

# Uvjeti korištenja

Opći uvjeti on-line trgovine sastavljeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonu o zaštiti osobnih podataka i Zakonu o elektroničkim komunikacijama.

Trgovinu upravlja tvrtka DTM Natura d.o.o., Matični broj: 8269424000, Porezni broj: SI74228951, u nastavku i »trgovina« ili »trgovac«.

Uvjeti se odnose na rad online trgovine, prava i obveze korisnika i trgovine te uređuje poslovni odnos između trgovine i kupaca.

Kupca vežu uvjeti koji vrijede u trenutku kupnje (online narudžbe). Korisnik je o sklapanju ugovora obaviješten tijekom svoje kupnje i u trenutku slanja narudžbe, tako da slanjem narudžbe svjesno prihvaća ove uvjete korištenja sklapanje ugovora te potvrđuje svoju upoznatost s njima.

## Cijene i valjanost ponude

Sve cijene na web stranici su konačne u odnosu na datum ugovora i već uključuju PDV. Po završetku kupnje dobit ćete potvrdu o primitku narudžbe putem e-maila sa svim detaljima o vašoj narudžbi. Vrijednost PDV i troškovi poštarine su vidljivi iz cjenika na stranici poredak te u poruci na e-mailu kojeg ste dobili nakon potvrde narudžbe.

Zadržavamo pravo na pogreške u opisu, cijeni i datumu isporuke. Cijene su podložne promjenama bez prethodne najave.

## Načini plaćanja

Proizvodi kupljeni u web trgovini mogu se platiti pouzećem, Paypalom, predračunom ili Kreditnim karticama (Visa, Mastercard).

Opcija plaćanja pouzećem vam omogućuje da iznos narudžbe podmirite prilikom same dostave na navedenu adresu, tek kada robu vidite pred sobom. Plaćanje pouzećem se vrši isključivo u gotovini, dostavljaču prilikom same isporuke na navedenu adresu. U slučaju da primatelj nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku na definiranoj dostavnoj adresi u trenutku dostave, može zatražiti od dostavne službe drugi pokušaj dostave u dogovoreno vrijeme na dogovorenoj lokaciji.

Vaši naručeni proizvodi će biti poslani isti ili sljedeći radni dan, a najkasnije u roku od 7 dana od primitka narudžbe.

## Narudžba

Kupoprodajni ugovor između trgovine i kupaca stupa na snagu u trenutku kad trgovina kupcu pošalje e-mail sa potvrdom o statusu njegove narudžbe (Potvrda primitka narudžbe). Od tog trenutka, sve cijene i ostali uvjeti su fiksni i primjenjuju se i na trgovinu i na kupca. Kao kupca smatramo osobu, čiji podaci se nalaze u samoj narudžbi. Naknadno mijenjanje podataka o kupcu nije moguće, osim ako kupac to javi trgovcu još prije slanja paketa.

Kupoprodajni ugovor (tj. e-mail o statusu narudžbe) elektronski je pohranjen na serverima trgovine.

## **Pravo na odustajanje od kupnje, povrat robe, 100% garancija zadovoljstva**

Trgovac poštuje važeći Zakon o zaštiti potrošača i trudi se ispunjavati sve dužnosti u vezi efikasnog rješavanja pritužbi i reklamacija. U slučaju problema korisnici uvijek mogu kontaktirati broj +385 1 777 6827 ili email [hrvatska@dtmnatura.com](mailto:hrvatska@dtmnatura.com), na kojeg mogu poslati i pritužbe te zahtjeve za reklamaciju. Postupak rukovanja žalbama je povjerljiv.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ovlašteni ste jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda te ste sukladno članku 77. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača odgovorni za svako umanjenje vrijednosti kupljenog proizvoda koje je rezultat rukovanja kupljenim proizvodom.

Razdoblje 14 dana započinje dan nakon primanja naručenog proizvoda. Jedini trošak za potrošača u vezi s otkazom ugovora su troškovi povrata robe (u slučaju slanja poštom naplaćuju se prema cjeniku dostavne službe i trošak je stvar dogovora između kupca i dostavne službe). Roba mora biti vraćena najkasnije u roku od 30 dana od dana podnesene obavijesti o povlačenju iz ugovora (kupnje) isključivo na adresu DTM Natura d.o.o., Tržaška cesta 132, 1000 Ljubljana, Slovenija. Predlažemo slanje pošiljke kao »preporučeno pismo«, zato da imate dokaz o poslatoj pošiljci u slučaju, da se paket na pošti izgubi.

Potrošač nema pravo na raskid ugovora, ako je predmet ugovora roba, koja je proizvedena u skladu s preciznim uputama potrošača, koja je prilagođena za njegove osobne potrebe, koja po svojoj prirodi nije pogodna za povratak, koja je pokvarljiva ili kojoj je istekao rok upotrebe.

Kupac ne smije neograničeno koristiti proizvod do otkazivanja ugovora. Korisnik može obaviti ispitivanje proizvoda u mjeri potrebnoj za utvrđivanje stvarnog stanja. Ako se radi o običnom ili tehničkom proizvodu to je samo promatranje proizvoda bez njegove upotrebe – kao da proizvod provjerite u klasičnoj trgovini, a ako je riječ o kozmetičkim ili prehrambenim proizvodima dopušteno je:

- u slučaju flastera, to je upotreba najviše 14 flastera. Ispitivanje proizvoda koje odstupa od navedenog smatra se upotrebom proizvoda i prihvaćanjem njegovog stanja, što znači da potrošač gubi pravo na povlačenje iz ugovora. Dakle, ako potrošač iskoristi 15 flastera ili više, ne može tražiti povrat novca od trgovine. Potrošač mora trgovini vratiti bar 16 neiskorištenih i neoštećenih flastera u originalnoj kutiji.
- U slučaju krema, gelova, sprejeva i ostalih kozmetičkih proizvoda to je upotreba najviše 1 proizvoda. Ispitivanje proizvoda koje odstupa od navedenog smatra se upotrebom proizvoda i prihvaćanjem njegovog stanja, što znači da potrošač gubi pravo na povlačenje iz ugovora. Dakle, ako potrošač iskoristi 2 ista proizvoda ili više, ne može tražiti povrat novca od trgovine. Potrošač mora trgovini vratiti najviše 1 iskorišteni proizvod u originalnom pakiranju, a u slučaju da je kupio više istih proizvoda, sve ostale proizvode vratiti neiskorištene, u originalnom pakiranju i ambalaži koja ne smije biti oštećena.
- U slučaju čajeva to je upotreba najviše 70 vrećica čaja. Ispitivanje proizvoda koje odstupa od navedenog smatra se upotrebom proizvoda i prihvaćanjem njegovog stanja, što znači da potrošač gubi pravo na povlačenje iz ugovora. Dakle, ako potrošač iskoristi 71 vrećicu čaja ili

više, ne može tražiti povrat novca od trgovine. Potrošač mora trgovini vratiti bar 30 neiskorištenih i neoštećenih vrećica čaja u originalnom pakiranju.

U slučaju raskida ugovora, gdje je korišten bonus u oblici koda za popust ili promotivnog koda, ta sredstva se smatraju za popust i kupcu se ne vraćaju. Na TRR korisnika vraća se samo plaćeni iznos (isti iznos, kojeg je kupac i sam platio).

Obavijest o statusu vraćenog proizvoda i ostvarenom iznosu povrata primiti ćete u roku od 10 dana putem e-maila. Povrat novčanih sredstava bit će odrađen najkasnije u roku od 5 dana od datuma upućivanja obavijesti (ukupno u najviše 15 dana od primitka vraćenog proizvoda). Prema Zakonu o zaštiti potrošača dužani ste sami snositi izravne troškove povrata proizvoda ako koristite svoje pravo na jednostrani raskid ugovora. U slučaju da naručite robu i odbijete ju primiti bez razloga (ambalaža nije oštećena), trgovac ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos izravnih troškova povrata proizvoda.

[Obrazac za povlačenje proizvoda dostupan je ovdje.](#)

Obrazac možete poslati i e-mailom na [reklamacije@dtmnatura.com](mailto:reklamacije@dtmnatura.com) a predlažemo da original uvijek vratite skupa s proizvodom.

Trgovac odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima posebice Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske.

## **Povlačenje iz ugovora za potrošačke proizvode iz kompleta**

Ako potrošač odluči povući iz ugovora jednu od stavki koje prave komplet, može zatražiti povrat jedne stavke ili svih stavki. Potrošač može vratiti jednu ili više stavki iz kompleta. U slučaju povlačenja jednog proizvoda iz kompleta, potrošaču će biti vraćen iznos samo za taj proizvod koji se vraća.

I u slučaju povlačenja iz ugovora za potrošačke proizvode iz kompleta vrijede ista pravila – potrošač mora u 14 dana raskinuti ugovor putem emaila ili pismeno te može koristiti samo prvi proizvod po pravilima iz stavke »Pravo na odustajanje od kupnje« u ovim uvjetima korištenja.

### **Preporučamo vam:**

- da dobro pogledate karakteristike proizvoda koji su navedeni u ponudi na web trgovini prilikom izbora proizvoda,
- da ne preuzimate proizvod ako je ambalaža oštećena, nego dostavljaču skrenete pažnju na oštećenje ambalaže i zatražite da proizvod vrati nama, jer se u suprotnom smatra da ste preuzeli proizvod s neoštećenom ambalažom,
- ako je ambalaža neoštećena i preuzeli ste proizvod, pažljivo skinite ambalažu uz što manje oštećivanje jer oštećena ambalaža umanjuje vrijednost proizvoda,
- da pregledate proizvod i ako ima vidljivih oštećenja (npr. iskidan ili ogreben proizvod, što je nastalo uslijed transporta ili skladištenja), što prije nas obavijestite i vratite proizvod bez da ste ga koristili,
- ako proizvod nema vidljivih oštećenja, pregledajte ga i ako niste zadovoljni možete ga vratiti, ali nemojte proizvod koristiti.

Kupac je odgovoran za smanjenje vrijednosti proizvoda, ako je smanjenje vrijednosti posljedica korištenja na nedopušten način.

Kupac u primjeru oštećenog (iskidanog ili ogrebenog) proizvoda ima pravo na zahtjev za:

- Zamjenom oštećenog proizvoda ili
- Povrat uplaćenog iznosa u odnosu na oštećenje ili
- Povrat uplaćenog iznosa.

Prodavača morate o oštećenosti proizvoda obavijestiti (preko e-maila reklamacije@dtmnatura.com), te što točnije opisati grešku (poželjno i slikama) te omogućiti prodavaču, da pregleda proizvod. Ako oštećenje nije sporno, mi ćemo u najkraćem mogućem roku, ali najkasnije u roku od osam dana ispuniti vaš zahtjev. Ako je oštećenje sporno, u istom razdoblju ćemo vam poslati pisani odgovor na vaš zahtjev.

Kupoprodajni ugovor elektronski je pohranjen na serveru prodavača, a kopija se automatski šalje na e-mail adresu kupca. Kupac može zatražiti kopiju ugovora o u elektronskom obliku na e-mail adresu. Kupoprodajni ugovor je sklopljen na hrvatskom jeziku.

## Postupak kupnje

Kupnju na web stranici možete obaviti tako, da u obrazac za narudžbu unesete svoje podatke, potvrdite da se slažete sa uvjetima poslovanja te obradom svojih osobnih podataka i kliknete na gumb za potvrdu kupnje.

- Izbor proizvoda: U obrazac unesite odgovarajući proizvod i količinu proizvoda, koji vam odgovara.
- Potvrda narudžbe: Nakon što pošaljete narudžbu biti ćete preusmjereni na web stranicu sa potvrdom primitka vaše narudžbe. Osim toga, potvrdu primitka ćete primiti i na e-mail adresu, kako bi dobili potvrdu narudžbe sa svim informacijama, koje se odnose na vrstu proizvoda, količinu, konačnu cijenu i datum isporuke.
- Otkaz ugovora: Narudžba se smatra za potvrđenu, ako trgovac ili kupac nisu otkazali narudžbe. Trgovac po primitku narudžbe pregleda stanje zaliha te mogućnost isporuke. Ako naručeni proizvod ne može biti dostavljen, kupca će obavijestiti o tome putem telefonskog broja ili. email adrese. Kupac može otkazati narudžbu kao odgovor na e-mail, kojeg je dobio kao potvrdu narudžbe ili poslati poštu na adresu tvrtke DTM Natura d.o.o., Tržaška cesta 132, 1000 Ljubljana, Slovenija.
- Isporuka robe: DTM Natura d.o.o. u dogovorenom roku pripremi i otpremi proizvod sa dogovorenom metodom slanja.
- Obavijest o pristigloj pošiljci: U slučaju da primatelj nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku na definiranoj dostavnoj adresi u trenutku dostave, dostavna služba putem SMS/Viber/Email poruke ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke, a kupac ima pravo na drugu dostavu u dogovoreno vrijeme.

## Postupak za provjeru pojedinosti ugovora

Kupac ima mogućnost prije kupnje provjeriti sadržaj ugovora. U obrascu za narudžbu je moguće u bilo koje vrijeme prije naručivanja provjeriti:

- Naziv i adresu kupca
- broj telefona i e-mail adresu kupca
- vrstu naručenog proizvoda

- količinu naručenog proizvoda
- cijenu
- trošak dostave

Kad kupac potvrdi narudžbu na web stranici, na registriranu e-mail adresu prima sažetak detalja ugovora, koji također sadrži sve gore navedene podatke i procijenjeno vrijeme isporuke. Kupac može za vrijeme radnog vremena tvrtke status i podatke o svojoj narudžbi provjeriti putem e-maila [hrvatska@dtmnatura.com](mailto:hrvatska@dtmnatura.com).

## Mogućnost izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova

U skladu sa zakonskim normama ne priznajemo nijednog izvođača izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao odgovornog za rješavanje potrošačkog spora, kojeg potrošač može pokrenuti u skladu sa Zakonom o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova. DTM Natura d.o.o., koji kao pružatelj proizvoda i usluga upravlja internetnu trgovinu na području Hrvatske, na svojoj internetskoj stranici objavlja elektronski link na platformu za online rješavanje potrošačkih sporova (SRPS). Platforma je dostupna potrošačima [ovdje](#).

## Promijena narudžbe

Kupac može otkazati narudžbu ili je promijeniti tako da pošalje svoj zahtjev sa novim podacima na e-mail adresu [hrvatska@dtmnatura.com](mailto:hrvatska@dtmnatura.com). Kupac može izmijeniti narudžbu, ako prodavač proizvod još nije poslao poštom.

## Informacije o tvrtki

DTM Natura d.o.o.

Tržaška cesta 132

1000 Ljubljana

Slovenija

Adresa elektroničke pošte: [hrvatska@dtmnatura.com](mailto:hrvatska@dtmnatura.com)

Info telefon: +385 1 777 6827

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

Zagrebačka banka d.d.:

IBAN: HR0323600001102719014

SWIFT: ZBAHR2X

Matični broj: 8269424000

Uvjeti kupovine su ažurirani 21.7.2022