

DIRECT4.ME - POSEBNI UVJETI PRODAJE PROIZVODA

Na snazi od 31. 10. 2018
Zadnja revizija: 18. 11. 2021



SADRŽINA

1.	OPĆENITO.....	3
2.	DOSTUPNOST INFORMACIJA (SAŽETAK ZAKONODAVSTVA)	4
3.	PODATCI PRUŽATELJA USLUGA	5
4.	KONTAKTI, INFORMACIJE, POMOĆ KORISNICIMA.....	6
5.	CIJENA I VALJANOST PONUDE	7
6.	POSTUPAK KUPNJE	8
7.	NAČINI PLAĆANJA.....	10
8.	IZDAVANJE RAČUNA	11
9.	BRZO OTKAZIVANJE NARUDŽBE	12
10.	DOSTAVA I PREUZIMANJE ROBE	13
11.	POVRAT ROBE.....	15
12.	ODGOVORNOST ZA MATERIALNE NEDOSTATKE.....	16
13.	JAMSTVO.....	17
14.	KUPNJA ZA PRAVNE OSOBE	18
15.	ZAŠTITA I PRIVATNOST	19
16.	ZAŠTITA DJECE	20
17.	ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI.....	21
18.	PRIGOVORI I SPOROVI	22
19.	IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA.....	23
20.	ZAVRŠNE ODREDBE	24
21.	OBRAZAC ZA ODUSTAJANJE OD UGOVORA.....	25
22.	OBRAZAC ZA POVRAT ROBE	26



1. OPĆENITO

1.1. Posebni uvjeti poslovanja mrežne trgovine na mrežnoj stranici www.direct4.me (dalje: mrežna prodaja) sastavljeni su u skladu sa odredbama Zakona o obveznim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača, preporukama Hrvatske gospodarske komore te međunarodnim kodeksima za elektroničko poslovanje i drugom relevantnom područnom zakonodavstvu.

1.2. Mrežnom trgovinom upravlja društvo Direct4me d. o. o. Jarška cesta 10b, 1000 Ljubljana, Slovenija, porezni broj SI864143735, matični broj 5794617000, koji također nudi uslugu elektroničkog poslovanja (dalje: pružatelj usluga, tj. poduzeće).

1.3. Posebni uvjeti poslovanja obuhvaćaju djelovanje pružatelja usluga mrežne prodaje, prava korisnika mrežne trgovine (dalje: također kupac mrežne trgovine) te poslovni odnos između pružatelja usluga i korisnika/kupca mrežne trgovine. Pod kupcem se podrazumijeva svaka osoba koja je obavila kupnju putem mrežne trgovine.

1.4. Navedeni Posebni uvjeti poslovanja uređuju prodaju robe koja se nalazi u ponudi mrežne trgovine, tj. kupac može obaviti kupnju na mrežnoj stranici www.direct4.me Ponude putem mrežne trgovine vrijede samo za narudžbe preko mrežne trgovine.

1.5. Kupnja obavljena putem mrežne stranice smatra se kupnjom izvršenom u skladu sa pravnim poretom Republike Hrvatske i zakonodavstvom EU. Dostavu robe kupljene putem mrežne trgovine garantira pružatelj usluga na teritoriju Republike Hrvatske i EU pod uvjetima koje određuje zakonodavstvo EU, kao i na svim drugim tržištima u svijetu pod uvjetima navedenim u mrežnoj trgovini.

1.6. Posebni uvjeti poslovanja vrijede pri svakoj kupnji obavljenoj putem mrežne trgovine. Za pojedinačne narudžbe vrijede uvjeti poslovanja koji se objavljuju u mrežnoj trgovini u trenutku kupnje (podnošenja narudžbe). Ti uvjeti poslovanja isključuju bilo kakve druge uvjete poslovanja, uz iznimku određenih mogućih pisanih ugovora koje na zahtjev kupca ili pružatelja usluga posebno sklope kupac i pružatelj usluga. Prije zaključenja kupnje, izborom polja potvrdi tj. predajom narudžbe, kupac potvrđuje da je u cijelosti razumio Opće i Posebne uvjete poslovanja te da ih prihvća.

1.7. Navedeni Posebni uvjeti poslovanja mogu se bilo kada promijeniti i stoga pružatelj usluga predlaže kupcu da ih pročita pri svakoj kupnji. Svaka verzija uvjeta poslovanja je posebno datirana.

1.8. Uvjeti poslovanja su dostupni na mrežnoj stranici, kupac ih može preuzeti, spremi, tj. reproducirati na svoju elektroničku napravu preko poveznice dostupne u mrežnoj trgovini pružatelja usluga.



2. DOSTUPNOST INFORMACIJA (SAŽETAK ZAKONODAVSTVA)

Pružatelj usluga se obvezuje da će kupcu stalno osiguravati sljedeće informacije:

- identitet poduzeća (ime i sjedište poduzeća, broj registra)
- kontaktne podatke koji korisniku omogućavaju brzu i učinkovitu komunikaciju (e-pošta, adresa)
- osnovne karakteristike robe tj. usluge (uključujući prodajne usluge i garancije)
- dostupnost proizvoda (svaki proizvod ili usluga koji se nalaze u ponudi na mrežnoj stranici trebaju biti dostupni u razumnom roku)
- uvjete dostave proizvoda ili izvršenja usluge (način, mjesto i rok dostave)
- način plaćanja i dostave
- vremensko trajanje ponude
- rok u kojem je moguće odustati od ugovora i uvjeti za odustajanje; osim toga, o tome može li i koliko kupca košta povratak proizvoda
- pojašnjenje postupka u slučaju pritužbe, uključujući sve podatke o kontaktu osobe ili službe za korisnike



3. PODATCI PRUŽATELJA USLUGA

- Tvrtka: Direct4me, dostavne rešitve, d. o. o.
- Skraćena tvrtka: Direct4me d.o.o.
- Sjedište: 1000 Ljubljana
- Poslovna adresa: Jarška cesta 10b
- PDV broj: SI 44205074, porezni smo obveznik
- Matični broj: 8982597000



4. KONTAKTI, INFORMACIJE, POMOĆ KORISNICIMA

Ukoliko kupac odnosno korisnik mrežne trgovine ima u vezi ponude ili same upotrebe mrežne trgovine dodatna pitanja ili samo treba više informacija o narudžbi, dostavi i reklamacijama te o zaštiti osobnih podataka, može se za pomoć obratiti pružatelju usluga putem:

- elektronske pošte: info@direct4.me ili support@direct4.me
- telefonskog broja: +386 51 305 500 (u radno vrijeme od 8.00 do 16.00 sati) ili faks uređaja +386 2 88 41 119



5. CIJENA I VALJANOST PONUDE

- 5.1. Sve cijene u mrežnoj trgovini izražene su u Kunama (KN) i već sadrže porez na dodanu vrijednost (PDV), te su utvrđene s obzirom na dan narudžbe. Mrežne cijene vrijede za proizvode u mrežnoj trgovini. Pružatelj usluga zadržava pravo promijene cijena ponude bez prethodne najave.
- 5.2. Cijene vrijede u trenutku sklapanja narudžbe, tj. vrijede one cijene koje su bile valjane u trenutku kada je informacijski sustav zaprimio određenu narudžbu pružatelja usluga. Prodajni ugovor između pružatelja usluga i kupca sklopljen je u trenutku kada kupac primi poruku elektroničke pošte o potvrdi narudžbe. Od tog trenutka su svi uvjeti kupnje fiksni i vrijede za pružatelja usluga kao i za kupca.
- 5.3. Cijene proizvoda (s uključenim PDV-om) ne uključuju troškove dostave odnosno poštarine. Troškovi dostave i slanja obračunavaju se već tijekom narudžbe u mrežnoj trgovini. Isti su navedeni također prilikom pregleda sadržaja košarice i izračunu vrijednosti narudžbe prije elektroničke potvrde narudžbe. Slike u mrežnoj trgovini su simbolične; dekorativni materijal nije uključen u cijenu.
- 5.4. Redovne cijene su maloprodajne cijene preporučene od strane proizvođača ili dobavljača te su kao i mrežne cijene dostupne svim korisnicima mrežne trgovine. Akcijske cijene su cijene koje vrijede za sve kupce u mrežnoj trgovini u trenutku akcije.



6. POSTUPAK KUPNJE

- 6.1. Naručivanje putem mrežne trgovine odvija se na hrvatskom jeziku preko interneta 24 sata na dan i 7 dana u tjednu. Proizvode kupac može izabrati i naručiti s popisa proizvoda ponuđenih u mrežnoj trgovini pružatelja usluga. Svi proizvodi navedeni u mrežnoj trgovini dostupni su do prodaje zaliha.
- 6.2. Posjetitelj mrežne trgovine odnosno kupac može obaviti kupnju u mrežnoj trgovini kao registrirani ili neregistrirani korisnik.
- 6.3. Registracija predstavlja prvi upis u bazu podataka gdje posjetitelj upisuje tražene podatke i time stječe status korisnika. Prijava znači da su svi potrebni podatci već upisani u bazu i potrebno je za svaki daljnji uvid odnosno postupak upisati samo korisničko ime i lozinku.
- 6.4. Korisnik nakon primitka pametnog sandučića dodaje još podatke o sandučiću u svoj korisnički račun te je sandučić spreman za korištenje.
- 6.5. Kupnja putem mrežne trgovine je jednostavna i izvodi se u nekoliko sljedećih koraka:
- 6.6. Pregled košarice i način dostave: Nakon pregleda ponude, za željene proizvode kupac izabire mogućnost „U košaricu“. Odabrani proizvodi nalaze se u košarici koju kupac može pregledati u bilo kojem trenutku odnosno provjeriti pritiskom na gumb proizvode »Pregled košarice« te urediti proizvode u njoj (promijeniti količinu proizvoda i/ili ih ukloniti s popisa i odabrati način dostave). Kupac može birati između dostave na vrata odnosno na odabranu adresu ili može osobno preuzeti robu u odabranoj poslovnicu pružatelja usluga. Kupac može košaricu nadopuniti dodatnim proizvodima tako da se vrati natrag u trgovinu bilo pomoću tipke »Natrag« u trgovinu« ili tipke »Natrag« na mrežnoj tražilici.
- 6.7. Način plaćanja: Kupac u ovom koraku određuje adresu za račun i dostavu, ostvaruje moguće pogodnosti, određuje način plaćanja i ostavlja mogući komentar. U nastavku će kupcu klikom na »Naprijed« biti ponuđena mogućnost da se prijavi kao već registrirani korisnik ili da izvrši kupnju bez korisničkog računa. Kupac upisuje svoje podatke u obrazac za narudžbu. Kupac izabire između ponuđenih načina plaćanja. Kupac može u polje »Vaš komentar« prilikom narudžbe i ostaviti komentar.
- 6.8. Potvrda narudžbe: u ovom koraku kupac može još jednom provjeriti sadržaj košarice odnosno narudžbe uključujući količinu i cijenu, izabrani način dostave i plaćanja, pri čemu može unesene podatke klikom na polje »uredi« po potrebi urediti ili spremiti. Prije završetka narudžbe odnosno kupnje, izborom polja »potvrdi« kupac daje izričitu suglasnost za obradu osobnih podataka te istovremeno potvrđuje da u cijelosti razumije Opće i Posebne uvjete poslovanja te da ih prihvaća. Klikom na tipku »Kupi sada« kupac završava postupak kupnje. Nakon završetka kupnje na mrežnoj stranici kupac prima poruku elektroničke pošte sa svim podacima o narudžbi i dostavi. Ugovor o kupnji između pružatelja usluga i kupca je sklopljen u trenutku kada pružatelj usluga potvrdi narudžbu (kupac prima poruku elektroničke pošte o primitku narudžbe).
- 6.9. Pružatelj usluge u dogovorenom roku priprema i šalje robu dogovorenim načinom dostave.
- 6.10. Troškovi dostave obračunavaju se već prilikom kupnje u mrežnoj trgovini. Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je potpisati moguće dokumente o primitku.



6.11. Slike u mrežnoj trgovini su simbolične. Pružatelj usluge se obavezuje osigurati odgovarajuće slike svih proizvoda koji se prodaju na mrežnoj stranici. Moguće estetske razlike između slike i stvarnog proizvoda ne utječu na specifikaciju samog proizvoda.



7. NAČINI PLAĆANJA

U mrežnoj trgovini dostupni su sljedeći načini plaćanja:

- kreditnim karticama (Master, Visa)
- PayPal (za izvršavanje plaćanja, kupac će biti preusmjeren na stranicu PayPal),
- plaćanje pouzećem – dostavljaču je pri preuzimanju u gotovini potrebno podmiriti iznos ispisan prilikom narudžbe. Predajom narudžbe u mrežnoj trgovini, kupac se obvezuje da će pri izboru plaćanja po pouzeću robe platiti kupoprodajnu cijenu s uključenim troškovima dostave.



8. IZDAVANJE RAČUNA

- 8.1. Pružatelj usluge šalje kupcu za naručene proizvode račun u PDF formatu na adresu elektroničke pošte koju je kupac naveo tijekom registracije odnosno u obrascu za narudžbu, poveznicu na račun (vremenski ograničeno na 12 tjedana), koji kupac može preuzeti i pohraniti odnosno reproducirati na svoj elektronički uređaj. U slučaju osobnog preuzimanja na mjestu preuzimanja, kupac prima ispisani račun za kupljene proizvode prilikom njihovog preuzimanja.
- 8.2. Kupac je dužan provjeriti istinitost podataka prije izvršenja narudžbe. Naknadno predani ugovori vezani za pravilnosti izdanih računa pružatelj usluge neće uzeti u obzir.



9. BRZO OTKAZIVANJE NARUDŽBE

Smatra se da je narudžba potvrđena ako je kupac ne otkáže. Kupac može svoju narudžbu otkazati putem elektroničke pošte: support@direct4.me. Kupac može narudžbu otkazati ili promijeniti telefonom na telefonski broj +386 51 305 500. Pružatelj usluge ne garantira da će narudžba biti uspješno obustavljena ili otkazana. Nakon otpreme narudžbe otkazivanje narudžbe više nije moguće.



10. DOSTAVA I PREUZIMANJE ROBE

- 10.1. Pružatelji usluge u dogovorenom roku priprema proizvod za otpremu i šalje ga na datu adresu za dostavu, odnosno, u slučaju osobnog preuzimanja, na mjesto preuzimanja.
- 10.2. Proizvodi će biti dostavljeni u roku koji je naveden u mrežnoj trgovini i prije potvrde narudžbe ispisan na pregledu narudžbe, te dodatno u poruci elektroničke pošte koju kupac prima nakon završetka kupnje na mrežnoj stranici odnosno predaje narudžbe. Rok dostave počinje teći od datuma kada kupac na svoju adresu elektroničke pošte primi potvrdu o preuzimanju narudžbe, ukoliko nije drugačije utvrđeno. Samo u slučaju teže nabave robe taj se rok može produžiti.
- 10.3. U slučaju bilo kakvih nepredviđenih događaja ili kašnjenja narudžbe, kupac će o tome primiti obavijest putem elektroničke pošte u kojoj će biti naveden predviđeni rok dostave narudžbe. U slučaju prethodnog plaćanja proizvoda, kupac može narudžbu s novim datumom dostave otkazati, a pružatelj usluge će kupcu troškove za kupnju nedostavljenog proizvoda vratiti na njegov račun.
- 10.4. Kupac može birati između dvije vrste dostave:
- 10.4.1. osobno preuzimanje
- Naručene proizvode kupac može osobno preuzeti u izabranoj poslovnici pružatelja usluge u redovno radno vrijeme poslovnice. Prilikom dostave odnosno preuzimanja robe u izabranoj poslovnici pružatelja usluga, dostava je besplatna bez obzira na vrijednost kupnje.
- 10.4.2. dostava na vrata odnosno na vrata odabrane adrese
- 10.5. Pružatelj usluga šalje naručene proizvode na adresu koju je kupac upisao pri narudžbi. U slučaju dostave na vrata odnosno na vrata odabrane adrese, obavezan podatak je telefonski broj za obavijest o vremenu dostave.
- 10.6. O troškovima dostave robe kupac je obaviješten već kod pojedinog proizvoda u mrežnoj trgovini. Kupac je o troškovima dostave robe i ukupnom trošku dostave obaviješten također prilikom pregleda narudžbe i u potvrdi porukom elektroničke pošte.
- 10.7. Dostavu proizvoda na vrata odnosno na vrata odabrane adrese obavlja dostavljač kojeg izabire Direct4.me, koji uglavnom dostavlja tijekom dana do 16 sati. Zato je preporučljivo da kupac unese adresu na kojoj je dostupan u to vrijeme.
- 10.8. Ako kupac nije dostupan na odabranoj adresi, dostavljač će ponovno pokušati dostaviti naručene proizvode. Ukoliko ponovna dostava ne bude uspješna, paket će biti vraćen pošiljatelju.
- 10.9. Dostavna služba odnosno zaposleni na mjestu dostave zadržavaju prava da na prikladan način provjere istovjetnost preuzimatelja robe (uvid u osobne ili druge dokumente) jer će time biti potvrđeno da su naručeni proizvodi dostavljeni pravome kupcu.



- 10.10. Pružatelj usluga ne odgovara za oštećenja, uništenje ili nemogućnost osiguranja proizvoda zbog rata ili građanskih nemira, štrajka, prestanka rada u industriji, požara, oluje, poplava ili nevremena, kvarova, namjernih oštećenja, krađa ili drugih slučajeva više sile.



11. POVRAT ROBE

- 11.1. Kupac (dalje također: potrošač) ima pravo u roku od 14 dana od dana preuzimanja robe obavijestiti pružatelja usluge da odustaje od ugovora, a da ne navede razlog svoje odluke.
- 11.2. Za ostvarivanje prava odustajanja, potrošač mora jednoznačnom izjavom obavijestiti poduzeće Direct4me d. o. o. Jarška cesta 10b, 1000 Ljubljana, Slovenija ili porukom elektroničke pošte na: support@direct4.me o svojoj odluci o odustajanju od ugovora (npr. pismom poslanim poštom ili elektroničkom poštom).
- 11.3. Rok za odustajanje od ugovora (poruka o odustajanju od ugovora) počinje teći idući dan nakon datuma preuzimanja robe (»kada potrošač primi fizički u posjed robu ili ju umjesto potrošača preuzme treća strana koja nije prijevoznik te ju u tu svrhu odredi potrošač«).
- 11.4. Kako bi se rok za odustajanje od ugovora poštovao, dovoljno je da obavijest o priznavanju prava potrošača na odustajanje od ugovora, bude poslan prije samog isteka roka za odustajanje.
- 11.5. Izravni troškovi povrata robe terete kupca. U slučaju osobnog preuzimanja robe, kupac osobno dostavlja robu ili šalje natrag pružatelju usluga o vlastitom trošku.
- 11.6. Robu je potrebno vratiti pružatelju usluga najkasnije u roku od 14 dana od poslano obavijesti o odustajanju od ugovora.
- 11.7. Kupac primljene proizvode mora vratiti neoštećene i u nepromijenjenoj količini. Potrošač odgovara za smanjenu vrijednost robe zbog rukovanja robom koje nije nužno potrebno za utvrđivanje njezine prirode, karakteristika i rada. Ako je kupac možda već počeo koristiti proizvod ili ako je pojedine komponente proizvoda već otvorio ili sastavljao, odustajanje od ugovora nije moguće. Proizvođač proizvoda također propisuje njegovu originalnu ambalažu. S obzirom da je ambalaža sastavni dio proizvoda, potrebno ju je također priložiti i to točno onakvu kakva je bila u prvotnom stanju u trenutku preuzimanja proizvoda (dakle neoštećenu i u nepromijenjenoj količini).
- 11.8. Ako potrošač odustaje od ovog ugovora, pružatelj usluga mu, bez nepotrebnog odgađanja i najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka obavijesti o odustajanju od ugovora, vraća sve primljene uplate uključujući troškove dostave (osim dodatnih troškova zbog izbora vrste dostave, koja nije cjenovno najpovoljniji ponuđeni standardni oblik dostave od strane poduzeća). Takav povrat poduzeće izvršava jednakim sredstvima plaćanja koja su bila korištena prilikom provedbe prvotne transakcije, osim ako nije drugačije dogovoreno (potrošač je naveo korištenje drugog sredstva plaćanja), ili ukoliko, zbog njegove prirode, uplatu nije moguće izvršiti jednakim sredstvom plaćanja. Poduzeće može zadržati uplatu u slučaju i u roku određenima Zakonom o zaštiti potrošača.
- 11.9. Prilikom svakog povrata potrebno je osim proizvoda priložiti odgovarajući i potpuno popunjeni Obrazac za povrat robe te kopiju računa.



12. ODGOVORNOST ZA MATERIALNE NEDOSTATKE

- 12.1. Kupac ima pravo priznati greške na kupljenim proizvodima iz naslova materialnih nedostataka poštujući važeći Zakon o zaštiti potrošača.
- 12.2. Kupac može ostvariti svoja prava iz naslova materialnih nedostataka, ako o grešci obavijesti poduzeće u roku od dva mjeseca od dana kada je greška otkrivena.
- 12.3. Greška na proizvodu je stvarna:
- ako stvar nema karakteristike koje su potrebne za njezino normalno korištenje ili za promet;
 - ako stvar nema karakteristike koje su potrebne za posebno korištenje zbog kojeg ga kupac kupuje, a koje je bilo poznato prodavaču odnosno trebalo mu je biti poznato ;
 - ako stvar nema karakteristike niti odlike koje su bile izrijekom ili prešutno dogovorene odnosno propisane;
 - ako je prodavač izručio stvar koje se ne podudara s uzorkom ili modelom, osim ako je uzorak ili model prikazan samo radi obavijesti.
- 12.4. Kupac koji ispravno obavijesti pružatelja usluga o grešci, ima pravo od pružatelja usluga zahtijevati:
- otklanjanje nedostatka ili
 - povrat uplaćenog iznosa razmjernan grešci ili
 - zamjenu robe ili
 - povrat uplaćenog iznosa.
- 12.5. Kupac mora obavijestiti pružatelja usluge o mogućoj stvarnoj grešci zajedno s njezinim detaljnim opisom ili popunjavanjem Obrazac za povrat robe ili prilaganjem kopije računa, o vlastitom trošku i u zakonski određenom roku. Kupac mora pružatelju usluga omogućiti pregled proizvoda.



13. JAMSTVO

- 13.1. Proizvodi imaju jamstvo godinu dana. Pružatelj usluga jamči za njihovu kvalitetu odnosno besprijekoran rad u jamstvenom roku ako ga kupac koristi u skladu sa njegovom namjenom i priloženim uputama. Jamstveni rok počinje teći od dana isporuke robe.
- 13.2. Ako kupac želi ostvariti jamstvo, to može učiniti izravno u ovlaštenom servisu. Kupac treba pročitati detaljne upute na priloženom jamstvenom listu. U slučaju priznavanja jamstva, kupac je pružatelju usluga dužan priložiti također odgovarajući i potpuno ispunjen Obrazac za povrat robe u kojem su napisani zaključci kupca i traženo odabrano pravo na rješavanje reklamacije (npr. zamjena proizvoda), te priloženu kopiju računa.



14. KUPNJA ZA PRAVNE OSOBE

Za pravne osobe navedeni Opći uvjeti ne vrijede. Uvjeti su uređeni Ugovorom između pružatelja usluga i pravne osobe.



15. ZAŠTITA I PRIVATNOST

- 15.1. Pružatelj usluga poštuje privatnost kupca te njegove osobne podatke uvijek brižno čuva. Svi proslijeđeni podatci čuvaju se od upada trećih strana što vam garantira bezbrižno i neometano poslovanje s pružateljem usluga.
- 15.2. Pružatelj usluga se obvezuje trajno zaštititi, prikupljati i obrađivati sve osobne podatke korisnika u skladu s odredbama važećeg zakonodavstva na području zaštite osobnih podataka.
- 15.3. Mrežna trgovina jamči sva potrebna tehnološka i organizacijska rješenja za potpunu sigurnost kupnje. Prijenos osjetljivih osobnih i transakcijskih podataka na mrežnoj stranici izvodi se na siguran način pomoću SSL protokola (Secure Sockets Layer). Podatci se kodiraju i prenose na našeg poslužitelja u zaštićenom obliku. Sustav tako sprječava da netko presretne vaše osobne ili transakcijske podatke koje šaljete u mrežnu trgovinu.
- 15.4. Za sigurnost autorizacija i transakcija platnim karticama, brine se usluga posredovanja Wirecard. Autorizacija kartica obavlja se u stvarnom vremenu te se odmah provjeravaju podatci u bankarskom sustavu.
- 15.5. Sigurnost kupnje također jamčimo poštovanjem svih važećih zakonskih obaveza i preporuka slovenske i međunarodne udruge potrošača.
- 15.6. Više o zaštiti i privatnosti pročitajte u dokumentu privatnost i zaštita.

16. ZAŠTITA DJECE

- 16.1. Pružatelj usluga preporuča svim roditeljima i skrbnicima da poduče svoju djecu o sigurnom i odgovornom rukovanju s osobnim podacima na mreži. Maloljetne osobe ne bi smjele prenositi bilo kakve osobne podatke na mrežne stranice poduzeća pružatelja usluga bez izričite suglasnosti roditelja ili skrbnika. Pružatelj usluga neće nikada svjesno prikupljati osobne podatke od maloljetnih osoba ili ih na bilo koji način koristiti ili otkrivati trećoj strani bez dozvole roditelja odnosno zakonitog zastupnika.
- 16.2. Reklamne poruke bit će jasno vidljive (uzimajući u obzir starost) i jasno odijeljene od igara i natjecanja. Svaka komunikacija namijenjena djeci bit će primjerena njihovoj dobi i neće iskorištavati njihovu lakovjernost, njihov manjak iskustva ili osjećaja lojalnosti. Pružatelj usluga ne smije primati narudžbe od nekoga, za koga zna ili sumnja da je dijete, bez izričite suglasnosti njegovih roditelja ili skrbnika. Bez izričite suglasnosti roditelja ili skrbnika djece čija je dob niža od dobi koju propisuje važeći zakon, pružatelj usluga neće primati niti obrađivati bilo kakve osobne podatke koji se odnose na to dijete. Također, pružatelj usluga ne smije objavljivati podatke primljene od djece, trećih strana; iznimka su roditelji tj. skrbnici. Pružatelj usluga ne smije nuditi slobodan pristup proizvodima ili uslugama koji su štetne za djecu.



17. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

- 17.1. Sadržaj koji je objavljen na mrežnoj stranici pružatelja usluga dozvoljeno je koristiti i reproducirati samo u nekomercijalne svrhe pri čemu je potrebno čuvati sva navedena upozorenja o autorskim pravima.
- 17.2. Pružatelj usluga pruža najažurniji i najtočniji sadržaj svojih mrežnih stranica. Pružatelj usluga nije odgovoran za povremeno nefunkcioniranje stranice te nemogućnosti pristupa informacijama na tim mrežnim stranicama i njihovog korištenja. Pružatelj usluga ne odgovara za moguće viruse koje bi se zajedno s korisnikom preselili s te mrežne stranice te zato korisnicima preporuča da svoj softver zaštite na odgovarajući način od virusa i mogućeg prijenosa s mrežne stranice.
- 17.3. Korisnici koriste sav objavljeni sadržaj na vlastitu odgovornost. Pružatelj usluga zadržava pravo da korisnike uputi na druge mrežne stranice i ne preuzima nikakvu odgovornost za njihov sadržaj.
- 17.4. Objavljene fotografije i video snimke i sl. su simbolične i ne jamče karakteristike proizvoda.
- 17.5. Pružatelj usluga ili neka druga pravna ili fizička osoba koja je sudjelovala u nastanku i izradi mrežne stranice ne odgovara za moguću štetu koja bi proizlazila iz pristupa korištenju ili nemogućnosti korištenja informacija na mrežnoj stranici pružatelja usluga ili za bilo kave druge pogreške ili pomanjkanja u njihovom sadržaju.
- 17.6. Pružatelj usluga ima mogućnost odustajanja od ugovora samo ako su ispunjeni uvjeti za stvarnu grešku, u skladu s odredbama zakona. Stvarnom greškom smatra se greška stvarnih karakteristika proizvoda i sve greške koje se po običaju u trgovini ili u svrhu stranaka smatraju ključnima te ih pružatelj usluga, u slučaju saznanja, ne bi potvrdio tj. sklopio ugovor. To uključuje i očite greške u cijeni.
- 17.7. Pružatelj usluga ne odgovara za sadržaj mišljenja o proizvodu koje napišu posjetitelji. Pružatelj usluga prije objave pregledava mišljenja i odbija ona koja sadrže očite neistine, koja dovode u zabludu ili su uvredljiva. Pružatelj usluga nije odgovoran za informacije u mišljenjima i ne prihvaća nikakvu odgovornost koja bi proizlazila iz informacija u mišljenjima.
- 17.8. Pružatelj usluga zadržava pravo bilo kakve promjene uvjeta poslovanja, u bilo kojem trenutku i bez prethodnog upozorenja.



18. PRIGOVORI I SPOROVI

- 18.1. Pružatelj usluga poštuje važeći Zakon o zaštiti potrošača. Pružatelj usluga nastoji na najbolji način ispuniti svoju dužnost uspostavljanja učinkovitog sustava rješavanja prigovora te odrediti osobu kojoj se u slučaju poteškoća kupac može obratiti na besplatni telefonski broj ili putem elektroničke pošte support@direct4.me. Kupac može podnijeti prigovor putem mrežne stranice <https://www.direct4.me/hr-hr/o-nama>. Postupak rješavanja prigovora je tajan.
- 18.2. Pružatelj usluga je svjestan da je bitno obilježje potrošačkoga spora, barem što se tiče sudskog rješavanja, njegov nerazmjer između ekonomske vrijednosti zahtjeva i troškova koji nastaju pri rješavanju samih sporova. To je također glavna prepreka da kupac ne pokrene spor pred sudom. Zato pružatelj usluga čini sve što je u njegovoj moći da se mogući sporovi riješe sporazumno tj. izvansudskim rješavanjem, a ako to nije moguće, sporove će rješavati stvarno nadležan sud u Ljubljani.



19. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

- 19.1. Pružatelj usluga ne priznaje nijednog od izvođača izvansudskoga rješavanja sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkih sporova, a kojeg bi kupac mogao pokrenuti u skladu sa Zakonom o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova.
- 19.2. Poveznica na platformu za mrežno rješavanje potrošačkih sporova nalazi se na sljedećoj poveznici:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
- 19.3. Navedena odredba proizlazi iz Zakona o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o mrežnom rješavanju potrošačkih sporova te izmjena uredbe (ES) br. 2016/2004 i Direktive 2009/22/ES.



20. ZAVRŠNE ODREDBE

- 20.1. Važeći [Opći](#) i [Posebni uvjeti poslovanja](#) objavljeni su i uvijek dostupni na povezavi.
- 20.2. Isto vrijedi za moguće izmjene i dopune važećih Općih i Posebnih uvjeta poslovanja, nastalih zbog promjene poslovne politike pružatelja usluga ili važećeg zakona.



21. OBRAZAC ZA ODUSTAJANJE OD UGOVORA

Direct4.me
Hrvatska

ODUSTAJANJE OD UGOVORA

Primatelj

Direct4me d. o. o.
Jarška cesta 10b
1000 Ljubljana
Tel: +386 51 305 500
Faks: 02 88 41 119
E-pošta: support@direct4.me

Kupac

Ime i Prezime:
Adresa:
Br. računa:
Br. narudžbe:
Datum preuzimanja robe:

Obavještavam vas da odustajem od ugovora za sljedeću robu:

Br. pozicije	Broj artikla	Naziv artikla	Količina (naručeno)	Količina (vraćeno)

Povrat kupoprodajne cijene neka se izvrši bankovnim prijenosom na transakcijski račun:

HR12_____ otvoren u banci _____

Odnosno drugim načinom povrata _____

Datum i potpis kupca: _____

Za pitanja i pomoć stojim dostupni smo u radno vrijeme od 8.00 do 16.00 sati na tel. +386 51 305 500 ili na info@direct4.me



22. OBRAZAC ZA POVRAT ROBE

Direct4.me

OBRAZAC ZA POVRAT ROBE

Hrvatska

Kupac

Ime i prezime:

Adresa:

Br. računa:

Br. narudžbe:

Datum preuzimanja robe:

Tel:

E-pošta:

Oštećeni ili iz drugog razloga neodgovarajući proizvod možete besplatno vratiti pomoću etikete za povrat za koju nas možete kontaktirati na e- adresu: support@direct4.me. Prilikom kontaktiranja bit će vam potreban br. računa i datum kupnje.

Prilikom povrata priložite ovaj obrazac i kopiju računa.

Povrat pošiljke poslane bez naše etikete i bez računa ne možemo prihvatiti.

Br. pozicije	Broj artikla	Naziv artikla	Količina (naručeno)	Količina (vraćeno)

Kratak opis problema tj. razloga povrata

U slučaju da proizvod ne bude zamijenjen, obavijestite nas o načinu za povrat novca:

Transakcijski račun:

HR12 _____ otvoren u banci _____

Odnosno drugi način povrata: _____

Datum i potpis kupca: _____

Za pitanja i pomoć dostupni smo u radno vrijeme od 8.00 do 16.00 sati na tel. +386 51 305 500 ili na info@direct4.me.

Direct4me d.o.o.
Jarška cesta 10b
1000 Ljubljana
Slovenia
www.direct4.me

Direct4.me is a registered trademark of Direct4.me Inc. USA, in EU and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© Direct4.me Inc., USA. All rights reserved.