

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA PEMO INTERNET PRODAJE

## 1. OPĆI UVJETI I KORIŠTENJE

Molimo Vas da pažljivo pročitate Opće uvjete korištenja usluge online kupovine prije korištenja web stranice [www.pemo.hr](http://www.pemo.hr) u svrhu ostvarivanja kupnje proizvoda. Ukoliko koristite web shop smatra se da ste se složili sa općim uvjetima.

Pemo zadržava pravo da u slučaju više sile ili izvanrednih okolnosti ograniči ili obustavi rad web shopa. Također zadržava pravo da u bilo kojem trenutku izmjeni opće uvjete i odredbe poslovanja web shopa.

U slučaju izvanrednih situacija koje bi onemogućile kvalitetnu i pravodobnu isporuku naručene robe Kupcu Pemo zadržava pravo da isporuku u bilo kojem trenutku djelomično ili potpuno uskrati ili odgodi.

## 2. REGISTRACIJA I NARUČIVANJE

Svaki kupac da bi mogao ući u webshop i pregledavati robu te praviti narudžbu treba se registrirati. Kupac snosi odgovornost da su svi uneseni podaci ispravni. Uneseni podaci se mogu ažurirati na Internet stranicama ili slanjem maila na [info@pemo.hr](mailto:info@pemo.hr). Alkohol mogu naručivati i preuzimati isključivo osobe starije od 18 godina a Kupac snosi odgovornost za to. Prilikom potvrde narudžbe potrebno je unijeti način plaćanja i adresu dostave. Pemo se obavezuje da će isporučiti sve naručene artikle koje trenutno ima na zalih, međutim zbog nemogućnosti ažuriranja internet stranice u realnom vremenu moguće su i neisporuke pojedinih artikala a o čemu će se kupca obavijestiti telefonom ili pismeno. Narudžba, odnosno isporuka robe čija količina nije primjerena potrebi kućanstva neće biti isporučena. Pemo nastoji da su sve slike i opisi artikala točni i ažurni, no uvijek postoji mogućnost odstupanja za što Pemo ne preuzima odgovornost.

Prilikom naručivanja robe Kupcu je roba obračunata po trenutno važećim cijenama i neovisno o tome kad je roba isporučena ona će biti naplaćena po cijenama koje su vrijedile na dan narudžbe. Nadalje, iznos ukupnog računa koji je Kupac dobio prilikom naručivanja je okvirni iznos koji se može razlikovati od stvarnog zbog vaganih artikala kao što su voće, povrće, meso... (Kupac naručuje okvirne težine npr. 1 kg jabuke, dok se stvarna težina može razlikovati npr. 0,956 kg, a Kupcu se naplaćuje stvarna težina.

## 3. PREUZIMANJE I PLAĆANJE

Naručena roba se može preuzeti ovisno o tome što je Kupac izabrao na dva načina, DOSTAVA ili POKUPI. Narudžbe zaprimljene do 23:59 h se isporučuju sljedeći dan, nedjeljom i praznikom nema isporuka.

### 3.1. POKUPI

Kupac u zakazano vrijeme dolazi u izabranu trgovinu, gdje ga čeka prikupljena roba. Robu je prilikom preuzimanja potrebno pregledati te platiti na način kako je naveo u narudžbi. Kupac će za kupljenu robu dobiti račun na kasi.

### 3.2. DOSTAVA

Dostava je moguća samo za Kupce čija je adresa na području pošte 20000 Dubrovnik i 20236 Mokošica. Kupca će se o vremenu dostave obavijestiti pismeno ili telefonski. Prilikom preuzimanja Kupac je obavezan robu pregledati i uvjeriti se da je neoštećena i ispravna. Ispravnu i preuzetu robu Kupac plaća dostavljaču na način koji je naveo prilikom izrade narudžbe. Račun Kupac neće dobiti u nakon plaćanja biti poslan elektroničkom poštom.

## 4. REKLAMACIJE

Reklamacije i prigovori na uslugu ili proizvod se mogu uputiti putem elektroničke pošte na [info@pemo.hr](mailto:info@pemo.hr) ili na telefon 020 410 900. Vašu reklamaciju ili prigovor ćemo probati riješiti u najkraćem mogućem roku kako bi Vaše iskustvo kupnje bilo bolje i ugodnije. Prilikom reklamacije ili prigovora molim Vas da navedete broj narudžbe, datum i broj računa te što bolje opišete na što se prigovor odnosi. U slučaju reklamacije na određeni proizvod i eventualne njegove nedostatke, proizvod je potrebno slikati na način da se vidi nedostatak te nam poslati ili također slikati LOT oznaku i datum trajnosti.

#### Materijalni nedostaci

Prava potrošača iz odgovornosti za materijalni nedostatak uređena su Zakonom o obveznim odnosima kao općim propisom obveznog prava te Zakonom o zaštiti potrošača kao općim propisom koji uređuje zaštitu potrošača.

#### Nedostatak postoji:

- ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili promet,
- ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
- ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
- kad je prodavatelj prodao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
- ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.); međutim, 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,

- ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
- ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

Nemate pravo na raskid ugovora i povrat proizvoda kada je

- Proizvodu je istekao rok trajanja, a isporučili smo Vam ga s važećim rokom trajanja;
- Otvoren proizvod valjanog roka trajanja, koji je ispravan i zdravstveno sukladan.
- nedostatak na proizvodu neznatan.

## PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Kupac nema pravo na raskid ugovora zbog nedostatka na proizvodu ako mu je nemoguće vratiti stvar ili je vratiti u stanju u kojem ju je primio, osim ako je stvar potpuno ili djelomično propala ili oštećena zbog nedostatka koji opravdava raskid ugovora, ili zbog nekog događaja koji ne potječe od njega niti od neke osobe za koju on odgovara. Kupac koji je zbog nemogućnosti da vrati stvar ili da je vrati u stanju u kojem ju je primio izgubio pravo da raskine ugovor, zadržava ostala prava koja mu daje zakon zbog postojanja nekog nedostatka, poput zahtijevati predaju druge stvari bez nedostatka.

Ugovor koji sklapate Sa Pemom za prodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda ili usluga koji je konzumiran isporukom proizvoda od strane Pema te izvršenim plaćanjem s vaše strane, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi uvjeti sastavni su dio uvjeta i pravila poslovanja između Pemo Internet trgovine i Kupca.

Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, svaki ugovor sklopljen putem daljinske komunikacije (internetska trgovina) možete raskinuti ne navodeći razloge za to, u roku od 14 radnih dana, od dana kada ste primili proizvode. Ne morate navesti razlog za raskid ugovora, ali nas morate unutar tog roka obavijestiti trajnim medijem o svojoj odluci o raskidu ugovora (putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražavate svoju volju o raskidu ugovora, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte) poslanjoj:

- elektroničkom poštom na: [info@pemo.hr](mailto:info@pemo.hr)

za obrazac za jednostrani raskid ugovora možete koristiti predložak ispod:

Ime, prezime i adresa potrošača \_\_\_\_\_

Prima: Pemo d.o.o. Vukovarska 26, 20000 Dubrovnik, tel 020 410 900, [info@pemo.hr](mailto:info@pemo.hr)

Ja \_\_\_\_\_ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe (navesti br. računa) \_\_\_\_\_, primljene dana \_\_\_\_\_

U slučaju jednostranog raskida ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Nakon što primimo

Vašu izjavu (obrazac), obavijestit ćemo Vas o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju, a povrat plaćenog ćemo izvršiti nakon što nam roba bude vraćena (najkasnije 14 dana od dana kada ste nas obavijestili o svojoj odluci o raskidu ugovora).

Kupac je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Ukoliko Kupac raskine ugovor dužan je robu vratiti u originalnoj i neoštećenoj ambalaži, sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom. Pemo će o umanjenju vrijednosti kupljene robe uzrokovano oštećenjem/gubitkom ambalaže odnosno oštećenjem robe koje nije uzrokovano provjerom funkcionalnosti robe utvrđivati za svaku vraćenu robu pojedinačno te će o tome obavijestiti kupca nakon primitka vraćenog proizvoda.

Izravne troškove povrata robe kupac je obavezan snositi sam ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora (u roku od 14 dana od kada je uputio izjavu o odluci za raskidom ugovora).

Kada nemate pravo na jednostrani raskid ugovora?

Nemate pravo na jednostrani raskid ugovora u slučajevima koje propisuje Zakon o zaštiti potrošača ( roba koja je izrađena po specifikaciji kupca, lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe, zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave i ostalo). Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u Zakonu o zaštiti potrošača.

## 5. PEMO CLUB KARTICA

Pemo loyalty card ili Pemo club kartica se koristi za skupljanje bodova prilikom web kupnje prema pravilniku koji možete naći na linku: [PEMO CLUB KARTICA 2021.pdf](#)

Popust koji je sakupljen na Pemo club karticu ne može se trošiti putem Internet kupnje.

## 6. OSTALO

Internet stranice Pema sadrže i linkove na druge internet stranice koje nisu u kontroli Pema te ne možemo biti odgovorni za sadržaj i rizike na njima. Usluga korištenja Pemovih stranica je besplatna. Za troškove koji nastaju kada koristite računalnu opremu da bi pristupili našim stranicama Pemo nije odgovoran za nastale troškove.