

# Opći uvjeti korištenja PIPI online trgovine i Opći uvjeti prodaje

## I. Uvodne odredbe

**Dobrodošli na [shop.pipi.com.hr](http://shop.pipi.com.hr), internetsku stranicu putem koje se pruža usluga online prodaje PIPI proizvoda (dalje u tekstu: internetska stranica).**

Ovi Opći uvjeti korištenja PIPI online trgovine (dalje u tekstu: Uvjeti korištenja) i Opći uvjeti prodaje (dalje u tekstu: Uvjeti prodaje) primjenjuju se na korištenje PIPI online trgovine na internetskoj stranici od strane osoba koje pristupaju internetskoj stranici (dalje u tekstu: korisnik) i na kupnju tamo dostupnih proizvoda od strane korisnika (dalje u tekstu: kupac).

Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Uvjete korištenja prije korištenja internetske stranice. Pozivamo Vas da se upoznate i s našim Pravilima o kolačićima i Pravilima o obradi i zaštiti osobnih podataka. Nastavkom korištenja internetske stranice i njenih sadržaja prihvaćate ove Uvjete korištenja kao i Pravila o kolačićima te Pravila o obradi i zaštiti osobnih podataka. Vaša suglasnost s ovim Uvjetima korištenja i Uvjetima prodaje preduvjet je i za izvršavanje online kupnje.

Ukoliko ne prihvaćate ove Uvjete korištenja i Pravila o kolačićima te Pravila o obradi i zaštiti podataka, trebali biste napustiti internetsku stranicu te odustati od davanja bilo kakvih podataka putem internetske stranice.

Ukoliko imate pitanja vezana za ove Uvjete korištenja i Uvjete prodaje ili Pravila o kolačićima i Pravila o obradi i zaštiti podataka, ili bilo kakvih drugih pitanja, možete nam se obratiti na e-mail adresu: [shop@pipi.com.hr](mailto:shop@pipi.com.hr).

Ugovor definiran u nastavku možete pronaći u PDF formatu na jezicima koji su dostupni na ovoj internetskoj stranici ovdje.

## II. Uvjeti korištenja

### 1. Opće odredbe

**Internetsku stranicu uređuje trgovačko društvo PIPI BEVERAGES d.o.o. sa sjedištem u Splitu, Stinice 59, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu pod brojem (MBS): 060397453, OIB (Porezni broj): 04639062985, telefon: 01/4881270 (dalje u tekstu označeno kao: PIPI ili Društvo ili Prodavatelj), u svrhu pružanja usluge online prodaje, a što uključuje pružanje informacijskih usluga, upravljanje sadržaja, provođenje programa vjernosti u skladu s posebnim Uvjetima sudjelovanja u PIPI programu vjernosti i prodaju proizvoda od strane PIPI, kao prodavatelja korisnicima, kao kupcima te dostavu kupljenih proizvoda.**

### 2. Način korištenja internetske stranice i online trgovine

Korištenjem internetske stranice i online trgovine korisnici se obvezuju da će ovu internetsku stranicu i online trgovinu koristiti isključivo i jedino u skladu s ovim Uvjetima korištenja i to za: pregled objavljenih sadržaja, registraciju, pristupanje i sudjelovanje u programu vjernosti, kupnju dostupnih proizvoda predavanjem pravno valjanih narudžbi i komunikaciju s Prodavateljem.

Potvrđivanjem narudžbe na internetskoj stranici korisnik/kupac izjavljuje da je stariji od 18 godina i da ima zakonsko pravo sklapanja obvezujućih ugovora.

Korištenjem internetske stranice i online trgovine korisnik se obvezuje da će internetsku stranicu i online trgovinu koristiti samo u osobne svrhe.

Korištenjem internetske stranice i online trgovine korisnik se obvezuje da neće ni izravno niti neizravno (i to neovisno o tehničkom, tehničko-tehnološkom, elektroničkom ili kakvom drugom načinu ili sredstvu):

(i) mijenjati, brisati ili učiniti neuporabljivom internetsku stranicu i online trgovinu ili bilo koji njihov dio (sadržajni, grafički, tehnički, tehničko-tehnološki, elektronički ili drugi, strukturalni ili ne);

(ii) izvoditi bilo kakvu drugu nedopuštenu radnju u odnosu na internetsku stranicu i online trgovinu ili njihov dio (sadržajni, grafički, tehnički, tehničko-tehnološki, elektronički ili drugi, strukturalni ili ne);

(iii) onemogućiti pristup i/ili korištenje internetske stranice i online trgovine drugim korisnicima;

(iv) neovlašteno kopirati, umnožavati, distribuirati ili prikazivati internetsku stranicu i online trgovinu ili bilo koji njihov dio (sadržajni, grafički, tehnički, tehničko-tehnološki, elektronički ili drugi, strukturalni ili ne) za svoje ili tuđe potrebe ili za prodaju ili kakvo drugo pravno raspolaganje.

### **3. Pribavljanje podataka**

Prilikom korištenja internetske stranice i online trgovine korisnik se obvezuje podatke potrebne za registraciju i stvaranje korisničkog računa te pristupanje programu vjernosti i njegovo izvršenje kao i podatke potrebne za izvršenje ugovora o kupoprodaji unijeti točno i u cijelosti.

Informacije ili osobni podaci koje su nam korisnici dostavili, obrađuju se u skladu s Pravilima o obradi i zaštiti podataka i Pravilima o kolačićima. Prilikom korištenja internetskom stranicom, korisnici/kupci su suglasni s obradom navedenih informacija i podataka te izjavljuju da su sve navedene informacije i detalji točni i istiniti.

Korisnici/kupci se obvezuju obavijestiti PIPI o svim promjenama podataka koje su naveli prilikom registracije i stvaranja korisničkog računa te pristupanja programu vjernosti odnosno ukoliko korisnici/kupci kupuju u online trgovini kao gosti, o promjenama podataka koje su naveli prilikom stvaranja narudžbe te PIPI ne odgovara za bilo kakvu štetu koja bi

mogla nastati uslijed davanja netočnih podataka korisnika/kupaca koji registracijom stvaraju korisnički račun i pristupaju programu vjernosti i/ili kupaca koji kupuju u online trgovini kao gosti. Prilikom registracije i stvaranja korisničkog računa te pristupanja programu vjernosti u online trgovini korisnici će biti dužni kreirati lozinku koju moraju zadržati samo za sebe i ne dijeliti je sa drugim osobama. Korisnici/kupci su odgovorni za sve akcije i narudžbe koje su kreirane putem njihovog korisničkog računa.

Korisnice se obvezuju bez odlaganja obavijestiti PIPi putem email adrese [shop@pipi.com.hr](mailto:shop@pipi.com.hr) ukoliko posumnjaju da je njihova lozinka postala poznata drugim osobama, ili da postoji mogućnost zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja. Ukoliko postoji bilo kakva sumnja da postoji propust u sigurnosti, PIPi ima pravo tražiti od korisnika da promijene svoju lozinku i/ili blokirati njihov korisnički račun.

#### **4. Pravo intelektualnog vlasništva**

Korisnici potvrđuju da su upoznati da su ustroj, izgled, slike i sadržaj internetske stranice i online trgovine zaštićeni autorskim pravom i drugim pravima intelektualnog vlasništva.

Sve usluge, sadržaji, informacije i software koji se primjenjuju, a koji se nalaze na interenetskoj stranici, uključujući, ali bez ograničenja, medijske sadržaje i priložene slike, druge slike, fotografije, znakove, imena, grafike, logotipove, ilustracije, kao i programske proizvode, su intelektualno vlasništvo PIPi-ja, ili s PIPi-jem povezanih pravnih subjekata, ili treće strane ovlaštene od PIPi-ja ili koja je PIPi ovlastila za korištenje istog. Sukladno navedenom, sve usluge, sadržaji, informacije i software, koji se primjenjuju, a koji se nalaze na internetskoj stranici, zaštićeni su autorskim ili drugim pravom. Izričito je zabranjeno umnožavanje, kopiranje, distribuiranje (uključujući putem e-maila, faks ili drugog uređaja), objavljivanje, mijenjanje, prenošenje ili korištenje na drugim internetskim stranicama ili drugim kompjuterskim mrežama ikakve usluge, sadržaja, informacije ili softwarea dostupnih na internetskoj stranici.

#### **5. Poveznice i prijave putem drugih internetskih stranica i/ili društvenih mreža**

PIPi nije odgovorno za sadržaj bilo koje vanjske stranice koju uređuje ili održava treća strana, a na koju upućuje poveznica na interenetskoj stranici. Ukoliko pristupate takvoj vanjskoj stranici i/ili društvenoj mreži, upoznajte se prethodno s uvjetima korištenja takve stranice i/ili društvene mreže i pravilima privatnosti takve stranice i/ili društvene mreže. Nitko ne može bez izričite pisane suglasnosti PIPi-ja izraditi poveznicu koja korisnike upućuje na interenetsku stranicu. Korisnici nisu ovlašteni koristiti logotip, žig ili bilo koji drugi predmet intelektualnog vlasništva zaštićen autorskim pravom koji se nalazi na internetskoj stranici bez izričitog pisanog pristanka nositelja odnosno vlasnika predmetnog žiga ili prava. Korisnici nisu ovlašteni koristiti bilo koji dio sadržaja ili kakav drugi predmet intelektualnog vlasništva koji se nalazi na interenetskoj stranici niti ih uključiti u drugu interenetsku stranicu bez prethodnog pisanog pristanka PIPi-a.

### **III. Uvjeti prodaje**

#### **1. Sklapanje ugovora o kupoprodaji**

Ovi Uvjeti prodaje kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima predstavljaju poziv PIPIJA za davanje ponude od strane korisnika za sklapanje Ugovora o kupoprodaji, a koju ponudu korisnici daju dovršenjem narudžbe u online trgovini. Prihvaćanje ponude PIPI izvršava slanjem e-maila korisniku/kupcu s potvrdom da su naručeni proizvodi otpremljeni te se u trenutku primitka takvog e-maila od strane korisnika/kupca smatra da je zaključen Ugovor između korisnika/kupca i PIPIJA, a prema uvjetima prodaje navedenim u ovim Uvjetima prodaje.

Korisnici imaju mogućnost na internetskoj stranici stvoriti svoj korisnički račun, čijim stvaranjem i registracijom ujedno pristupaju i PIPI programu vjernosti sukladno Uvjetima PIPI programa vjernosti, te putem takvog korisničkog računa izvršavati narudžbe kao registrirani korisnici.

Korisnici imaju mogućnost izvršavanja narudžbe i kupnje i kao gosti.

U oba navedena slučaja korisnici pregledavaju sadržaj internetske stranice te ukoliko su zainteresirani za kupnju slobodno biraju željene proizvode dodavajući ih u košaricu. Navedene radnje nisu obvezujuće te tek kada registrirani korisnik ili korisnik gost unese sve podatke potrebne za izvršenje narudžbe, izjavi suglasnost s ovim Uvjetima prodaje, potvrdi narudžbu te ovisno o odabranom načinu plaćanja, izvrši plaćanje, smatra se da je dao ponudu PIPIJU za sklapanje ugovora o kupoprodaji.

Registrirani korisnik će na e-mail, koji je unio prilikom registracije i otvaranja korisničkog računa, a korisnik gost na e-mail koji je unio prilikom unošenja podataka za narudžbu, dobiti potvrdu da je narudžba zaprimljena od strane PIPI. Potvrda zaprimanja narudžbe koju PIPI automatski šalje putem e-maila ne predstavlja obvezujuće prihvaćanje ponude korisnika/kupca. Nakon što narudžba bude obrađena te proizvod otpremljen, korisnik će putem e-maila biti obaviješten da je narudžba prihvaćena i otpremljena te će u takvom e-mailu primiti i broj pošiljke s uputama za praćenje (tkz. tracking code) putem kojeg može pratiti gdje se nalazi pošiljka sa naručenim proizvodom. U trenutku primitka navedenog e-maila kojim je korisnik obaviješten o prihvaćanju i otpremi naručenih proizvoda, sklopljen je ugovor o kupoprodaji između PIPIJA, kao prodavatelja i korisnika, kao kupca.

U slučaju da je korisnik/kupac izvršio plaćanje putem jedne od kratica navedene u članku 4. ovih Uvjeta prodaje, uz e-mail kojim je obaviješten o prijemu narudžbe i otpremi naručenih proizvoda, biti će mu poslan i elektronski račun za naručene i kupljene proizvode. U slučaju da je korisnik odabrao opciju plaćanja pouzecom, elektronski račun biti će mu dostavljen putem e-maila u roku od 1-3 radna dana od dana kada je preuzeo naručene proizvode i izvršio plaćanje za iste pouzecom.

Korisnik/kupac prihvaćanjem ovih Uvjeta prodaje daje suglasnost PIPIJU da mu račun za kupljene proizvode pošalje u elektroničkom obliku putem e-maila te se odriče od dostave računa od strane PIPIJA otisnutih u papirnatom obliku te slanja istih poštom.

PIPI zadržava pravo odbijanja primljene narudžbe ukoliko je zbog izvanrednih okolnosti nije u mogućnosti izvršiti. PIPI nije obvezan na temelju primljene i potvrđene narudžbe sklopiti ugovor o kupoprodaji u slučaju kada ne može u potpunosti izvršiti obveze iz ugovora.

## 2. Obrada narudžbi i dostava

Dostava se vrši na području **Hrvatske** te u sljedećim zemljama – **Slovenija, Bosna i Hercegovina, Srbija i Crna Gora**.

Dostava za sve narudžbe na području Hrvatske je besplatna.

Troškovi dostave u ostale zemlje iznose:

- Slovenija: **44,00 HRK**
- Bosna i Hercegovina: **80,00 HRK**
- Srbija: **85,00 HRK**
- Crna Gora: **85,00 HRK**

PDV (VAT) je uključen u izražene cijene dostave.

Obradu narudžbi, pakiranje, otpremu i organiziranje dostave izvršava ugovorni partner PICK & PACK d.o.o., Zagreb, Charlesa Darwina 14, OIB: 70227273207 (dalje u tekstu: P&P). P&P je odgovoran za dostavu korisniku/kupcu proizvoda kako je zadano od strane PIPIJA. P&P ne odgovara za sadržaj samog paketa i njegovu kvalitetu ili uporabljivost.

Dostava se vrši putem dostavnih službi po izboru P&P. P&P će narudžbu obraditi u roku od 24h ako je ista predana tijekom radnog dana, odnosno ukoliko je narudžba predana u petak, tada se obrada narudžbe, pakiranje i otprema vrši u ponedjeljak. Uobičajeno vrijeme dostave za područje Hrvatske je 1 do 3 radna dana. U slučaju **dostave na otoke**, zbog logističkih ograničenja, dostava se vrši **u roku od 2 do 10 radnih dana**, ovisno o lokaciji. **Vrijeme dostave za ostale zemlje je 2 do 5 radnih dana, ovisno o lokaciji.**

Redovna dostava uključuje dva puta pokušaj dostave. U slučaju neuspješne dostave (npr. kupac ne želi preuzeti paket, nije bilo kupca na adresi, pogrešna adresa ili sl.), paket se vraća na adresu P&P koji obavještava PIPI o neuspješnoj dostavi.

Svi proizvodi bit će zaštićeni i zapakirani u kvalitetnu transportnu ambalažu na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti.

Korisnik/kupac ima mogućnost kupiti proizvod te isti pokloniti drugoj osobi na način da prilikom narudžbe izabere ovu opciju te u poseban obrazac unese podatke od osobe kojoj se proizvod dostavlja.

Nakon otpreme narudžbe, korisnik/kupac će primiti e-mail s brojem pošiljke i uputama za praćenje kako bi u svakom trenutku mogao provjeriti gdje se trenutno nalazi njegov paket odnosno paket koji se šalje kao poklon.

Kupac ili treća osoba, koju je kupac naveo kao osobu kojoj se dostavlja kupljeni proizvod, je dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati dostavnom radniku koji je proizvod dostavio, odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. Kupac ili treća osoba, koju je kupac naveo kao osobu kojoj se dostavlja kupljeni proizvod, je obavezan prilikom preuzimanja paketa potpisati otpremnicu

ili dostavnicu koju dostavna služba uzima kao potvrdu o preuzimanju. Potpisom kupca ili treće osobe, koju je kupac naveo kao osobu kojoj se dostavlja kupljeni proizvod, na potvrdi o primitku pošiljke smatra se da je proizvod preuzet bez vidljivih vanjskih oštećenja.

U slučaju da P&P kupljeni proizvod nije u mogućnosti isporučiti u gore navedenim rokovima, obavijestiti će o tome korisnika/kupca i dogovoriti eventualni novi rok isporuke. U ovom slučaju kupac ima pravo i na raskid Ugovora o kupoprodaji i povrat sredstava.

### **3. Prenosjenje rizika i vlasništva proizvoda**

Kupac odnosno treća osoba koju je kupac naveo kao osobu kojoj se dostavlja kupljeni proizvod kao poklon, preuzima odgovornost za proizvode u trenutka dostave, kao što je navedeno u članku 2. Kupac odnosno treća osoba, koju je kupac naveo kao osobu kojoj se dostavlja kupljeni proizvod kao poklon, stječe vlasništvo nad proizvodima nakon što je PIPI primio sve dospjele iznose, uključujući troškove dostave, ili u trenutku dostave (kako je određeno člankom 2.), ako bi se ona izvršila kasnije.

### **4. Cijene proizvoda i način plaćanja**

Sve cijene proizvoda izražene su u hrvatskim kunama (HRK), i uključuju PDV.

U cijenu proizvoda nije uključen trošak dostave koji se posebno obračunava u zadnjem koraku narudžbe nakon što korisnik upiše željenu adresu dostave, osim u slučaju kada su ispunjeni uvjeti za besplatnu dostavu (narudžba s dostavom na području Republike Hrvatske). PIPI zadržava pravo promjene cijena bez prethodne obavijesti, s time da je uvijek mjerodavna cijena navedena u trenutku zaključivanja narudžbe.

U slučaju dostave **na području Republike Hrvatske**, plaćanje se može izvršiti na sljedeći način:

- Kreditnim i debitnim karticama (American Express, Diners, Visa, Mastercard, Maestro) - plaćanje unaprijed cjelokupnog iznosa, u trenutku zaključenja narudžbe
- Pouzećem (gotovinom) - prilikom preuzimanja pošiljke radniku dostavne službe se plaća cjelokupni iznos

U slučaju dostave **u druge zemlje**, moguće je isključivo plaćanje karticama (American Express, Diners, Visa, Mastercard, Maestro) - plaćanje unaprijed cjelokupnog iznosa, uključujući i trošak dostave u trenutku zaključenja narudžbe.

Isto tako, ukoliko je izabrana opcija da se kupljeni proizvod kupuje kao poklon te dostavlja osobi različitoj od kupca, moguće je isključivo plaćanje karticama kako je navedeno u prethodnim stavcima.

Također, ukoliko je riječ o registriranom korisniku koji je prihvatio Uvjete PIPI programa vjernosti, isti je u mogućnosti umjesto plaćanja proizvoda zamijeniti svoje bodove (PIPICE) za željeni proizvod čija cijena odgovara broju skupljenih bodova (PIPICA), a sve u skladu s Uvjetima PIPI programa vjernosti. U slučaju kada član PIPI programa vjernosti zamjenjuje

bodove (PIPICE) za proizvod te dodatno kupuje određeni proizvod, isključena je mogućnost plaćanja pouzećem (gotovinom) te je u tom slučaju takve proizvode moguće platiti isključivo putem kartice. Detaljni uvjeti sudjelovanja u PIPI programu vjernosti propisani su u Uvjetima PIPI programa vjernosti, a uz što se odgovarajuće primjenjuju i Pravila o obradi i zaštiti osobnih podataka.

Usluge kartičnog plaćanja za PIPI provodi WSPay™, usluga trgovačkog društva Webstudio d.o.o. WSPay™. Ovim sustavom unos i prijenos osobnih podataka i podataka o broju kartice je zaštićen SSL protokolom (Secure Socket Layer) 256-bitne enkripcije koju osigurava WSPay™ sustav za on line autorizaciju kreditnih kartica. Autorizacija i naplata kreditnih kartica radi se putem WSPay sustava za autorizaciju i naplatu kartica u realnom vremenu. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između Webstudio sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla). WSPay™ sustav instaliran je na poslužiteljima pod kontrolom trgovačkog društva Webstudio d.o.o.

Sva plaćanja se izvršavaju u Hrvatskim kunama. Prilikom naplate kreditnom karticom, iznos u HRK se pretvara u lokalnu valutu platitelja prema važećoj tečajnoj listi udruženja kartičnih kuća. Kao rezultat pretvaranja cijene, postoji mogućnost male razlike iznosa u odnosu na originalnu cijenu istaknutu na internetskoj stranici (All payments will be effected in Croatian currency. The charged amount on your credit card account is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations).

## **5. Pravo na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji**

Korisnik/kupac ima pravo, ne navodeći za to razlog, raskinuti Ugovor o kupoprodaji u roku od 14 dana od dana kada je on ili treća osoba koju je kupac odredio, a koja nije prijevoznik, preuzeo proizvod.

Da bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora o kupoprodaji, mora obavijestiti PIPI o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora o kupoprodaji prije isteka prethodno navedenog roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na **PIPI BEVERAGES d.o.o.**, Stinice 59, 21 000 Split uz naznaku za online trgovinu) ili putem e-maila na e-mail adresu [shop@pipi.com.hr](mailto:shop@pipi.com.hr), u kojoj navodi svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili e-mail adresu, IBAN na koji želi da mu se izvrši povrat novca, a može koristiti i obrazac za jednostrani raskid Ugovora o kupoprodaji.

**Obrazac za jednostrani raskid Ugovora o kupoprodaji koji se nalazi na sljedećoj poveznici korisnik/kupac može ispuniti i poslati** putem e-maila na prethodno navedenu e-mail adresu, u kojem će mu slučaju PIPI bez odgađanja putem e-maila dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora o kupoprodaji.

Ako korisnik/kupac jednostrano raskine Ugovor o kupoprodaji, izvršit će mu se povrat sredstava koji je od njega primljen, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana kada PIPI na adresu [shop@pipi.com.hr](mailto:shop@pipi.com.hr) zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora o kupoprodaji. Povrat novca bit će izvršen na IBAN koji je korisnik naveo u obrascu za jednostrani raskid Ugovora. Povrat novca za proizvode dostavljene kupcu ili

trećoj osobi koju je kupac odredio, PIPi može izvršiti tek nakon što mu proizvod bude vraćen ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je proizvod poslan nazad. Povrat troškova dostave moguć je isključivo nakon što su PIPiJU vraćeni svi proizvodi isporučeni na temelju sklopljenog Ugovora o kupoprodaji.

Korisnik/kupac je dužan proizvode vratiti na adresu skladišta P&P na adresu Savska 141, 10000 Zagreb (uz napomenu za PIPi online trgovinu), bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je PIPiJU uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora o kupoprodaji. Izravne troškove povrata proizvoda snosi korisnik/kupac.

Korisnik/kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja proizvodom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda.

Ukoliko PIPi prilikom primitka vraćenog proizvoda utvrdi da je došlo do korištenja (umanjenja vrijednosti) proizvoda, po primitku vraćenog proizvoda izvršiti će procjenu stanja proizvoda prema vidljivim znakovima upotrebe i sukladno tome odrediti koji će postotak povrata novca biti isplaćen korisniku/kupcu. U takvim situacijama PIPi će kontaktirati korisnika/kupca i pokušati pronaći obostrano najprihvatljivije rješenje.

Ukoliko vraćeni proizvodi, bez obzira na pakiranje i redovitu uporabu potrebnu za testiranje proizvoda, budu zaprimljeni s velikim oštećenjem ili u stanju zbog kojeg PIPiJU nije moguće prodati proizvod (nije pogodno za prodaju), PIPi nije dužan izvršiti povrat plaćenog iznosa korisniku/kupcu.

## **6. Zamjena proizvoda**

Ako Korisnik/kupac odluči da je proizvod koji je kupio pogrešne veličine odnosno isti mu iz opravdanog razloga ne odgovara (npr. naručio je maskicu za pogrešan mobitel), može zatražiti promjenu veličine ili proizvoda iste vrste bez plaćanja dodatne naknade za isporuku novog proizvoda kojeg će poslati PIPi, a sve pod uvjetom da korisnik/kupac vrati PIPiJU izvorno naručeni proizvod.

Korisnik/kupac ima prethodno navedeno pravo neovisno o pravu na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji, koje i dalje postoji.

Navedenu zamjenu veličine odnosno proizvoda iste vrste korisnik/kupac može zatražiti slanjem e-maila na e-mail adresu [shop@pipi.com.hr](mailto:shop@pipi.com.hr). U navedenom e-mailu kupac/korisnik trebao bi navesti koje veličine ili koji proizvod bi trebalo dostaviti umjesto vraćenog proizvoda. Navedeno je moguće pod uvjetom da je riječ o istom proizvodu ili proizvodu iste vrste, a čija istaknuta cijena na PIPi online trgovini je jednaka cijeni kupljenog proizvoda. Proizvod se vraća zajedno sa potvrdom o primitku izravnog proizvoda na adresu skladišta P&P na adresu Savska 141, 10000 Zagreb (uz napomenu za PIPi online trgovinu/zamjena), bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisnik/kupac PIPiJU uputio zahtjev za zamjenu. Izravne troškove povrata proizvoda koji je potrebno zamijeniti snosi korisnik/kupac.



P&P će po nalogu PIPIJA otpremiti korisniku/kupcu novu narudžbu u roku od 24h od primitka vraćenog proizvoda koji se mijenja, ako je isti vraćen tijekom radnog dana, odnosno ukoliko je vraćen u petak, tada se pakiranje i otprema vrši u ponedjeljak te se isti dostavlja u skladu s uvjetima iz članka 2.

Zahtjev za zamjenu smatra se narudžbom te isti uređuju odredbe ovih Uvjeta prodaje, uključujući ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji. Ukoliko u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisnik/kupac PIPIJU uputio zahtjev za zamjenu, proizvod ne bude vraćen na adresu skladišta P&P, smatrati će se da je korisnik/kupac odustao od podnesenog zahtjeva za zamjenu.

## **7. Reklamacije i prigovori**

Korisnik/kupac ima u skladu s člankom 10. Zakona o zaštiti potrošača pravo izjaviti prigovor ili reklamaciju vezanu za nedostatke proizvoda.

Korisnik/kupac dostavlja pisani prigovor na e-mail [shop@pipi.com.hr](mailto:shop@pipi.com.hr) ili putem pošte na adresu **PIPI BEVERAGES d.o.o.**, Stinice 59, 21 000 Split, uz naznaku broja računa i opisa nedostatka.

PIPI će na sve zaprimljene prigovore odgovoriti u što kraćem roku, no najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

U slučaju opravdane reklamacije, PIPI će izvršiti povrat uplaćenog iznosa, popust ili zamjenu proizvoda.

Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučenog proizvoda, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije, kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza.

PIPI vrši prikupljanje 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 trošak zamjene proizvoda s novim u cijelosti snosi PIPI.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod mora biti u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predočen originalan račun i jamstvo, ukoliko postoji) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi.

Regulativom Europske unije od 15. 02. 2016., sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem platforme kojoj možete pristupiti ovdje. U slučaju poteškoća ili problema tijekom online kupnje unutar EU, primjerice neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd., svoj prigovor možete podnijeti putem gore navedene poveznice.

## **8. Ispunjenje ugovora o kupoprodaji**

PIPI je dužan korisniku/kupcu ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora prema Zakonu o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima.

U slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu na odnose korisnika/kupca i PIPIJA primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

Nedostatak na proizvodu kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka.

Ako se nedostatak na proizvodu pojavi u roku od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na korisnika/kupca odnosno treću osobu kojoj je proizvod dostavljen kao poklon, a PIPI smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja snosi PIPI.

Ako se nedostatak na proizvodu pojavi nakon isteka roka od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na korisnika/kupca odnosno treću osobu kojoj je proizvod dostavljen kao poklon, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na korisnika/kupca odnosno treću osobu kojoj je proizvod dostavljen kao poklon, troškove vještačenja snosi korisnik/kupac ili PIPI, ovisno o rezultatu vještačenja.

Korisnik/kupac je dužan platiti cijenu kupljenih proizvoda i troškova dostave ukoliko su isti uključeni u ukupnu vrijednost narudžbe, te preuzeti kupljene proizvode prilikom isporuke.

Korisnik/kupac odgovoran je za svako umanjenje vrijednosti proizvoda od trenutka njegovog preuzimanja, a koje nastane kao rezultat rukovanja proizvodom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode i obilježja proizvoda.

## **IV. Ništetnost odredbi**

U slučaju ništetnosti pojedine odredbe ovih Uvjeta korištenja i Uvjeta prodaje, takva ništetnost neće utjecati na pravovaljanost bilo koje druge odredbe ovih Uvjeta korištenja i Uvjeta prodaje te će preostali dijelovi ovih uvjeta ostati na snazi.

## **V. Rješavanje sporova**

Sve eventualne sporove, strane će najprije pokušati riješiti sporazumno. Svi eventualni sporovi ili zahtjevi koji mogu proizaći kao posljedica korištenja internetske stranice ili sklapanja ugovora o prodaji, a u vezi s ovim Uvjetima korištenja i Uvjetima prodaje, u nadležnosti su stvarno nadležnog suda u Zagrebu uz primjenu mjerodavnog materijalnog hrvatskog prava.

## **VI. Primjena i naknadne izmjene uvjeta korištenja i uvjeta prodaje**

Ovi Uvjeti korištenja i Uvjeti prodaje primjenjuju se od 14.12.2020. godine.

Za slučaj spora, primijeniti će se verzija Uvjeta korištenja i Uvjeta prodaje koja je bila važeća u trenutku izvršenja kupnje i s kojom je korisnik/kupac izrazio svoju suglasnost u trenutku predavanja narudžbe.

PIPI zadržava pravo povremene izmjene ovih Uvjeta korištenja i Uvjeta prodaje radi usklađivanja s promjenama primjenjivih propisa i/ili PIPIJEVIM poslovnim procesima. U slučaju izmjene ovih Uvjeta korištenja i Uvjeta prodaje, PIPI će izmijenjenu verziju Uvjeta korištenja i Uvjeta prodaje objaviti na internetskoj stranici te se poziva korisnik/kupac da prilikom svakog posjeta internetskoj stranici provjeri ove Uvjete korištenja i Uvjete prodaje.

Za sve informacije vezane za važeću verziju ovih Uvjeta korištenja i Uvjeta prodaje kontaktirajte nas putem e-mail adrese [shop@pipi.com.hr](mailto:shop@pipi.com.hr).

PIPI zadržava pravo izmjene ili ukidanja (privremeno ili trajno) bilo kojih proizvoda ili usluga koje pruža, kao i promjene sadržaja u online trgovini, bez prethodnog odobrenja ili obavijesti, uz primjenu dobrih poslovnih običaja.