

UVJETI POSLOVANJA

Ovi opći uvjeti odnose se na korištenje Sonesta Webshopa isključivo na području Republike Hrvatske.

Vlasnik internet trgovine i samoga imena na adresi www.sonesta.hr je tvrtka Sonesta d.o.o., sa sjedištem na adresi Britanski trg 8, 10000 Zagreb OIB: 74951314916 (u daljnjem tekstu: internet trgovina).

Postupak, te uvjeti kupnje/prodaje robe putem Sonesta Webshopa definirani su kroz sljedeće etape: registracija, narudžba, plaćanje, dostava, povrat/reklamacija robe. Kupcem se smatra svaka osoba koja se registrira na stranice Sonesta Webshopa te elektroničkim putem naruči barem jedan proizvod.

Ove web stranice sadrže informacije o proizvodima i uslugama koje nudi tvrtka Sonesta d.o.o., te služe kao elektroničko prodajno mjesto tvrtke - Web shop. Sonesta d.o.o., ne može preuzeti odgovornost za eventualne štete nastale uporabom informacija s ovih stranica u svrhe koje izlaze izvan okvira njihove predviđene namjene.

Korištenjem i registracijom na internet stranici www.sonesta.hr posjetitelj prihvaća OPĆE UVJETE KUPNJE I POSLOVANJA koji vrijede za ovu internet trgovinu.

Registracija

Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost unijetih podataka prilikom registracije. Ako dođe do bilo kakve promjene podataka u odnosu na one koje je kupac unio prilikom registracije, kupac je dužan u što skorijem roku ažurirati svoj korisnički račun u Sonesta Webshop korisničkom računu u rubrici „Moj račun“.

Uvjeti kupnje

Sve informacije, sadržaji i dokumenti dostupni na internet trgovini www.sonesta.hr u vlasništvu tvrtke Sonesta d.o.o. ne smiju se koristiti u komercijalne svrhe, te je zabranjeno bilo kakvo prenošenje, objavljivanje, javno prikazivanje, distribuiranje dokumenata i sadržaja bez prethodnog pismenog dopuštenja od strane tvrtke Sonesta d.o.o. Sadržaji na internet trgovini su vlasništvo internet trgovine ili drugih nositelja autorskih prava te podliježu poštivanju autorskih prava i intelektualnog vlasništva.

Sve cijene izražene su u hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), i uključuju PDV.

Odabirom proizvoda te definiranjem količine definira se i ukupna cijena proizvoda ili usluge. Svu kupljenu robu kupac mora platiti u navedenom iznosu koji će biti iskazan u „košarici“ te u krajnjoj ponudi koja će biti poslana na email kupca.

Naručivanje robe moguće je 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.

Mogućnosti kupnje su:

1. Virmanski – uplatom putem banke, internet bankarstva ili pošte na temelju ispostavljene uplatnice ili ponude koja će kupcu biti dostavljena putem emaila.
2. Pouzećem – prilikom preuzimanja robe dostavom

Narudžbu je moguće stornirati u dva slučaja:

1. Kod virmanskog plaćanja (po ponudi) prije izvršenja uplate. Nakon izvršene uplate nije moguće storniranje narudžbe.
2. Kod plaćanja pouzećem maksimalno dva sata nakon poslana narudžbe i to isključivo pismenim putem (putem email-a sonesta @sonesta.hr ili fax-a 013764829)

Nalog za izradu i vremenski rok za isporuku proizvoda postaje aktivan i počinje teći:

1. Kod virmanskog plaćanja od trenutka kada su sredstva vidljiva na računu internet trgovine.
2. Kod plaćanja pouzećem dva sata nakon zaprimljene narudžbe u toku istog ili sljedećeg radnog dana od 8-16h.

Dostava se obavlja putem kurirskih službi u roku od 5 radnih dana od dana poslana naružbe. Dostava je za iznose iznad 199,00 kn besplatna, a za manje račune iznosi 25,00 kn. Roba je osigurana od gubitka ili oštećenja u dostavi, te ako Kupac nakon 20 dana od predaje narudžbe ne dobije nikakvu obavijest ili isporuku od Internet trgovine, odnosno od poštanske službe, mora obavijestiti Internet trgovinu kako bi ista mogla poduzeti radnje da se pošiljka nađe ili pošalje zamjenska. Ako Kupac ne podigne pošiljku s pošte u roku od 5 radnih dana (ako nije bio na adresi koju je naznačio u narudžbi), pošiljka se vraća Internet trgovini te se nakon primitka ponovno šalje uz dodatni trošak druge dostave. Ako se kupnja putem Internet trgovine odvija pomoću kupona/vaučera koji se kupuju putem portala „grupnih kupovina ili grupnih popusta“, rok isporuke za pojedine narudžbe u pojedinim slučajevima može biti i do 3-4 radna tjedna. Sonesta d.o.o. odriče se odgovornosti kod nepoštivanja roka isporuke u slučaju djelovanja više sile, kvara na strojevima za proizvodnju naručenog proizvoda, ili nemogućnosti Ugovorne kurirske službe da na vrijeme isporuči robu.

U slučaju nepoštivanja roka isporuke Sonesta d.o.o. obvezuje se:

1. kupcu dostaviti robu u roku naknadno dogovorenom sa kupcem
2. u potpunosti vratiti uplaćeni iznos za kupnju proizvoda.

Pakiranje proizvoda je izvedeno na način i po normama posla da se proizvod ne ošteti prilikom uobičajenog i savjesnog manipuliranja paketom. Zaprimljeni proizvod kupac je dužan izvaditi iz pakiranja i vizualno pregledati te prijaviti eventualna oštećenja ili odbiti primiti pošiljku. Uz proizvod će biti isporučen i račun.

Svi naručeni proizvodi bit će izrađeni po normi posla, a tvrtka Sonesta d.o.o. garantira da su svi proizvodi kupljeni na internet trgovini www.sonesta.hr ispravni i bez nedostataka.

Kupac može jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga.

Međutim, Kupac nema pravo na jednostrani raskid Ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena,

- ako je predmet Ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave,

- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima.

Da bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti SONESTA d.o.o. o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na SONESTA d.o.o., Britanski trg 8, 10000 Zagreb), ili elektroničkom poštom na sonesta@sonesta.hr, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i navedeni pisani obrazac za jednostrani raskid Ugovora.

Također, Obrazac za jednostrani raskid Ugovora kupac može elektronički ispuniti i poslati u kojem će mu slučaju SONESTA d.o.o. bez odgađanja dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektroničkom poštom.

Obrazac

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je kupcu ili trećoj osobi koju je kupac odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

U slučaju ispunjenja uvjeta za jednostrani raskid Ugovora, kupcu će se izvršiti povrat novca koji je od njega primljen, ne uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada SONESTA d.o.o., zaprimi kupčevu odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Povrat novca bit će izvršen na način tako da kupac ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca SONESTA d.o.o. može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena i pregledana u kakvom je stanju vraćena obzirom na ispunjenje uvjeta prava na jednostrani raskid Ugovora.

Kupac je dužan robu predati ili je poslati na adresu SONESTA d.o.o., Britanski trg 8, 10000 Zagreb, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je SONESTA d.o.o. uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Izravne troškove povrata robe kupac snosi sam. Pošiljke poslane pouzecom neće biti preuzete.

Kupcima se preporučuje da prije raskida Ugovora kontaktiraju SONESTU d.o.o. na broj telefona 01 3764 829 ili na e-mail sonesta@sonesta.hr, radi dobivanja uputa u svezi postupka povrata robe.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. U slučaju oštećenja originalne ambalaže iznos povrata bit će umanjen za postotak sukladan vrijednosti robe, o čemu će SONESTA d.o.o. izvijestiti kupca.

Ako je na zahtjev kupca izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Ugovora, kupac je dužan platiti SONESTA d.o.o. iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kada je kupac obavijestio SONESTA d.o.o. o jednostranom raskidu Ugovora.

Reklamacije i prigovori

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete.

Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pakiranje pošiljke. Ukoliko pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, preporučuje se da kupac odbije primitak iste, jer postoji mogućnost da je proizvod unutar takvog pakiranja oštećen. Odbijanjem primitka, dostavna služba će ispuniti Zapisnik o oštećenju i pošiljku vratiti SONESTA d.o.o., uz napomenu da pošiljka sadrži nedostatak.

Reklamacije u svezi nedostatka proizvoda te svi ostali prigovori mogu se izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke ili obične pošte:

- na e-mail adresu: sonesta@sonesta.hr,
- na adresu: SONESTA d.o.o., Britanski trg 8, 10000 Zagreb.

U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena za isti proizvod ili drugi proizvod u istoj protuvrijednosti, tj. uz nadoplatu ili povrat dijela sredstava ako je potrebno. Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije na sonesta@sonesta.hr kako bi se ista uvažila na temelju naknadnog fizičkog dokaza. SONESTA d.o.o. vrši prikup reklamirane oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije u rokovima određenim Zakonom o obveznim odnosima, cjelokupan trošak zamjene proizvoda s novim u cijelosti snosi SONESTA d.o.o.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili autentičnosti proizvoda te ukoliko kupac temeljem subjektivne procjene smatra da nije dobio adekvatan proizvod i/ili uslugu, u poslovnoj praksi je uobičajeno da se slučaj prijavi jednoj od nadležnih institucija. Mjerodavna i službena tijela tada vrše sve potrebne provjere radi utvrđivanja ispravnosti te poštivanja važećih zakona. Po donošenju rješenja obje strane, i kupac i prodavatelj, dobivaju specificirani zapisnik. Takav službeni zapisnik neovisnog tijela smatra se mjerodavnim i dostatnim za okončanje reklamacijskog postupka.

Ostali uvjeti prodaje

Za narudžbu robe osobe moraju biti starije od 18 godina. Uporaba i korištenje www.sonesta.hr od strane djece ili maloljetnih osoba nije dozvoljena, te su roditelji i/ili skrbnici dužni o tome voditi računa, u protivnom preuzimaju sva prava i obveze nastale takvim korištenjem, a SONESTA d.o.o. ne odgovara za eventualne posljedice takvog korištenja.

SONESTA d.o.o. pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta u svako doba bez obaveze prethodne najave te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih promjena. Navedene promjene stupaju na snagu objavljivanjem na ovim internet stranicama.

SONESTA d.o.o. pridržava pravo ukidanja usluge i promjene sadržaja kao i ostalih usluga i podstranica koje su sastavni dio www.sonesta.hr internet trgovine u svako doba bez obaveze prethodne najave te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih promjena. Navedene promjene stupaju na snagu objavljivanjem na ovim internet stranicama.

SONESTA d.o.o. pridržava pravo promjene, ograničenja ili prestanak pružanja usluge www.sonesta.hr u svako doba bez obaveze prethodne najave, uključivo i djelomično ili može u potpunosti ograničiti pristup kao i pružanje određenih usluga kupcima koji krše odredbe ovih Uvjeta.

Sve potvrđene narudžbe bit će isporučene po uvjetima važećim u trenutku potvrđivanja narudžbe.

Korištenje stranica (INTERNET TRGOVINA) www.sonesta.hr

Druge internet stranice

Internet stranice www.sonesta.hr mogu sadržavati i veze s drugim internet stranicama (linkovi), koje su kreirale treće osobe. Sonesta d.o.o. nema nadzor nad navedenim internet stranicama, te se stoga potpuno odriče svake odgovornosti za sadržaj na internet stranicama koje su kreirale treće osobe.

Ostale odredbe

Sve ostale odredbe koje nisu navedene u općim uvjetima mogu se regulirati i biti naznačene unutar same web trgovine www.sonesta.hr ili putem emaila koji dobiva svaki kupac / kupac nakon obavljene registracije ili poslane narudžbe.

Pravne odredbe

Svako neplaćanje naručene robe ili usluge, bilo da se radi o virmanskom plaćanju ili pouzećem za robu i uslugu koje nemaju nedostataka, podliježu financijskim zakonima Republike Hrvatske koji obuhvaćaju i ovršni zakon u slučaju neplaćanja prispjelih financijskih obveza. Posjećivanjem stranica www.sonesta.hr Internet trgovine, komunicirate elektronskim putem. Posjetitelj time prihvaća da svi sporazumi, obavijesti, priopćenja i ostali sadržaji koji su vam dostavljeni elektronskim putem zadovoljavaju pravne okvire kao da su ostvareni u pisanom obliku. Odabirom opcije Prijava na Newsletter dajete nam Vašu suglasnost da Vas elektronskim putem uključimo u naše marketinške i ostale aktivnosti.

Zaštita privatnosti

Sonesta d.o.o. obvezuje se da će dobrovoljno dostavljene osobne podatke kupaca koristiti isključivo za potrebe pružanja potpune usluge kupcu internet trgovine.

Kupac može na vlastiti zahtjev zatražiti brisanje svojih osobnih podataka iz baze Sonesta Webshop prodavaonice putem e-maila.

Pitanja, sugestije i podrška

Imate li kakvih pitanja ili prijedloga, ili pak potrebu za dodatnim informacijama o ovoj izjavi o privatnosti ili o općim uvjetima poslovanja i kupnje, molimo kontaktirajte nas na e-mail: sonesta@sonesta.hr ili tel./fax: 01 3764 829