sljedeće:
 - 1.1. Internetski preglednik koji podržava SSL protokol;
 - 1.2. Pristup internetu;
 - 1.3. Račun elektroničke pošte – adresa e-pošte.
2. Upotreba Trgovine odvija se:
 - 2.1. Registracijom u Trgovini u skladu s postupkom opisanim u donjim točkama 3-7, uključujući registraciju upotrebom vanjske autentifikacijske usluge (npr. upotrebom alata dostupnih u Trgovini putem Facebooka),
 - 2.2. Registracijom u Trgovini, uključujući registraciju upotrebom vanjske autentifikacijske usluge (npr. upotrebom alata dostupnih u Trgovini putem Facebooka), tijekom slanja Narudžbe u skladu s postupkom opisanim u poglavlju IV točke 1-6.

2.3. Prijavom, uključujući upotrebom vanjske autentifikacijske usluge (npr. upotrebom alata dostupnih u Trgovini putem Facebooka) – s korištenjem Elektroničke usluge Račun.

3. Registracija u Trgovini ili u Trgovini i u Programu obavlja se unutar postupka registracije slanjem od strane Klijenta upotrebom alata dostupnih u Trgovini Obrasca za registraciju ispunjenog pravilno i u skladu sa činjeničnim stanjem, potvrđenog odabirom opcije „Registracija”.
4. U trenutku potvrde iz gorenavedene točke 3, Klijent je registriran u Trgovini ili u Trgovini i u Programu, što je istovjetno mogućnosti upotrebe Elektroničke usluge Računa ili upotrebe Elektroničke usluge Računa i koristi od Programa. Klijent dobiva potvrdu o sklopljenom ugovoru o Elektroničkoj usluzi Računa i/ili potvrdu o sklopljenom ugovoru o članstvu u Programu koja sadrži zakonom propisane podatke i bilježi se na trajnom mediju u obliku zaštićene PDF datoteke na adresu e-pošte unesenu u Obrazac za registraciju. Potvrde koje Klijent primi mogu se promijeniti samo ako postoji jasan dogovor između Klijenta i Prodavatelja.
5. Slanje Obrasca za registraciju je istovjetno:
 - 5.1. Klijentovoj izjavi da je upoznat sa sadržajem ovoga Pravilnika i da ga u cijelosti prihvaća te preuzima obvezu njegovog poštivanja,
 - 5.2. Davanju Klijentove privole za obradu potrebnih osobnih podataka koji se nalaze u Obrascu za registraciju u svrhu korištenja Računa i za svrhu koja se odnosi na realizaciju Prodajnog ugovora, uključujući i pravne osobe uz čiju suradnju Prodavatelj provodi Ugovore o prodaji, te također sa ciljem ostvarivanja pravovaljanih ciljeva Prodavatelja,
 - 5.3. Klijentovoj izjavi da su svi podaci koje je naveo u postupku registracije istiniti i da će ih ažurirati u slučaju promjene.
6. U slučaju pridruživanja Programu, slanje Obrasca za registraciju je također istovjetno:
 - 6.1. Klijentovoj izjavi da je upoznat sa sadržajem Odredaba i uvjeta Programa i da ga u cijelosti prihvaća te preuzima obvezu njegovog poštivanja,
 - 6.2. Davanju privole Klijenta za obradu potrebnih osobnih podataka navedenih na Obrascu za registraciju u svrhu korištenja Programom, uključujući pravne osobe uz čiju suradnju Prodavatelj provodi Program, te također sa ciljem ostvarivanja pravovaljanih ciljeva Prodavatelja
7. Prodavatelj pridržava pravo provjere podataka koje je Klijent naveo u Obrascu za registraciju i ažurirao u skladu s Pravilnikom. Prodavatelj može odbiti sklapanje ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa ili ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa i ugovora o članstvu u Programu u slučaju manjkavog ispunjavanja Obrasca za registraciju, posebice u slučaju davanja lažnih, nepotpunih podataka ili podataka druge osobe u tom Obrascu. U slučaju odbijanja sklapanja ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa i/ili ugovora o članstvu u Programu, Prodavatelj će odmah obavijestiti Klijenta o istom u elektroničkom obliku na adresu e-pošte navedenu u Obrascu za registraciju. U slučaju da Klijent daje lažne, nepotpune podatke ili podatke druge osobe tijekom procesa promjene podataka, Prodavatelj se može povući iz ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge računa i/ili ugovora o članstvu u Programu na način i s učinkom opisanima u poglavlju II točka 5, o čemu će Klijent biti obaviješten na adresu dane e-pošte.
8. U slučaju da Klijent već koristi Elektroničku uslugu Račun, Klijent - nakon prijave - može koristiti sve alate Trgovine.

IV. SKLAPANJE UGOVORA O PRODAJI

1. Ugovor o prodaji se provodi provedbom radnji navedenih u nastavku:
 - 1.1. Slanjem Narudžbe od strane Klijenta upotrebom alata dostupnih u Trgovini – Slanjem Obrasca za narudžbu, pravilno ispunjenog i u skladu sa činjeničnim stanjem, koje slanje Klijent potvrđuje odabirom opcije „Naruči i plati” što je istovjetno davanjem Prodavatelju ponude o sklapanju Ugovora o prodaji ili Ugovora o prodaji i ugovora o članstvu u Programu ili – u slučaju da osoba nema status Klijenta - Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun i Ugovora o prodaji ili Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun, Ugovora o prodaji i ugovora o članstvu u Programu u skladu s odredbama ovoga Pravilnika,
 - 1.2. Potvrda Prodavatelja o prihvaćanju ponude šalje se Klijentu na adresu Klijentove e-pošte koju je Klijent naveo nakon odabira opcije „Naruči i plati”.
2. U trenutku potvrde navedene u točki 1.2 dolazi do, uz ograničenje iz točke 8, sklapanja Ugovora o prodaji ili sklapanja Ugovora o prodaji i ugovora o članstvu u Programu ili – u slučaju da osoba nema status Klijenta - Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun i Ugovora o prodaji ili Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun, Ugovora o prodaji i ugovora o članstvu u Programu. Klijent dobiva gorenavedenu potvrdu i – u slučaju sklapanja Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun i/ili ugovora o članstvu u Programu – također i potvrdu o sklapanju Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun i/ili potvrdu o sklapanju ugovora o članstvu u Programu koja sadrži zakonom propisane podatke. Potvrde se bilježe na trajnom mediju u obliku zaštićene PDF datoteke te se mogu promijeniti samo na način jasnog dogovora između Klijenta i Prodavatelja.
3. U slučaju slanja Narudžbe od strane Klijenta koji ima status poduzetnika sa sjedištem na teritoriju Europske unije koji je unio – u Obrazac za Narudžbu ili u Račun – EU PDV broj, taj EU PDV broj će se provjeriti putem sustava VIES u svakoj fazi slanja Narudžbe te će Klijent biti obaviješten o rezultatu ove provjere najkasnije u trenutku odabira opcije „Naruči i plati”. Kupovina Proizvoda od strane ovoga Klijenta po Neto cijeni proizvoda ili po Neto članskoj cijeni (bez PDV-a) moguća je samo u slučaju potvrđene provjere Klijentova EU PDV broja u sustavu VIES.
4. Slanje Obrasca za narudžbu je istovjetno sljedećem:
 - 4.1. Klijentovu davanju privole Prodavatelju za obradu traženih osobnih podataka navedenih u Obrascu za narudžbu u svrhu realizacije Ugovora o prodaji, uključujući osobe uz čiju suradnju Prodavatelj provodi Ugovor o prodaji, te sa ciljem ostvarivanja pravovaljanih ciljeva Prodavatelja,
 - 4.2. Klijentovoj izjavi da su svi podaci koje je naveo u postupku slanja Narudžbe istiniti.
5. Slanje Obrasca za narudžbu od strane osobe koja je zainteresirana postati Klijentom u slučaju sklapanja Ugovora za izvršavanje Elektroničke usluge Računa je također istovjetno sljedećem:
 - 5.1. Izjavi gorenavedene osobe da je upoznata sa sadržajem ovoga Pravilnika i da ga u cijelosti prihvaća te preuzima obvezu njegovog poštivanja,
 - 5.2. Davanju privole gorenavedene osobe Prodavatelju za obradu potrebnih osobnih podataka navedenih u Obrascu za narudžbu u svrhu realizacije Ugovora o prodaji, uključujući pravne osobe uz čiju suradnju Prodavatelj provodi Ugovor o prodaji, te sa ciljem ostvarivanja pravovaljanih ciljeva Prodavatelja.
6. Slanje Obrasca za narudžbu od strane Klijenta koji šalje Narudžbu u slučaju sklapanja ugovora o članstvu u Programu je također istovjetno sljedećem:
 - 6.1. Klijentovoj izjavi da je upoznat sa sadržajem Odredaba i uvjeta Programa i da ga

u cijelosti prihvaća te preuzima obvezu njegovog poštivanja 6.2 Davanju privole Klijenta za obradu potrebnih osobnih podataka navedenih na Obrascu za narudžbu u svrhu korištenja Programom, uključujući pravne osobe uz čiju suradnju Prodavatelj provodi Program, te također sa ciljem ostvarivanja pravovaljanih ciljeva Prodavatelja.

7. Komentari Narudžbe koje je dodao Klijent u Obrascu za narudžbu nisu obvezujući za Prodavatelja, ali će ih Prodavatelj uzeti u obzir prema svojim mogućnostima.
8. Prodavatelj pridržava pravo provjere podataka koje je Klijent naveo u Obrascu za narudžbu. Prodavatelj može odbiti sklapanje Ugovora o prodaji, Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun i/ili ugovora o članstvu u Programu u slučaju nepravilnog ispunjavanja Obrasca za narudžbu, posebice u slučaju davanja lažnih, nepotpunih podataka ili podataka druge osobe u tom Obrascu. U slučaju odbijanja sklapanja Ugovora o prodaji, Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa i/ili ugovora o članstvu u Programu, Prodavatelj će odmah obavijestiti Klijenta o istome u elektroničkom obliku na adresu e-pošte navedenu u Obrascu za narudžbu.
9. Ako Klijent u elektroničku košaricu doda veću količinu Proizvoda od one stvarno dostupne u Trgovini, Prodavatelj će o tome odmah obavijestiti Klijenta, najkasnije u trenutku potvrde Klijentove Narudžbe odabirom opcije „Naruči i plati”. U tom će slučaju Klijent moći smanjiti količinu Proizvoda na količinu koja je stvarno dostupna u Trgovini ili odustati od kupovine Proizvoda.
10. Narudžbe se mogu podnositi tijekom cijelog dana uz pridržaj poglavlja VII točka 3 u nastavku. U slučaju podnošenja Narudžbe u subotu, nedjelju ili dane državnih blagdana u Hrvatskoj, rokovi koji su povezani s realizacijom Ugovora o prodaji početi će teći na prvi Radni dan nakon gorenavedenih dana.
11. Klijent će primiti podatke o tekućem statusu Ugovora o prodaji putem navedene adrese e-pošte kao i putem Računa.

V. PLAĆANJE

PRODAJNE

CIJENE

Plaćanje Prodajne cijene može se izvršiti putem pružatelja usluga elektroničkog plaćanja (kreditna kartica ili e-transfer - internetska autorizacija na temelju potpuno kriptirane veze (SSL protokol s mogućnošću korištenja ključa za 128-bitno kriptiranje) - plaćanje nakon dovršetka procesa podnošenja Narudžbe.

VI. ISPORUKA I IZDAVANJE PROIZVODA

1. Uz pridržaj doljenavedene točke 5 isporuka kupljenih Proizvoda izvršava se na teritoriju Europske unije (isključujući: Belgiju, Hrvatsku, Mađarsku, Cipar, Finsku, Italiju, Litvu, Češku Republiku, Slovačku, Irsku, Velike Britaniju, Njemačku, Švedsku, Rumunjsku, Latviju i Francusku), Norveške, Meksika, Sjedinjenih Američkih Država, Južnoafričke Republike, Australije i Novog Zelanda isključujući ovisne teritorije gorenavedenih država i bit će izvršena na adresu isporuke navedenu u Obrascu za narudžbu putem predstavnika dostavne kompanije u roku od 7 radnih dana od dana primitka uplate putem pružatelja usluge elektroničkog plaćanja.

2. Iznos Prodajne cijene se konačno izračunava u trenutku potpuno ispunjenog Obrasca za narudžbe. Dodatne troškove - ako je primjenjivo - izračunavaju lokalne vlasti nakon što Proizvodi kupljeni na temelju Ugovora o prodaji stignu u zemlju svog odredišta.
3. U slučaju da Klijent ima boravište ili registrirani ured na teritoriju Hrvatske, ako ukupna Cijena proizvoda dodanih u elektroničku košaricu iznosi više od 100 eura, trošak dostave uključen je u Maloprodajnu cijenu ili Člansku cijenu Proizvoda – Prodajnu cijenu. Ako je ukupna Cijena proizvoda u elektroničkoj košarici manja ili jednaka 100 eura, isporuka je na trošak Klijenta, a Prodajna cijena je Maloprodajna Cijena ili Članska cijena Proizvoda s troškovima isporuke.
4. Klijent potvrđuje isporuku na tovarnom listu. Prije isporuke pošiljke, Klijent je dužan provjeriti je li pošiljka oštećena i potom potpisati tovarni list, pri čemu se također preporučuje provjera sadržaja pošiljke. U slučaju pronalaska oštećenja Proizvoda ili neusklađenosti iznosa pošiljke, Klijent treba postupiti sukladno odredbama Poglavlja IX. „Pritužbe i jamstvo”. Zajedno s proizvodima Prodavatelj će dati Klijentu sve potrebne dokumente, uključujući računovodstvene dokumente.
5. Isporuka Proizvoda izvršava se samo na teritoriju na kojem Klijent ima boravište ili sjedište. Sljedeći proizvodi: Oxy sterile 250 ml šifra PAG-961-250S, Shaving gel šifra PNK-4550, After shaving balm šifra PNK-4540, Complete protection deodorant šifra PNK-4570, PerioSafe Test PNK-1005 i Medolight šifra Z4L ne isporučuju se u Meksiko, Sjedinjene Američke Države, Južnoafričku Republiku, Australiju i Novi Zeland; sljedeći Proizvodi: Tuttoluxo šifra PWC-700, Tuttoluxo Black šifra PWC-700B, TuttoSteamy šifra PWC-301, Hand Massager šifra LG-818, Juicer šifra TF-999F, Food Processor oznaka VO-022-K, Therapy Air šifra PWC-570, CleansyMag šifra AQ-MAG-100, Coffee Machine šifra ZEP-200, VacSy Sealing Unit šifra VS-S, Zepter Radio Induction Kitchen šifra Z-993R, VacSy Set šifra VS-170 ne isporučuju se u Meksiko i Sjedinjene Američke Države; sljedeći Proizvodi: Oxy Sterile 250ml PAG-250S i Medolight šifra Z4L ne isporučuju se u Španjolsku; sljedeći Proizvodi: Bioptron Medall Set šifra PAG-960-SET, Bioptron Pro 1 Set šifra PAG-990, Bioptron 2 Set šifra PAG-880-SET, Color Light Therapy Set šifra PAG-965-CT, Colored filters for Bioptron Pro 1 šifra PAG-992-CTF (1-7), Bioptron Medall šifra PAG-960, Floor stand for Bioptron Medall šifra PAG-964-FSM i Floor stand for Bioptron Pro 1 šifra PAG-991-FS ne isporučuju se u Sjedinjene Američke Države, Australiju, Španjolsku i Južnoafričku Republiku; sljedeći Proizvod: Electro Acupuncture šifra PBG-866 ne isporučuje se u Sjedinjene Američke Države; sljedeći Proizvod: Deo Fresh šifra PNK-4230 ne isporučuje se u Meksiko, Sjedinjene Američke Države, Australiju i Novi Zeland; te sljedeći Proizvodi: Hairdryer šifra HD-002 i Ze-presso Gold šifra ZEP-300G ne isporučuju se u Meksiko i Sjedinjene Američke Države.
6. Isporuka Proizvoda izvršava se samo radnim danom od 8 do 20 sati.
7. Prodavatelj pridržava pravo izvršenja isporuke u većem broju paketa ako veličina premašuje veličinu europaleta i/ili ako masa isporučene narudžbe premašuje 31,5 kg te u slučaju isporuke izvan Europe 20 kg.
8. U slučaju kupovine uređaja za pročišćavanje vode instalaciju uređaja obavlja lokalni tehničar Prodavatelja nakon dogovora o roku instalacije s Klijentom.

VII. DUŽNOSTI I ODGOVORNOST

1. Prodavatelj će uložiti sve napore kako bi pružao svoje usluge na najvišoj razini i obvezuje se da će korespondenciju držati u tajnosti i poduzeti mjere održavanja sigurnosti poslužitelja od pristupa neovlaštenih subjekata.
2. Prodavatelj se obvezuje štititi osobne podatke u skladu s propisima koji su na snazi, posebice u skladu sa zakonom o zaštiti osobnih podataka.
3. Prodavatelj pridržava pravo redovitog održavanja koje može uzrokovati ograničen pristup Trgovini, ali prekid upotrebe Trgovine trajat će najviše 2 sata odjednom i neće nastupati više od jednom tjedno.
4. Klijent je obavezan upotrebljavati Trgovinu u skladu s važećim zakonima, odredbama ovoga Pravilnika, a posebice ne smije isporučivati sadržaje koji su nezakoniti, koji krše općeprihvaćene društvene norme ili izazivaju poremećaje u radu ili preopterećenje ICT sustava na mrežnom mjestu Trgovine.
5. Prodavatelj ne preuzima odgovornost za:
 - 5.1. Nedostatak mogućnosti korištenja Trgovinom koji je posljedica djelovanja više sile;
 - 5.2. Upotrebu Trgovine ili Elektroničke usluge Računa od strane Klijenta koja je nezakonita ili nesukladna odredbama ovoga Pravilnika, ili za bilo kakve posljedice koje proizlaze iz toga;
 - 5.3. Klijentovo davanje trećim osobama adrese e-pošte ili telefonskog broja ili lozinke koje Klijent koristi za prijavu;
 - 5.4. Davanje lozinke i osobnih podataka ovlaštenim osobama na temelju odgovarajućih odredbi zakona;
 - 5.5. Nedostatak prijenosa ili brzine prijenosa podataka koji proizlaze iz tehničkih ograničenja na strani Klijenta;
 - 5.6. Odbijanje financiranja kupnje Proizvoda od strane treće osobe.
6. U slučaju da se Klijent ne može sjetiti lozinke za pristup Računu, potrebno je upotrijebiti postupak podsjećanja na lozinku dostupan u Trgovini.
7. U slučaju da Klijent izgubi lozinku za pristup Računu ili dođe do saznanja o neovlaštenom pristupu Računu, treba odmah obavijestiti Prodavatelja o istome na adresu e-pošte: zepinfo@zepter.hr. Pridržaj je na snazi od trenutka kontaktiranja Prodavatelja kako bi se mogao upoznati s njegovim sadržajem. Dok pridržaj ne stigne do Prodavatelja, Prodavatelj ne preuzima odgovornost ni za kakvu neovlaštenu radnju koja je posljedica upotrebe Računa od strane treće osobe uz upotrebu izgubljene lozinke Klijenta. U slučaju nedostatka pridržaja, u skladu s prvom gornjom rečenicom, Prodavatelj ne snosi odgovornost za štetu koju je Klijent zbog toga pretrpio, osim za štetu koja proizlazi iz namjerne krivnje ili grube nepažnje od strane Prodavatelja.
8. U slučaju pridržaja navedenog u gornjoj točki Prodavatelj će blokirati Račun i započeti postupak razjašnjavanja u sklopu kojeg obavlja provjeru radnji izvršenih unutar Računa nakon prijave pridržaja. Prodavač će odmah obavijestiti Klijenta o rezultatima gorenavedenog postupka elektroničkim putem na adresu e-pošte Klijenta.

VIII. OBRADA OSOBNIH PODATAKA

1. Voditelj obrade osobnih podataka prema čl. 4. točki 7 Uredbe je Prodavatelj.
2. Voditelj obrade je imenovao službenika za zaštitu podataka kojega se može kontaktirati na adresu e-pošte zepinfo@zepter.hr ili na adresu: Voditelj obrade osobnih podataka Tuttoluxo d.o.o., Radnička cesta 30, 10000 Zagreb.

3. Osobni podaci obrađivat će se prema i u svrhu:
 - a. prema čl. 6. st. 1. točki b Uredbe u svrhu zaključivanja i provedbe ugovora poput: (i) Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Račun, (ii) Ugovora o prodaji, (iii) Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Newsletter i (iv) Ugovora o članstvu u programu lojalnosti ClubLive100,
 - b. prema čl. 6. st. 1. točki c Uredbe u svrhu ispunjenja zakonskih obveza kojih je Voditelj obrade obveznik, npr. izdavanje i čuvanje faktura i ostalih računovodstvenih dokumenata, davanje odgovora na pritužbe u roku propisanom mjerodavnim propisima,
 - c. prema čl. 6. st. 1. točki f Uredbe u sklopu legitimnih interesa Voditelja obrade, i to (i) za potrebe izravnog marketinga proizvoda te usluga Voditelja obrade, (ii) za potrebe uspostavljanja, zaštite i procesuiranja zahtjeva, (iii) za potrebe izrade izvješća, analiza, statistika za interne potrebe Voditelja obrade.i – u slučaju zasebne privole – prema i u svrhu:
 - d. prema čl. 6. st. 1. točki a Uredbe u svrhu marketinga proizvoda i usluga Voditelja obrade,
 - e. prema čl. 172. st. 1. zakona od 16. srpnja 2004., Zakona o telekomunikacijama (službeni glasnik iz 2017., točka 1907), (u daljnjem tekstu: „Zakon”) u svrhu marketinga proizvoda i usluga Voditelja obrade upotrebom sustava za automatsko pozivanje i telekomunikacijske terminalne opreme ili
 - f. prema čl. 10. st. 2. Zakona od 18. srpnja 2002., o pružanju usluga elektroničkim putem (službeni glasnik iz 2017., točka 1219), (u daljnjem tekstu: Propis) u svrhu slanja trgovačkih informacija Voditelja obrade e-poštom.
4. Namjeravani primatelji osobnih podataka: pravne osobe putem kojih Voditelj obrade provodi Ugovor o prodaji (npr. dostavna kompanija, ovlaštenu subjekt koji servisira uređaje Voditelja obrade), pravne osobe putem kojih Voditelj obrade provodi marketinške aktivnosti za svoje proizvode i usluge (npr. pružatelj poštanskih usluga, pružatelj telekomunikacijskih usluga, pružatelj usluga oglašavanja), pravne osobe putem kojih Voditelj obrade pruža Elektroničke usluge u Trgovini (npr. pružatelji IT usluga), pravne osobe od kojih kao vanjskih izvršitelja Voditelj obrade naručuje savjetodavne, porezne, revizorske, pravne usluge, pravne osobe koje obavljaju platno poslovanje (npr. banka).
5. Osobni podaci će biti pohranjeni unutar određenog roka ovisno o svrsi zbog koje su prikupljeni i pravnoj osnovi za obradu, to jest:
 - a. zaključivanje i izvršavanje ugovora – (i) Ugovor o pružanju Elektroničke usluge Računa – do završetka Ugovora, (ii) Ugovor o prodaji – do ispunjenja Ugovora o prodaji, (iii) Ugovor o izvršavanju Elektroničke usluge Newsletter – do završetka Ugovora i (iv) Ugovor o članstvu u ClubLive100 – do završetka ugovora,
 - b. ispunjenje zakonskih obveza kojima je Voditelj obrade obveznik – dok Voditelj obrade ne ispuni zakonske obveze,
 - c. provođenje pravno razboritih interesa Voditelja obrade: (i) izravni marketing proizvoda i usluga od strane Voditelja obrade – do podnošenja prigovora, (ii) uspostavljanje, zaštita i procesuiranja zahtjeva – do ograničenja zahtjeva ili dok Voditelj obrade ne prihvati obrazloženi prigovor, (iii) izrada izvješća, analiza, statistika za interne potrebe Voditelja obrade – dok Voditelj obrade ne prihvati obrazloženi prigovor.
 - d. zasebno izražena privola: marketing proizvoda i usluga Voditelja obrade, izravni marketing proizvoda i usluga Voditelja obrade upotrebom automatskih sustava za pozivanje i telekomunikacijske terminalne opreme ili slanjem komercijalnih informacija Voditelja obrade e-poštom – do povlačenja privole.

6. Ispitanik ima pravo na pristup sadržaju svojih podataka i pravo na ispravke, uklanjanje, ograničenje obrade te pravo na premještanje podataka.
7. Nadalje, ispitanik ima pravo podnijeti, u svakom trenutku, prigovor obrazložen vlastitom specifičnom situacijom glede obrade njegovih osobnih podataka glede legitimno opravdanih interesa Voditelja obrade. Ako Voditelj obrade proslijedi njegove osobne podatke u svrhu izravnog marketinga, u skladu sa svojim zakonski opravdanim interesima, ispitanik ima pravo podnijeti prigovor. Ako Voditelj obrade prihvati obrazloženi prigovor ili u slučaju podnošenja prigovora, više se neće postupati s podacima određenog ispitanika.
8. Ako se osobni podaci obrađuju na temelju čl. 6. st. 1. točke a) Uredbe, čl. 172. st. 1 Zakona o telekomunikacijama ili čl. 10. st. 2. Propisa, ispitanik također ima pravo u svakom trenutku povući privolu za obradu osobnih podataka, što neće imati utjecaj na sukladnost s pravom na upotrebu podataka čije je korištenje odobreno temeljem privole prije povlačenja.
9. Kako bi ostvario gore navedena prava, ispitanik treba kontaktirati Prodavatelja ili Prodavateljevog Službenika za zaštitu podataka koristeći se gore navedenim podacima.
10. Ispitanik također ima pravo uložiti prigovor Glavnom službeniku za zaštitu osobnih podataka ili drugom takvom ovlaštenom tijelu ako uvidi da obrada njegovih osobnih podataka nije u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka, uključujući Uredbu.
11. Podnošenje osobnih podataka je dobrovoljno, ali otkrivanje osobnih podataka koje zahtijeva Prodavatelj u svrhu određenog ugovora (označen sa „*“ u postupku zaključivanja određenog ugovora) nužno je za provedbu ugovora te podaci koji nedostaju znače da nije moguće zaključiti i izvršiti taj ugovor.
12. Prodavatelj je pravna osoba koja je obvezna obrađivati osobne podatke na način koji je siguran i sukladan s važećim propisima te također obavještava da ima Politiku o zaštiti privatnosti koju je moguće vidjeti na mrežnom mjestu Trgovine.

IX. PRIGOVORI I JAMSTVO

1. Prodavatelj je obvezan dostaviti Klijentu Proizvode bez fizičkih ili pravnih nedostataka. U skladu s građanskopravnim propisima koji reguliraju implicirano jamstvo, Prodavatelj je odgovoran Klijentu ako prodani proizvod ima fizičke ili pravne nedostatke.
2. Uz to, Prodavatelj (Jamac) daje jamstvo kojim osigurava dobru kakvoću i pravilno funkcioniranje Proizvoda koje prodaje, uz iznimku isključenja Proizvoda ili njihovih dijelova koji su navedeni u Jamstvenom listu.
3. U slučaju pronalaska nedostataka kod kupljenih Proizvoda u jamstvenom roku ili u roku odgovornosti Prodavatelja za implicirano jamstvo, Klijent treba, sukladno propisima mjerodavnima za pravosudno tijelo kojim se namjerava koristiti, podnijeti prigovor u jednom od servisnih centara dostupnih u zemlji njegovog boravišta ili sjedišta (popis centara je dostupan na mrežnom mjestu Trgovine) ili – u slučaju nedostupnosti servisnog centra u zemlji njegovog boravišta ili sjedišta – u Središnjem servisu.
4. Kako bi Klijent započeo postupak prigovora može upotrijebiti obrazac za prigovor izrađen u skladu s obrascem dostupnim na mrežnom mjestu Trgovine, kao i u servisnim centrima Prodavatelja. U slučaju da Klijent ne upotrijebi obrazac za prigovor naveden u prethodnoj rečenici, Klijent je dužan sastaviti prigovor na način

koji će omogućiti Prodavatelju da razmotri prigovor. Zahtjevi istaknuti u prethodnoj rečenici - u slučaju Klijenta koji ima status Potrošača - samo su preporuka te njihovo izostavljanje neće utjecati na učinak podnesenog prigovora. Klijent treba dostaviti Proizvode s nedostatkom na trošak Prodavatelja: (i) u najbliži servisni centar ako je dostupan u zemlji njegovog boravišta ili sjedišta ili (ii) poslati ih dostavom izravno u Središnji servis.

5. Nakon rješavanja prigovora Klijent je obvezan preuzeti Proizvod na trošak Prodavatelja, ali najkasnije u roku od 14 dana od primitka prvog poziva za preuzimanje, koji prima od Prodavatelja u skladu s odabranim oblikom kontakta dogovorenim tijekom podnošenja prigovora.
6. Prodavatelj je obvezan obavijestiti Klijenta o nepriznavanju prigovora u roku od 14 dana od dana zaprimanja prigovora. U slučaju priznavanja opravdanosti prigovora koji je podnio Klijent, rok za rješavanje prigovora je 21 dan od dana stavljanja prigovorenih Proizvoda na raspolaganje Prodavatelju, osim ako ugovorne strane ne ugovore drugi razborit rok koji nije pretjerano neprikladan za Klijenta.

X. OTKAZIVANJE UGOVORA O PRODAJI

1. Klijent koji ima status Potrošača ovlašten je otkazati Ugovor o prodaji – bez navođenja ikakvih razloga – u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora o prodaji, slanjem izjave Prodavatelju elektroničkim putem na adresu e-pošte: info@zepter.com. U svrhu poštivanja gorenavedenoga roka Klijent sa statusom Potrošača je dužan poslati izjavu prije isteka roka. Prodavatelj će Klijentu sa statusom Potrošača poslati potvrdu o primitku izjave o otkazu na trajnom mediju u obliku zaštićene PDF datoteke.
2. Potrošač se može koristiti obrascem broj 3 u nastavku, ali to nije obvezno.
3. Klijent sa statusom Potrošača nema pravo otkazivanja Ugovora o prodaji čiji predmet su Proizvodi isporučeni u zatvorenom paketu (npr. kava, kozmetika) ako je paket bio otvoren nakon isporuke Proizvoda, a u svrhu higijenskih ili zdravstvenih razloga ovi Proizvodi ne mogu biti vraćeni nakon otvaranja pakiranja.

XI. POVRAT

1. Ako Klijent sa statusom Potrošača upotrijebi svoje zakonsko pravo otkazivanja Ugovora o prodaji, ugovorne strane imaju obvezu namirenja međusobnih obveza u roku od 14 dana računajući od dana primitka izjave o otkazivanju od strane Prodavatelja. Klijent sa statusom Potrošača je dužan o svom trošku vratiti Proizvode u Skladište, a u slučaju proizvoda navedenih u gornjem Poglavlju X točka 3., Klijent sa statusom Potrošača je dužan vratiti ih u zatvorenom pakiranju. Prodavatelj može obustaviti vraćanje Prodajne cijene do primitka Proizvoda u povratu ili dostave dokaza od strane Klijenta sa statusom Potrošača da ih je poslao, ovisno o tome koji događaj nastupa ranije.
2. Prodavatelj će izvršiti povrat Prodajne cijene upotrebom istog načina plaćanja koji je Klijent sa statusom Potrošača upotrijebio u prvoj transakciji (transferu) osim ako Potrošač jasno ne prihvati drugi oblik povrata. Klijentu sa statusom Potrošača neće nastati nikakvi troškovi u svezi s gorenavedenim povratom.

XII. POSTUPANJE S PRIGOVOROM U SVEZI S FUNKCIONIRANJEM TRGOVINE

1. Klijent može u elektroničkom obliku uložiti prigovore povezane s funkcioniranjem Trgovine na adresu e-pošte: zepinfo@zepter.hr.
2. Preporučuje se Klijentu da u prigovoru naznači svoje ime i prezime odnosno tvrtku te podatke o kontaktu, kao i opis te razloge prigovora. Zahtjevi navedeni u prethodnoj rečenici su samo preporuka te njihovo zanemarivanje neće utjecati na učinak podnesenog prigovora.
3. Prodavatelj ima obvezu rješavanja prigovora u roku od 14 dana od primitka prigovora.

XIII. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Prodavatelj pridržava pravo izmjene Pravilnika u slučaju promjena zakonskih odredbi ili u svrhu poboljšanja funkcioniranja Trgovine, posebice poboljšanjem postojećih alata u Trgovini ili dodavanjem novih, te također u svrhu zaštite Klijentovih prava i sprječavanja zloupotrebe.
2. Uz pridržaj točke 5. u nastavku, sve izmjene Pravilnika stupaju na snagu u roku opisanom u točkama 3. i 4. u nastavku.
3. Prodavatelj će objaviti novi Pravilnik na mrežnom mjestu Trgovine, koji će stupiti na snagu u roku od 30 dana od dana objave. Klijenti koji se registriraju u Trgovini u razdoblju između objavljivanja novog Pravilnika i njegovog stupanja na snagu imat će obvezu - tijekom postupka registracije - upoznati se s Pravilnikom koji je na snazi i s novim Pravilnikom te iste prihvatiti.
4. Prodavatelj će u elektroničkom obliku poslati Klijentima novi Pravilnik zajedno sa zahtjevom za potvrdu na adrese e-pošte koje su Klijenti naveli u Obrascu za registraciju. Novi Pravilnik stupa na snagu u roku od 30 dana od dana slanja Pravilnika od strane Prodavatelja u skladu s prethodnom rečenicom. U slučaju neprihvatanja novog Pravilnika Klijent je dužan odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana njegovog primitka, dati izjavu Prodavatelju putem alata dostupnih u Računu da nije suglasan s novim Pravilnikom, što je istovrijedno otkazivanju Računa i otkazivanju ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa. U slučaju da je Klijent Član, raskid ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa je istovrijedan raskidu ugovora o članstvu u Programu. Smatra se da je protek roka za davanje izjave navedene u prethodnoj rečenici a bez dostave iste istovrijedan prihvatanju novog Pravilnika od strane Klijenta.
5. Izmjene i dopune ovoga Pravilnika koje proizlaze iz nužnosti prilagodbe odredbi Pravilnika obvezujućim zakonskim propisima su mjerodavne od dana stupanja na snagu gore navedenih zakonskih propisa. Prodavatelj će uložiti napore kako bi ispunio rok za obavještanje o promjenama navedenim u gornjoj točki 4.
6. Promjene Pravilnika se ne odnose na Obrasce za narudžbu koje je Klijent slao Prodavatelju na prikladan način sukladno odredbama Pravilnika prije stupanja na snagu novog Pravilnika.
7. Sve obavijesti koje Ugovorne strane šalju u elektroničkom obliku bit će poslone na posljednju adresu e-pošte koju je Ugovorna strana dala u skladu s Pravilnikom.

8. Podaci u Trgovini koji se odnose na Proizvode (zajedno s Maloprodajnim cijenama i Članskim cijenama Proizvoda) nisu trgovačka ponuda u smislu članka 66. Zakona o obveznim odnosima, već su poziv za sklapanje ugovora opisan u članku 77. Zakona o obveznim odnosima. Prodavatelj pridržava pravo izmjene asortimana Proizvoda dostupnih u Trgovini, kao i promjene Cijena Proizvoda; te promjene ne utječu na Narudžbe koje su već poslane prije stupanja promjena na snagu.
9. U slučaju kada je Potrošač ovlašten na daljnju zaštitu njegovih prava prema lokalnim zakonskim propisima, tada će sukladno ovom Pravilniku lokalni propisi biti mjerodavni za Potrošača.
10. U pitanjima koja nisu obuhvaćena ovim Pravilnikom primjenjuju se zakonski propisi na snazi na teritoriju Hrvatske, uz pridržaj primjene obvezujućih pravnih propisa koji su na snazi na teritoriju boravišta Klijenta sa statusom Potrošača.
11. Bilo koji spor koji nastane iz ovoga Pravilnika ili u vezi s njim rješava mjesno nadležni sud Prodavatelja, uz pridržaj glede sporova s Klijentima sa statusom Potrošača koji rješava mjesno nadležni sud Klijenta sa statusom Potrošača ili drugi nadležni sud sukladno važećim propisima u mjestu boravišta Klijenta sa statusom Potrošača i koji je odabrao Klijent u statusu Potrošača.
12. U slučaju neslaganja sukoba između engleske inačice Pravilnika i prevedene inačice Pravilnika engleska inačica će prevladati.
13. Prodavatelj izjavljuje da je član Hrvatske udruge direktne prodaje i kao član ove udruge ima obvezu pridržavati se Etičkog kodeksa HUDP-a o izravnoj prodaji s kojim se Klijent može upoznati na mrežnom mjestu udruge na adresi:
<https://www.hup.hr/dokumenti-2.aspx>
14. Prodavatelj, sukladno čl. 12. Zakona o pravima potrošača od 30. svibnja 2014. (službeni glasnik 2014. br. 827) ovime obavještava da Klijent sa statusom Potrošača može koristiti izvansudski način rješavanja pritužbi i potraživanja. Detaljni podaci o ovim postupcima i pravilima njihove upotrebe dostupni su u sjedištima i na mrežnim mjestima regionalnih i europskih institucija za zaštitu potrošača i društvenih organizacija koji imaju zakonsku obvezu zaštite Potrošača. Za Klijente sa statusom Potrošača čije je boravište u Poljskoj, podaci su dostupni u prostorima i na mrežnom mjestu okružnog (općinskog) pravobranitelja za potrošačka pitanja, socijalnih organizacija čiji zakonski zadaci uključuju zaštitu prava Potrošača, lokalnih inspektorata Trgovačke inspekcije. Klijenti sa statusom Potrošača mogu se koristiti Europskom internetskom platformom za rješavanje pritužbi putem interneta kao izvansudskim načinom rješavanja pritužbi i potraživanja. Platforma je dostupna ovdje: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
15. Ovaj pravilnik stupa na snagu dana 25. svibnja 2018.

Obrazac br. 1

OBRAZAC UGOVORA O IZVRŠAVANJU ELEKTRONIČKE USLUGE RAČUNA OBRAZAC ZA OTKAZIVANJE UGOVORA

(obrazac treba biti popunjen i poslan samo ako želite otkazati Ugovor o izvršavanju
Elektroničke usluge Računa)

.....
(Ime i prezime Klijenta sa statusom Potrošača)

.....
(Adresa e-pošte Klijenta sa statusom Potrošača)

Ovime vas obavještavam o otkazivanju Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge Računa.

.....
(Mjesto, datum)

.....
(Potpis Klijenta sa statusom Potrošača)

Tuttoluxo d.o.o.,Radnička cesta 30, 10000 Zagreb

Obrazac br. 2

**OBRAZAC UGOVORA O PRUŽANJU ELEKTRONIČKE USLUGE RAČUNA
OBRAZAC ZA OTKAZIVANJE UGOVORA**
(molimo ispunite obrazac i pošaljite ga samo ako želite otkazati Ugovor o izvršavanju
Elektroničke usluge Newsletter)

.....
(Adresa e-pošte Klijenta sa statusom Potrošača)

Ovime vas obavještavam o otkazivanju Ugovora o izvršavanju Elektroničke usluge
Newsletter.

.....
(Mjesto, datum)

.....
(Potpis Klijenta sa statusom Potrošača)

Tuttoluxo d.o.o.,Radnička cesta 30, 10000 Zagreb

Obrazac br. 3

OBRAZAC ZA OTKAZ UGOVORA O PRODAJI
(molimo ispunite obrazac i pošaljite ga samo ako želite otkazati Ugovor o prodaji)

.....
(Ime i prezime Klijenta sa statusom Potrošača)

Ovime vas obavještavam o otkazivanju Ugovora o prodaji br. sklopljenog
dne (datum).

.....

(Mjesto, datum)

.....
(Potpis Klijenta sa statusom Potrošača)

Tuttoluxo, Radnička cesta 30, 10000 Zagreb

Molimo primijetite da se u slučaju otkazivanja Ugovora o prodaji Proizvodi moraju vratiti u Skladište (Tuttoluxo d.o.o, Slavonska avenija 3, 10000 Zagreb).