

UVJETI KUPNJE

OSNOVNI PODACI O PRODAVATELJU

1. a) Naziv: TERRA ORGANICA d.o.o. za trgovinu i usluge
2. b) Skraćen naziv: TERRA ORGANICA d.o.o.
3. c) Sjedište: Zagreb
4. d) Adresa ureda: Antuna Bauera 16, 10000 Zagreb
5. e) Trgovački sud u Zagrebu, broj Tt-/11263-2
6. f) Poslovna banka i broj žiro-računa IBAN: Zagrebačka banka d.d., Zagreb, IBAN: HR612600001102251400
7. g) OIB: 25658183380
8. h) MBS 080772891
9. i) Jedini član društva: Nikolina Karin
10. j) Osobe ovlaštene za zastupanje: Nikolina Karin
11. k) Adresa elektroničke pošte: shop@terra-organica.hr

Korisnik je osoba koja koristi web stranicu www.terra-organica.hr isto kao i svaki kupac i posjetitelj web stranice www.terra-organica.hr.

Sklapanje ugovora o kupoprodaji putem internet stranice www.terra-organica.hr regulirano je u skladu sa zakonskim odredbama uzimajući u obzir naročito načela i odredbe direktiva i uredba Europske unije. Sklapanje ugovora putem internet stranice www.terra-organica.hr predstavlja sklapanje ugovora na daljinu. Terra Organica d.o.o. (dalje u tekstu Terra Organica, Prodavatelj ili www.terra-organica.hr) prodajom putem Internet stranice www.terra-organica.hr nastupa u svoje ime.

Ovi Uvjeti kupnje predstavljaju i predugovornu obavijest kada ugovor o kupoprodaji sklapa potrošač, odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, te ukoliko se ugovor sklapa između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

Sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što je internet i elektronička pošta.

Sadržaj web stranice www.terra-organica.hr dostupan je na hrvatskom jeziku. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik. Na sklopljene ugovore o kupoprodaji primjenjuje se hrvatsko pravo.

Informacije o kupovini mogu dobiti putem sljedećih e-mail adresa: shop@terra-organica.hr – opća pitanja; cs@terra-organica.hr – reklamacije i prigovori, te iznimno putem telefona 01/7882-303 od ponedjeljka do petka od 11.00 – 15.00 sati.

Uvjeti kupnje zajedno s Uvjetima korištenja i Politikom o zaštiti privatnosti sastavni su dio Ugovora o kupoprodaji između tvrtke Terra Organica d.o.o. i kupca.

GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na internet stranici www.terra-organica.hr. Terra Organica zadržava pravo izmjene informacija, uključujući cijene proizvoda i akcijske ponude na stranicama bez prethodne najave. Uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda i njegova cijena s PDV-om.

Ulažemo u razvoj procesa davanja recenzija. Naše recenzije podliježu procesu provjere identiteta korisnika, te ulažemo napore da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili. Ne prakticiramo niti potičemo podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda. Na recenzije ostavljene putem Google i Facebook računa, nemamo utjecaj te ne možemo utjecati na njihove tehničke postavke u pogledu verifikacije identiteta korisnika koji daju recenzije.

POSTUPAK SKLAPANJA UGOVORA

Kupovina se obavlja na internet stranici www.terra-organica.hr ispunjavanjem za to predviđenog obrasca. Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže. Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je razumio Uvjete kupnje te da ih prihvaća. Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Terra Organica ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi. Kupac će elektronskom poštom biti obaviješten o primitku narudžbe i slanju paketa.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi za koje je u narudžbi naznačeno da su raspoloživi i dostupni. Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na www.terra-organica.hr može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem na skladištu Prodavatelja.

U slučaju da Terra Organica nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će telefonom ili elektroničkom porukom u kontakt stupiti djelatnik Terra Organice u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda istog cjenovnog ranga ili će ga obavijestiti o nemogućnosti isporuke zamjenskog, odnosno naručenog proizvoda.

Kupovinu proizvoda u ime i za račun maloljetnika ili osobe lišene poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično), mogu zatražiti samo njihovi zakonski zastupnici.

Narudžbu proizvoda kupac može obaviti nakon registracije na web stranici www.terra-organica.hr klikom na ikonicu profila te klikom na gumb “registracija” i ispunjavanjem obrasca za registraciju. Ako je kupac već registriran, u svoj korisnički račun ulazi klikom na ikonicu profila te upisom e-mail adrese i lozinke putem gumba “prijava”.

Na web stranici www.terra-organica.hr moguće je obaviti narudžbu i kao gost. U tom slučaju od kupca će se tražiti samo oni podaci koji su bitni za obradu narudžbe.

Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda koje kupac bira na temelju fotografije i osnovnog opisa. Kupovina se obavlja u nekoliko jednostavnih koraka u udobnosti doma kupca, s bilo kojeg mjesta u svijetu.

Pretraživanje proizvoda je moguće po različitim kriterijima. Upisom određenog pojma u "Pretraži proizvode" pojavit će se proizvodi koji su povezani s navedenim pojmom. Kupac može izabrati određeni proizvod koji ga zanima i pročitati dostupan opis proizvoda kako bi mogao samostalno donijeti odluku odgovara li proizvod njegovim potrebama. Kupac proizvode bira iz kataloga proizvoda na web stranici www.terra-organica.hr koji je uređen prema vrstama proizvoda.

Narudžba proizvoda se obavlja elektronskim putem. Kod proizvoda koji dolaze u više veličina, boja ili pakiranja, kupac je dužan odabrati varijantu proizvoda u pripadajućem izborniku.

Klikom miša na ikonu "Dodaj u košaricu" odabrani proizvod dodaje se u košaricu. Stavljanjem proizvoda u košaricu proizvod nije rezerviran niti naručen niti kupljen. Kupac može nastaviti dodavati proizvode ili izvršiti pregled košarice klikom na "Košaricu" u desnom gornjem kutu. Kada kupac završi proces odabira proizvoda klikom na gumb "košarica" preusmjerit će se na stranicu gdje se daje pregled proizvoda u košarici. Na toj stranici kupac može unijeti kod kupona ukoliko posjeduje isti, ažurirati cijenu odabirom "Potvrdi unos", te može koristiti bodove ako ih ima dovoljno za ostvarivanje popusta. Zamjena bodova za popust ili unos kupona može se izvršiti i na stranici završetka narudžbe.

Kupac može odabrati "Idi na blagajnu" nakon čega će se preusmjeriti na stranicu na kojoj je kupac dužan unijeti svoje osobne podatke. Podaci označeni crvenom zvjezdicom su neophodni za nastavak. Moguća je dostava na adresu različitu od adrese kupca, te ukoliko želi iskoristiti navedenu mogućnost, kupac može odznačiti polje "adresa isporuke je jednaka gornjim podacima" te unijeti potrebne podatke.

Kupac je dužan izabrati način plaćanja i dostave u ponuđenom obrascu. Može se birati samo između načina plaćanja i dostave koji su dostupni na obrascu u trenutku predaje narudžbe.

Kupnju nije moguće nastaviti bez označavanja kućice "Prihvaćam Uvjete kupnje i razumijem da je ovo narudžba s obvezom plaćanja" čijim označavanjem kupac potvrđuje da je pročitao i razumio ove Uvjete kupnje te da se sa istima slaže. Ako se kupac slaže sa kupnjom proizvoda koji su u košarici može kliknuti na ikonu „POTVRDI NARUDŽBU“, a prije toga ima mogućnost preuzimanja ovih Uvjeta kupnje u pdf formatu.

Kupac prilikom završavanja kupnje može preuzeti ove uvjete kupnje u pdf formatu, klikom na poveznicu "preuzmi uvjete kupnje", a koja se nalazi iznad gumba "POTVRDI NARUDŽBU".

Nakon što kupac izvrši narudžbu, prodavatelj će na adresu e-pošte kupca poslati potvrdu narudžbe s brojem iste kojim potvrđuje da je narudžba kupca zaprimljena.

Prodavatelj će kupcu poslati na adresu njegove e-pošte potvrdu o sklopljenom kupoprodajnom ugovoru zajedno s potvrdom da je paket poslan.

Vezano za bilo koji upit kupac može kontaktirati Terra Organica putem e-pošte na adresu: shop@terra-organica.hr

Ako niste primili naručene proizvode koje ste platili u ugovorenom roku dostave molimo da obavijestite Terra Organica o istom na adresu e-pošte cs@terra-organica.hr.

CIJENA PROIZVODA, NAČIN PLAĆANJA I OTPREMA PROIZVODA

CIJENE

Sve cijene prikazane u web trgovini izražene su u eurima te hrvatskim kunama za krajnjeg kupca, prema fiksnom tečaju konverzije 1 € = 7,5345 kn, s uključenim pdv-om. Izražene cijene su cijene bez troškova dostave, koji se izračunavaju pri završetku kupnje. Razredi dostavnih troškova navedeni su niže u odjeljku o dostavi.

Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda, cijena dostave ako je naplatna, cijena naknade za transfer gotovine kod opcije plaćanja pouzećem, cijena PDV-a, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu koju plaća za naručenu uslugu kupnje.

U slučaju plaćanja e-bankingom i općom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu. U slučaju plaćanja pouzećem, na narudžbi je vidljiv i trošak od 1,50 € / 11,30 kn za naknadu transfera gotovine koji vrši dostavna služba.

AKCIJSKE CIJENE vrijede isključivo u vrijeme akcije. Odgoda slanja ili preuzimanja proizvoda na akciji moguće je isključivo ukoliko su proizvodi plaćeni unaprijed, bilo uplatom na TR bilo kartičnim plaćanjem.

Za nepreuzete, neplaćene pošiljke i narudžbe po akcijskim cijenama ponovno slanje odnosno isporuka nije moguća po istim cijenama ako je akcija u međuvremenu završila.

Odabir načina plaćanja

Naručene proizvode i dostavu možete platiti prema modelu kojeg sami izaberete tijekom ispunjavanja narudžbe. Moguće je birati samo između načina plaćanja i dostave koji su navedeni u obrascu za završetak kupnje u trenutku predaje narudžbe.

Plaćanje proizvoda je moguće izvršiti:

- kreditnom karticom - Mastercard, Maestro, Visa, Diners, Discover (jednokratno plaćanje)
- virmanom / općom uplatnicom / internet bankarstvom (rok plaćanja 1 radni dan)
- gotovinom prilikom pouzeća uz naknadu od 1,50 € / 11,30 kn

Napomena: minimalni iznos narudžbe iznosi 10 € / 75,53 kn.

1. Plaćanje po primitku pošiljke (pouzećem) uz naknadu od 1,50 € / 11,30 kn

Ukoliko se odlučite za plaćanje prilikom preuzimanja pošiljke dužni ste proizvode platiti tek prilikom preuzimanja istih. Račun za naručeni proizvod dužni ste podmiriti dostavljaču pošiljke prilikom dostave naručenog proizvoda. Plaćanje dostavljaču moguće je novcem u gotovini. Naknada za plaćanje pouzećem iznosi 1,50 € / 11,30 kn i obračunava se neovisno o visini narudžbe i dostavnih troškova.

**Ovisno o broju narudžbi i naših kapaciteta pakiranja, ponekad gasimo ili ograničavamo mogućnost plaćanja pouzećem, kako bismo stigli obraditi sve narudžbe. U tom slučaju opcija plaćanja pouzeća nije vidljiva na stranici završetka narudžbe i kupac ju ne može izabrati.*

Narudžbe koje se preuzimaju u dućanu NIJE moguće platiti u dućanu, za takve narudžbe postoje samo opcije plaćanja unaprijed (kartično online i uplatom na račun).

2. Plaćanje putem direktne bankovne transakcije (plaćanje općom uplatnicom/virmanom/internet bankarstvom)

Opcija plaćanja direktnom bankovnom transakcijom omogućuje uplatu internet bankarstvom, mobilnim bankarstvom, u banci, pošti i slično. Odabirom ove opcije prilikom narudžbe proizvoda, kupac će na svoju e-mail adresu primiti podatke potrebne za izvršenje uplate. Proces isporuke počinje kada evidentiramo uplatu u našem sustavu. Rok uplate je 1 radni dan, nakon toga proizvode više ne držimo na rezervaciji.

3. Plaćanje karticama

Prilikom plaćanja kreditnim i debitnim karticama autorizacija plaćanja vrši se automatski. U slučaju neuspješne autorizacije plaćanja postupak kupovine se prekida. Kupac je odgovoran za ispravnost podataka koji su navedeni korištenjem webshop usluge.

Ugovorena kupoprodajna cijena uključuje PDV te je izražena u eurima i hrvatskim kunama, prema fiksnom tečaju konverzije 1 € = 7,5345 kn. **Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj od 01.01.2023. €, te kupac plaća trošak konverzije valuta u slučaju da plaćanje vrši u bilo kojoj drugoj valuti.**

PROGRAM VJERNOSTI

Registrirani kupci svakom kupnjom mogu sakupljati bodove. Sakupljeni bodovi mogu se zamijeniti za popuste na određene proizvode, kategorije proizvoda ili cijelu kupnju.

Bodove mogu sakupljati isključivo registrirani kupci:

1. kupovinom putem internet trgovine ili u našem dućanu

Ako ste registrirani (i ulogirani) kupac, svakom kupnjom u Terra Organici možete sakupiti određeni broj bodova (za svakih potrošenih 1 € / 7,53 kuna 1 bod, osim za dostavne troškove). Bodovi se prema pravilu 1 bod na 1 € / 7,53 kn dodjeljuju svakom pojedinačnom proizvodu.

Ako kupujete direktno u našoj trgovini, prilikom kupovine molimo da nam date informacije o svom korisničkom profilu (e-mail).

Za telefonske narudžbe, narudžbe putem e-maila i sl. ne postoji mogućnost sakupljanja bodova.

2. izborom plaćanja unaprijed na TR (internet bankarstvo/virman/opća uplatnica)* - dvostruki bodovi

** odnosi se samo na ovaj način plaćanja, a ne i na plaćanje karticama online*

Važno: da biste sakupljali i koristili bodove, prilikom kupnje morate biti ulogirani u svoj korisnički račun.

Bodovi zarađeni narudžbom pripisuju se automatski nakon što narudžba dobije status "Otpremljena".

Bodovi se ne mogu koristiti unaprijed - broj bodova koji vidite ispod narudžbe koju predajete biti će dodani na korisnički račun kad narudžba bude plaćena/preuzeta (status "otpremljena").

U trenutku kad budete imali dovoljno bodova za neki popust, vidjet ćete i mogućnost zamjene bodova pri predaji narudžbe.

Bodovima se ne mogu plaćati proizvodi.

Bodovi se ne mogu prebacivati na drugog korisnika.

Stanje bodova registrirani i ulogirani kupci mogu provjeriti klikom na ikonicu Moj profil u gornjem desnom kutu shopa, pod sakupljeni bodovi.

Kupci koji imaju minimalno 100 bodova vide stanje svojih bodova i u obrascu za završetak kupnje, kod opcije zamjene bodova za popust, ako u košarici imaju proizvode na koje se može primijeniti ovaj popust.

Kupci koji nemaju dovoljno bodova za popust (100 bodova je minimalan broj bodova potreban za popust) kod završetka kupnje ne vide opciju zamjene bodova za popust. Jednako tako, kupac može imati 100 ili više bodova na korisničkom računu, ali ne vidjeti opciju zamjene bodova za popust iz jednostavnog razloga što u košarici nema proizvoda na koje bi se mogao primijeniti taj popust (brendovi Green People, Oshadhi, OstroVit itd., ili su svi proizvodi u košarici na akciji).

Dostupni popusti u zamjenu za bodove vidljivi su na stranici [akcija](#). Detaljne upute za zamjenu bodova dostupni su klikom na link: [upute za zamjenu bodova](#).

DOSTAVA

Terra Organica dostavu vrši unutar Republike Hrvatske. Naručene artikle šaljemo dostavnom službom kao paket u roku od 30 radnih dana od dana primitka narudžbe odnosno uplate (najčešće i ranije). Iznimno, uslijed rasprodanosti pojedinog artikla, nepredviđenih okolnosti, te eventualnog kašnjenja s isporukom naših principala, moguće je da isporuka traje nešto dulje od navedenog roka, o čemu ćete biti obaviješteni putem e-maila.

Izvršavanje dostave

Roba se isporučuje GLS-om, u mjestima u kojima GLS ne obavlja dostavu, paketi se dostavljaju suradnjom GLS-a i Hrvatske pošte.

Isporuka kupcu

Naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u stambeni objekt. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obvezan nositi robu do kata na kojem stanuje kupac već samo do ulaza u stambenu zgradu.

Cijene dostave

Troškove slanja i pakiranja snosi kupac, osim za narudžbe vrijednosti iznad 40 € / 301,38 kn. Troškovi slanja iznose:

- 0,00 € / 0,00 kn (besplatno) za narudžbe iznad 40 € / 301,38kn vrijednosti (dodatne usluge se naplaćuju)
- 4 € / 30,14 kn za narudžbe ispod 40 € / 301,38 kn vrijednosti

Dodatne (neobavezne) usluge koje se naplaćuju neovisno o visini narudžbe i dostavnih troškova su:

- + 1,50 € / 11,30 kn naknada za transfer gotovine u slučaju plaćanja pouzećem

U cijene dostave uračunat je PDV.

Dostava se obavlja sukladno uvjetima korištenja usluga dostavne službe, a smatra se izvršenom u trenutku predaje proizvoda dostavnoj službi.

Kupac će nakon predaje paketa izabranoj dostavnoj službi na e-mail primiti broj paketa i link za praćenje pošiljke. Nažalost, Prodavatelj nije u mogućnosti utjecati na daljnju brzinu dostave i moguće komplikacije vezane uz samu dostavu nastale od strane dostavne službe. Za svaku pošiljku Kupac ovjerava i potpisuje dostavnu listu po primitku pošiljke.

Dostava se uobičajeno vrši radnim danom u vremenu od 08:00-16:00/17:00. Vrijeme dostave nije moguće birati.

U slučaju da za pojedino mjesto (unutar RH) nije moguća isporuka dostavnom službom, dostava će biti izvršena putem pošte, u dogovoru s kupcem. Dostava se vrši suradnjom dostavne službe i Hrvatske pošte, a kod takvih pošiljki nisu moguće dodatne usluge, poput usluge poziva prije dostave.

Popis mjesta u koja šaljemo HP-om i raspored dostave na otoke:

Vrijedi od: (Valid from) 01.01.2019.					
Raspored dostave za otoke / Islands delivery schedule					
Otok (Island)	Ponedjeljak (Monday)	Utorak (Tuesday)	Srijeda (Wednesday)	Četvrtak (Thursday)	Petak (Friday)
Krk	x	x	x	x	x
Cres	x	x	x	x	x
Lošinj	x	x	x	x	x
Rab	x	x	x	x	x
Murter	x	x	x	x	x
Korčula	x	x	x	x	x
Pelješac	x	x	x	x	x
Vir	x	x	x	x	x
Pag	x	x	x	x	x
Hvar	x	x	x	x	x
Brač	x	x	x	x	x
Vis	x		x		
Pašman	x			x	
Ugljan	x			x	

Isporuku na otoke koje ne pokrivamo vlastitom dostavnom mrežom, vršimo u suradnji sa Hrvatskom Poštom.
(Delivery to islands that we do not cover with our own delivery network, we do in cooperation with the Croatian Post)

Ograničenja usluge (service limitations):

- maksimalna masa (maximum weight): 20kg
- maksimalna duljina (maximum length): 1.5 m
- maksimalni obujam (maximum volume): 3m
- transitno vrijeme (transit time): 48 - 168h
- aktivacija dodatnih usluga osim usluge pouzeća nije moguća (activation of additional services, except COD service is not possible)
- transportna naknada se naplaćuje prema cjeniku za Zonu 2 (transport fee is charged according to the price list for Zone 2)

Niže možete naći popis mjesta i poštanskih brojeva na koje se ograničenja odnose:
(Below you can find a list of places and postcodes to which the restrictions apply)

20226	Babine Kuće	21430	Maslinica	20225	Sobra
20225	Babino Polje	23292	Molat	23287	Soline
20225	Blato	21432	Nečujam	20226	Soline
23286	Božava	20226	Njivice	21430	Srednje Selo
23285	Brbinj	20224	Okuklje	21432	Stomorska
23292	Bruguje	23296	Old	20223	Suđurad
21430	Dorje Selo	20290	Pasadur	51561	Susak
23286	Dragove	20226	Polace	20290	Sušac
21225	Drvenik Mali	23287	Polje	20223	Šiparjska Luka
21225	Drvenik Veliki	20226	Pomena	20226	Tatinica
20290	Glavac	20226	Pristanište	20290	Uble
21432	Gornje Selo	20224	Prožura	51562	Unije
20226	Govedari	20224	Prožurska Luka	23284	Veli Iz
21430	Grohot	22233	Prvic Luka	23287	Veli Rat
51552	Ilovik	22234	Prvic Šepurine	20226	Velika Loza
23293	Ist	23283	Rava	23287	Verunić
23235	Kaprije	23291	Rivanj	23281	Zaglav
20221	Kolocep	21430	Rogač	20290	Zaklopatica
20224	Korita	20225	Ropa	23292	Zapuntel
20225	Kozarica	23281	Sali	22232	Zlarin
20290	Lastovo	20224	Saplunara	23291	Zverinac
20222	Lopud	23285	Savar	23286	Zverinac
23282	Luka	23291	Sestrunj	22236	Zirje
23284	Mali Iz	23295	Silba	23282	Zman
20224	Maranovići	20290	Skrivena Luka		

Ukoliko kupac nije na adresi dostave prilikom pokušaja dostave, dostavna služba će ostaviti obavijest s brojem pošiljke i uputama za daljnje korake. Ove obavijesti se nalaze i online na linku za praćenje pošiljke.

Kada Prodavatelj putem dostavne službe isporuči proizvod Kupcu, Kupac je dužan preuzeti potpisom na dostavnici, čime potvrđuje da je proizvod uredno isporučen.

U slučaju da Kupac naruči robu i odbije ju primiti, Prodavatelj ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos u visini troškova dostave i ostalih manipulativnih troškova iz cjenika dostave.

U rokove za isporuku ne računaju se:

- dan prijema narudžbe/zahitjeva
- vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese Kupca
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili drugih razloga za koje Prodavatelj nije kriv
- neradni dani ako predstavljaju početak ili kraj roka

Opcija POSTE RESTANTE nije moguća uz plaćanje pouzećem.

Primitak pošiljke

Svojim potpisom pri preuzimanju, kupac potvrđuje da je preuzeo paket (ili pakete) u neoštećenom stanju. Nakon što kupac preuzme paket, dostavna služba ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjenje sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja.

Odbijanje preuzimanja

Ukoliko kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, prodavatelj zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

OSOBNOST PREUZIMANJE NARUDŽBE U PROSTORU PRODAVATELJA:

Osobno preuzimanje narudžbe je moguće u našoj trgovini, nakon zaprimanja narudžbe/uplate te nakon elektronske obavijesti da je narudžba spremna za preuzimanje. Narudžbe koje se preuzimaju u našem dućanu imaju samo opcije plaćanja unaprijed (kartično te uplatom na račun). Narudžbe čuvamo u maksimalnom trajanju do 30 dana nakon obavijesti o pripremi narudžbe, u kojem roku je moguće proizvod preuzeti. Nakon toga ugovor se smatra raskinutim i novac koji je plaćen za proizvod će biti vraćen.

OPĆE INFORMACIJE

Korisnici stranice www.terra-organica.hr su dužni prije narudžbe proizvoda klikom na gumb “predaj narudžbu” pročitati Uvjete kupnje.

Ukoliko imate dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Uvjete kupnje, možete se obratiti na adresu e-pošte shop@terra-organica.hr

Korisnici su suglasni da neće koristiti web stranicu na način da štete autorima ili trećim osobama, te prihvaćaju sve rizike korištenja web stranice i usluga.

Sadržaj web stranice zaštićen je autorskim pravima. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu koju izdaje Terra Organica.

Terra Organica omogućuje korištenje web stranice na najbolji mogući način. To uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava. Terra Organica ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranice. Terra Organica ne može jamčiti da korištenje web stranice neće biti prekinuto ili privremeno nedostupno.

Korisnici koriste web stranicu na vlastitu odgovornost. Terra Organica ni na koji način nije odgovoran za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem web stranice www.terra-organica.hr.

Terra Organica zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Uvjete kupnje. Promjene stupaju na snagu danom objave na web stranici www.terra-organica.hr. Uvjeti kupnje korisnik može preuzeti u pdf obliku u bilo kojem trenutku korištenja stranice www.terra-organica.hr. Za kupca su obvezujući Uvjeti kupnje koji su dostupni u pdf format prilikom završetka narudžbe.

Terra Organica zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i web stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju. Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa.

Dužnost je i obaveza korisnika koristiti web stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima. Terra Organica ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja web stranice kako bi osigurao poštivanje Uvjeta korištenja i pozitivnih propisa.

MATERIJALNI NEDOSTACI

Terra Organica odgovara za materijalne nedostatke proizvoda.

Nedostatak postoji:

1. ako stvar ne odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti odnosno nema funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
2. ako stvar nije prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna kupcu i s kojom je kupac upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je prodavatelj dao pristanak,
3. ako stvar nije isporučena sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji ili
4. ako stvar nije isporučena s ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji.
5. ako stvar nije prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se stvar iste vrste uobičajeno koristila, uzimajući u obzir sve propise Europske unije i propise Republike Hrvatske, tehničke standarde ili,

ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u određenom području ako oni postoje,

6. ako stvar ne odgovara kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je prodavatelj stavio na raspolaganje kupcu prije sklapanja ugovora,
7. ako stvar nije isporučena s dodatnom opremom, uključujući ambalažu, upute za instalaciju ili druge upute, čiji primitak kupac može razumno očekivati,
8. ako stvar ne odgovara količini ili nema ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu stvari te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju,
9. ako je stvar nepravilno instalirana odnosno montirana, a usluga instalacije odnosno montaže čini dio ugovora o kupoprodaji i obavio ju je prodavatelj ili osoba za koju on odgovara ili
10. ako je stvar za koju je bilo predviđeno da je instalira odnosno montira kupac nepravilno instalirana odnosno montirana od strane kupca, a nepravilna instalacija odnosno montaža posljedica je nedostatka u uputama koje je dostavio prodavatelj ili, u slučaju stvari s digitalnim elementima, koje je dostavio prodavatelj ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Ako je kupac na temelju izjava proizvođača ili njegova predstavnika očekivao postojanje određenih svojstava stvari, nedostatak se ne uzima u obzir ako prodavatelj nije znao niti morao znati za te izjave, ili su te izjave bile opovrgnute do trenutka sklapanja ugovora ili one nisu utjecale na odluku kupca da sklopi ugovor.

Predmnijeva se da je svaki nedostatak stvari koji se pokazao u roku od jedne godine od trenutka prijelaza rizika (kupnje) postojao i u trenutku prijelaza rizika, osim ako prodavatelj dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Kupac je obavezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na kupca.

Kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari.

Prava kupca koji je pravodobno obavijestio prodavatelja o postojanju nedostatka gasa se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti prodavatelju, osim ako je prodavateljevom prijevarom kupac bio spriječen da ih ostvari.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza, sve u skladu sa odredbama Zakona o obveznim odnosima, prema izboru Kupca:

1. uklanjanje nedostatka,

2. predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
3. sniženje cijene.

Kupac može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora.

Kupac ima pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora tek ako prodavatelj nije uklonio nedostatak, ili je to odbio učiniti ili ako je prodavatelj izjavio da neće ukloniti nedostatak ili iz okolnosti očito proizlazi da neće ukloniti nedostatak u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za kupca te ako je nedostatak tako ozbiljan da opravdava trenutno sniženje cijene ili raskid ugovora. Kupac može raskinuti ugovor i bez ostavljanja naknadnog roka ako mu je prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad kupac zbog zakašnjenja prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

Ako prodavatelj u naknadnom roku ne ispuni ugovor, on se raskida po samom zakonu, ali ga kupac može održati ako bez odgađanja izjavi prodavatelju da ugovor održava na snazi.

Prodavatelj može **odbiti uklanjanje nedostatka ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni nerazmjerni troškovi** uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca.

U svakom od tih slučajeva kupac ima pravo i na popravljivanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je zbog nedostatka stvari pretrpio na drugim svojim dobrima.

Kada je kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima te se na njega ne primjenjuju pravila iz ovog odjeljka „Materijalni nedostaci“

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda.

OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može podnesti u pisanom obliku u poslovnici Terra Organica d.o.o., Antuna Bauera 16, Zagreb ili putem elektroničke pošte na cs@terra-organica.hr. Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju kupac ima prigovor, u prigovoru se mole kupci da navedu broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime.

Odgovor na prigovor potrošača Terra Organica zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora.

Ukoliko je kupac pravna osoba na njega se ne odnose pravila o zaštiti potrošača propisana ovim Uvjetima korištenja i Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju eventualnog spora Terra Organica i potrošač će spor pokušati riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće, nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud u Republici Hrvatskoj uz primjenu hrvatskog prava.

Rješavanje sporova je moguće pred centrima za mirenje.

Potrošačke sporove moguće je rješavati putem ODR platforme Europske komisije
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>.

PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Potrošač može ugovor jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

Ukoliko potrošač jednom narudžbom naruči više komada proizvoda koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka proizvoda.

Ukoliko potrošač ne bude obaviješten o pravu na raskid ugovora, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana.

Ako je prodavatelj dostavio potrošaču obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od 12 mjeseci pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku roka od 14 dana od kada je potrošač primio tu obavijest.

Da bi potrošač mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, isti mora pisano prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom poslanom putem elektroničke pošte na adresu: cs@terra-organica.hr, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, broj narudžbe i broj računa, a potrošač može, po vlastitom izboru, koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi u Prilogu I ovih Uvjeta kupnje.

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora potrošač može preuzeti klikom na ovaj [LINK](#).

Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora prodavatelj će dostaviti potrošaču bez odgađanja, na fizičku adresu ili adresu e-pošte. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora.

Osim kada je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag prodavatelju, ako bi o tome prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe.

Potrošač je dužan izvršiti povrat robe na adresu: Terra Organica d.o.o., Antuna Bauera 16, 10000 Zagreb.

Potrošač je dužan proizvod koji vraća Terri Organici vratiti kompletan, u stanju u kojem mu je dostavljen i u originalnom pakiranju (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena), sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom.

Troškove povrata proizvoda snosi potrošač.

Prodavatelj nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio prodavatelj.

Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obavezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Osim ako je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor.

Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu ili je preda prodavatelju, odnosno osobi koju je prodavatelj ovlastio da primi robu.

Troškove povrata proizvoda snosi potrošač.

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

Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati sa robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama prodavatelja. Robu koju kupac namjerava vratiti u roku od 14 dana isti ne smije prepravljati, koristiti, niti smije poduzimati osobito bilo koje radnje koje se ne smiju poduzimati u fizičkoj poslovnici prodavatelja, kao i one kojima bi umanjio vrijednost robe.

U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat prekomjernog rukovanja Proizvodom Prodavatelj će procijeniti umanjenje vrijednosti Proizvoda uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja te će o tome izvijestiti Kupca.

Pravo na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji nije dopušten u sljedećim slučajevima kada je:

1. ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
2. predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora
3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
4. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
5. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima

6. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izriječno zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
7. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
8. ugovor sklopljen na javnoj dražbi

Kada je kupac pravna osoba na njega se ne primjenjuje odjeljak ovih Uvjeta korištenja pod nazivom „Pravo na jednostrani raskid ugovora“. Kod pravnih osoba se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

PRAVNE OSOBE

Kada proizvode na web stranici www.terra-organica.hr naručujete kao pravna osoba ne smatrate se potrošačem, te se na Vas ne odnose odjeljci ovih Uvjeta korištenja pod nazivom “Materijalni nedostatak”, “Pravo na jednostrani raskid ugovora” i “Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača”. Na Vas se u tom slučaju primjenjuju relevantne odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini.

Prilog I

OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Za Terra Organica d.o.o., Antuna Bauera 16, 10000 Zagreb, telefon: 01 7882 303, adresa e-pošte: cs@terra-organica.hr.

OSOBNİ PODACI KUPCA

PODACI O NARUDŽBI

Ime i prezime:	Datum narudžbe:
Adresa:	Šifra narudžbe:
E-mail:	Broj računa:

Ja, _____ ovime izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o
(ime i prezime)
kupoprodaji po narudžbi br. _____ niže navedenih roba ili usluga :

R.B.	ŠIFRA PROIZVODA	OPIS PROIZVODA	RAZLOG* (molimo upišite broj)
1			
2			
3			
4			
5			

RAZLOG RASKIDA UGOVORA: 1 Nije ono što sam 2 Ne odgovara mi 3 Ne sviđa mi se
 očekivao/la veličina/dimenzija

Kako biste nam pomogli da što kvalitetnije upravljamo informacijama na webu, molimo Vas navedite razlog raskida ugovora upisom broja u polje "RAZLOG". * Ovo polje nije obavezno

Mjesto i datum

Vlastoručni potpis

(nije potreban ako se obrazac dostavlja putem e-pošte)