

## **SADRŽAJ**

1. UVJETI KUPNJE
2. PODACI O PODUZEĆU
3. NARUČIVANJE I SKLAPANJE UGOVORA
4. OTKAZIVANJE NARUDŽBE
5. NAČINI PLAĆANJA
6. DOSTAVA
7. VLASNIŠTVO
8. POVRAT - ZAMJENA, RASKID UGOVORA
9. REKLAMACIJE
10. ZAŠTITA PRIVATNOSTI
11. PRIKUPLJANJE OSOBNIH PODATAKA
12. GOOGLE ANALYTICS
13. POSLOVNA ZAŠTITA PODATAKA
14. PRIMJEDBE I PRIGOVORI
15. ON-LINE RJEŠAVANJE SPOROVA
16. NAPOMENE
17. DOKUMENTI ZA POHRANJIVANJE I ISPIS

Opći uvjeti poslovanja odnose se na sve narudžbe i isporuke između IVERO d.o.o., IVERO WEB SHOP i njegovih Kupaca koji kupuju putem web shop-a [www.shop.ivero.hr](http://www.shop.ivero.hr).

Uvjeti poslovanja i korištenja podliježu Zakonu o trgovini, Zakonu o zaštiti potrošača, Zakonu o obveznim odnosima, Zakonu o elektroničnoj trgovini te Zakonu o elektroničnom potpisu.

Korištenjem ovih internetskih stranica Kupac potvrđuje da je upoznat i suglasan s Uvjetima kupnje.

## 1. UVJETI KUPNJE

Usluge IVERO WEB SHOPA mogu koristiti samo osobe starije od 18 godina.

Ovi uvjeti kupnje definiraju postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i povrata odnosno reklamacije proizvoda ponuđenih na našim internet stranicama.

Isporučitelj (Prodavatelj) robe ponuđene na ovim stranicama je IVERO d.o.o. IVERO WEB SHOP, Planinska 13, 10360 SESVETE, OIB: 89206455960, MBS: 080391186, a Kupac robe je posjetitelj internet trgovine koji odabere barem jedan proizvod, popuni elektronski formular narudžbe i pošalje ga Prodavatelju.

shop.ivero.hr je registrirana domena tvrtke IVERO d.o.o.

Minimalna narudžba je 15,00 €

Maksimalna težina paketa je 30 kg

Za sve narudžbe veće od ove težine molim Vas javite se na [ivero@ivero.hr](mailto:ivero@ivero.hr).

## 2. PODACI O PODUZEĆU

**Ivero d.o.o.**

**Adresa sjedišta:**  
Planinska 13, 10360 Sesevete

**Adresa uprave, proizvodnje i skladišta:**  
Radnička cesta 173t, 1000 Zagreb

**Adresa elektroničke pošte:** [shop@ivero.hr](mailto:shop@ivero.hr)

**Info telefon:** 01 2406 900

**Radno vrijeme:** radnim danom od 7,30 do 15,30

Webshop je otvoren za narudžbe od 0-24, a pitanja vezana uz web kupovinu možete slati na email [shop@ivero.hr](mailto:shop@ivero.hr)

**Tvrtka upisana u trgovački registar:** Trgovački sud u Zagrebu; broj 1-255-34

**MBS:** 080391186  
**OIB:** 89206455960

ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d.  
IBAN: HR7824020061100048076

Iznos temeljnoga kapitala društva: 557.435,79 € (4.200.000,00 kn) / u cijelosti uplaćen

Direktor: Bojan Lapajne

### **3. NARUČIVANJE I SKLAPANJE UGOVORA**

Naručivanje robe u IVERO WEB SHOP-u moguće je 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.

Postupak naručivanja:

- Ivero WEB SHOP svojim Kupcima nudi kemikalije za specijaliziranu i opću upotrebu
- Klikom na ime proizvoda, sliku ili DETALJNIJE Kupcu se prikazuju detalji proizvoda.
- Klikom na KUPI proizvod se dodaje u košaricu.
- Gore desno na web shop-u simboličan je prikaz košarice. Klikom na to polje Kupcu se prikazuju trenutno izabrani proizvodi te po potrebi Kupac može izvršiti promjene.
- Kada je Kupac siguran da želi završiti svoju kupnju potrebno je kliknuti opciju NARUDŽBA.
- Kupac kupnju može izvršiti kao registrirani korisnik ili kao neregistrirani korisnik što se odabire u ovom koraku.
- Kod *Specifikacije narudžbe* Kupac upisuje Ime i prezime, Adresu, Broj telefona i E-mail.
- U ovom koraku Kupac mora naznačiti da prihvaća Uvjete korištenja klikom na priloženi kvadratić.
- Nakon što odabere način plaćanja Kupac ide na sljedeći korak klikom na opciju NARUČITE, ili se vraća na prethodni korak klikom na POVRATAK.
- Kupac na e-mail prima automatiziranu potvrdu o narudžbi (Potvrda o narudžbi).
- Ugovor s Ivero WEB SHOP-om se realizira onog trenutka kada Ivero d.o.o primi uplatu na svoj žiro račun.
- Slanje se potvrđuje putem e-maila u kojemu se Kupcu također dostavlja i račun za obavljenju kupnju.

### **4. OTKAZIVANJE NARUDŽBE**

U slučaju da naručeni proizvod nije na raspolaganju ili se iz bilo kojeg razloga ne može isporučiti, Prodavatelj će Kupca obavijestiti (elektroničkim putem, pismenim putem ili telefonski) o navedenom. Kupac tada može prihvatiti novi rok isporuke, otkazati narudžbu ili odabrati neki drugi proizvod.

Odluči li se Kupac na otkazivanje narudžbe, Prodavatelj će mu vratiti novac najkasnije u roku od sedam radnih dana od kada je nastupilo otkazivanje.

Ako se Kupac odluči raskinuti ugovor prije nego je proizvod poslan na dostavu povrat sredstava biti će izvršen u roku od sedam radnih dana.

Ako Kupac odluči vratiti proizvod nakon što je isti zaprimio, povrat sredstava biti će izvršen u roku od sedam radnih dana po primitku konkretnog proizvoda u Ivero d.o.o.

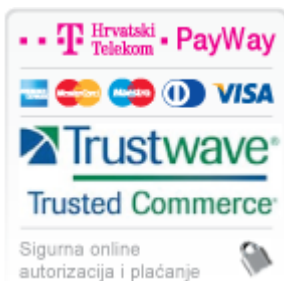
## 5. NAČINI PLAĆANJA

Kupac plaćanje može izvršiti kreditnom karticom (jednokratno), općom uplatnicom ili Internet bankarstvom.

Kreditne kartice kojima se može platiti su: MasterCard, Maestro, Visa i Diners.



Za sigurnu autorizaciju plaćanja na našim stranicama koristimo usluge našeg partnera T-Com-a i njihovog Pay Way sustava koji osigurava zaštićeno provođenje internetskih transakcija kreditnim karticama. Sva Online plaćanja koja se izvrše putem naših stranica izvršavaju se kroz vezu zaštićenu sa 128-bitnom SSL enkripcijom podataka i MD5 algoritmom.



Uplate općom uplatnicom mogu se izvršiti na šalteru Pošte, Fine, banke i sl. ili Internet bankarstvom.

Ako Kupac odabere način plaćanja općom uplatnicom ili Internet bankarstvom proizvod se šalje kada Ivero d.o.o. primi uplatu na svoj žiro račun.

### Bankovni podaci za plaćanje:

Platitelj: *Ime i prezime kupca, Adresa*

Primatelj: *Ivero d.o.o. Planinska 13, 10360 SESVETE*

IBAN: *HR7824020061100048076*

Poziv na broj odobrenja: *(br. narudžbe)*

Opis plaćanja: *web shop*

## 6. DOSTAVA

Sve cijene izražene su u kunama i uključuju porez na dodatnu vrijednost. Dostava robe vrši se dostavnom službom DPD Croatia d.o.o. ili osobnim preuzimanjem u skladištu poduzeća Ivero d.o.o.

### Paketna isporuka

- Cijena po paketu (1 paket = max. 30 kg) za cijelu RH je 10,00 €
- Dodatak na otoke 5,80 €
- Zadržava se pravo na promjenu cijena u slučaju promjene faktora koji utječu na cijenu

Rok za dostavu je 3-7 radnih dana. Nedjelja i državni blagdani nisu uključeni u vrijeme dostave. Za narudžbe koje Kupac plaća putem opće uplatnice ili Internet bankarstvom rok počinje od trenutka kada Ivero d.o.o. primi uplatu na svoj žiro račun, a za narudžbe koje Kupac plaća kreditnom karticom rok za dostavu nastupa 2 dana od izvršenja narudžbe.

Kupac je dužan prilikom preuzimanja robe provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati dostavljaču koji je robu dostavio, odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. Prodavatelj nije odgovoran za oštećenja koja se nalazi u domeni dostavne službe, ali će u dogovoru s njima osigurati uslugu Kupcu i riješiti situaciju na zadovoljstvo Kupca.

Dostava se vrši do ulaza u stambeni objekt željene adrese. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije dužan nositi robu do kata na kojem se nalazi Kupac već do ulaza u zgradu. Dostava se vrši putem prijevoznih tvrtki koje obavljaju usluge transporta.

Roba je osigurana od gubitka u dostavi, te ako Kupac nakon 15 dana od predaje narudžbe ne dobije nikakvu obavijest ili isporuku od Prodavatelja, odnosno od poštanske službe, mora obavijestiti Prodavatelja kako bi isti mogao poduzeti radnje da se pošiljka nađe ili pošalje zamjenska.

## 7. VLASNIŠTVO

Naručeni proizvodi ostaju u vlasništvu Ivero d.o.o. do potpunog podmirenja iznosa narudžbe te Kupac nije u mogućnosti raditi preinake i slične radnje bez suglasnosti Ivero WEB SHOP-a.

## 8. POVRAT – ZAMJENA, RASKID UGOVORA

Kupac ima pravo na povrat proizvoda u roku od 14 dana (od datuma kada je upućena odluka o jednostranom raskidu ugovora) bez navođenja razloga ako naručeni proizvod ne odgovara. Kada Kupac vraća robu ima dvije mogućnosti: zamjenu za neki drugi proizvod ili povrat uplaćenog iznosa (jednostrani raskid ugovora).

### 8.1. ZAMJENA

Kupac može zamijeniti proizvod u roku 14 dana (od datuma kada je upućena odluka o jednostranom raskidu ugovora) bez navođenja razloga za bilo koji drugi proizvod iste, manje ili veće cijene.

Kada je cijena zamjenskog proizvoda manja preplaćeni iznosa vraća se Kupcu na onaj način na koji je Kupac izvršio plaćanje, a kada je cijena zamjenskog proizvoda veća Kupac i Prodavatelj će se dogovoriti oko načina na koji Kupac želi izvršiti doplatu.

Kada Prodavatelj zaprimi proizvod koji Kupac vraća, a Kupac želi zamjenski proizvod, Prodavatelj mu ga je dužan isporučiti u roku od 3-10 radnih dana od dana kad je zaprimio povrat.

Prilikom povrata potrebno je proizvod vratiti u originalnoj ambalaži s deklaracijom i neoštećen na adresu Ivero shop-a iz kojega je proizvod bio poslan.

Kupac je odgovoran za umanjene vrijednosti kupljenog proizvoda a koje je rezultat njegova korištenja i rukovanja.

Kupac može Prodavatelja obavijestiti o namjeri zamjene putem telefona 01/2406-900 ili e-mailom [shop@ivero.hr](mailto:shop@ivero.hr).

Prilikom zamjene potrebno je popuniti i poslati obrazac o zamjeni koji se prilaže u kutiju prilikom vraćanja te u prilogu e-maila. Obrazac se može preuzeti [ovdje](#).

## **8.2. RASKID UGOVORA**

Kupac također može bez navođenja razloga u roku od 14 dana (od datuma kada je roba koja je predmet ugovora predana u posjed) vratiti proizvod i tražiti povrat uplaćenog iznosa, tj. jednostrano raskinuti ugovor.

Kako bi Kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora mora o svojoj odluci obavijestiti Prodavatelja prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, adresu elektroničke pošte, a može koristiti i priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan [ovdje](#).

Kupac proizvod vraća bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je uputio odluku Prodavatelju o jednostranom raskidu ugovora.

Prodavatelj će povrat novaca izvršiti nakon što zaprimi povrat proizvoda ili nakon što Kupac dostavi dokaz da je proizvod poslan Prodavatelju. Povrat uplaćenog iznosa vrši se na isti način na koji je Kupac izvršio uplatu.

Kupac je prema Zakonu o zaštiti potrošača dužan snositi izravne troškove povrata robe ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, a ukoliko Kupac želi može se obratiti Ivero d.o.o. na info broj ili mail adresu [shop@ivero.hr](mailto:shop@ivero.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu, mogućnostima i uvjetima vraćanja proizvoda od strane Ivera.

Kupac je odgovoran za svako umanjene vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda.

Prodavatelj je dužan, bez odgađanja, Kupcu dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora elektroničkom poštom. Prodavatelj i Kupac će se izravno i suglasno dogovoriti o svim pitanjima, a ukoliko Kupac nije zadovoljan ishodom može podnijeti privatnu tužbu.

## **9. REKLAMACIJE**

Kupac ima pravo na reklamaciju ako mu je isporučena roba koja kvalitetom i kvantitetom ne odgovara naručenoj robi.

Reklamacije se zaprimaju pismenim putem na mail: shop@ivero.hr ili na adresu Ivero d.o.o. Radnička cesta 173t – Za web shop.

Kupac ima pravo na reklamaciju u roku 5 dana od datuma zaprimanja narudžbe.

Reklamacija na kvantitetu prihvaća se samo ukoliko je reklamirani proizvod originalno zapakiran.

Prije slanja proizvoda na reklamaciju, potrebno je napisati pismeno obrazloženje o razlogu reklamacija.

U slučaju opravdane reklamacije Kupac vraća proizvod Prodavatelju na trošak Prodavatelja. Prodavatelj je dužan vratiti Kupcu uplaćeni predujam uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od 7 dana od dana raskida ugovora.

Kada Prodavatelj zaprimi proizvod, slijedi postupak kontrole kvalitete kako bi se utvrdilo o kakvom je oštećenju riječ i da li je mogući popravak.

Rok za rješavanje reklamacija je 15 radnih dana od zaprimanja proizvoda na reklamaciju.

Prodavatelj nije odgovoran za mehanička oštećenja na ambalaži nastala prilikom manipulacije u isporuci.

## **10. ZAŠTITA PRIVATNOSTI**

Ivero WEB SHOP se obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima Kupaca, tako da prikuplja samo nužne osnovne podatke o Kupcima/korisnicima koju su nužni za ispunjenje naših obveza; informira Kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje Kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla.

## **11. PRIKUPLJANJE OSOBNIH PODATAKA**

Ivero WEB SHOP može prikupiti određene podatke o vašim posjetima, kao što je naziv vašeg dobavljača internetskih usluga i Internet Protocol (IP) adresu preko koje pristupate Internetu; datum i vrijeme vašeg posjeta web-odredištu; stranice koje ste gledali dok ste bili na web-odredištu i internetsku adresu web-odredišta s kojeg ste se izravno povezali na naše web-odredište. Ovi se podaci koriste za poboljšanje i administraciju web-odredišta te analizu trendova.

## **12. GOOGLE ANALYTICS**

Na web stranicama ivero.com i shop.ivero.hr u svrhu uvida u statistiku posjećenosti koristi se Google Analytics, usluga web analize Google Inc. (Google) Google Analytics omogućava uvid u posjećenost iz izvora kao što su pay-per-click mreže, e-mail marketing, display oglašavanje, web tražilice... Google ni u kojem slučaju neće dovesti Vašu IP adresu u vezu s ostalim Google podacima.

## **13. POSLOVNA ZAŠTITA PODATAKA**

Ivero d.o.o. radi u skladu sa zakonom i određenim odredbama zaštite podataka. Svi djelatnici Ivero d.o.o. i Ivero web shopa te poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

#### **14. PRIMJEDBE I PRIGOVORI**

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Kupac može pisani prigovor podnijeti putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Na sve primjedbe i prigovore Prodavatelj će odgovoriti u roku od maksimalno 15 dana od dana kada zaprimi prigovor ili primjedbu.

Adresa za pismeni prigovor: IVERO d.o.o. Radnička cesta 173t, 10000 Zagreb, fax: +385 01 / 2406-901

E-mail za prigovor: [shop@ivero.hr](mailto:shop@ivero.hr)

#### **15. ON-LINE RJEŠAVANJE SPOROVA**

Komisija Europske unije uvela je pravila o digitalnim ugovorima radi pojednostavnjenja i promicanja pristupa digitalnom sadržaju i internetskoj prodaji diljem EU-a, a novom internetskom platformom sada se jača povjerenje u kupnju putem interneta te tako daje važan doprinos strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta EU-a.

Regulativom EU od 15. 2. 2016. diljem cijele Europske unije sporove vezane uz online kupnju biti će moguće riješiti putem ODR platforme kojoj možete pristupiti [ovdje](#).

#### **16. NAPOMENE**

Zadržavamo pravo pogrešaka u opisima ili fotografijama artikala.

#### **17. VERZIJA ZA POHRANJIVANJE I ISPIS**

Klikom na poveznice Kupac može isprintati ili spremiti na svoj medij verziju općih uvjeta poslovanja, obrazac za jednostrani raskid ugovora ili obrazac za zamjenu.

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici možete elektronički ispuniti i poslati.

Preuzmite opće uvjete poslovanja [ovdje](#).

Preuzmite obrazac o jednostranom raskidu ugovora [ovdje](#).

Preuzmite obrazac o zamjeni [ovdje](#).