

## Opći uvjeti poslovanja

### 1. Podaci o prodavatelju

Internetska stranica [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) u vlasništvu je trgovačkog društva HORDREAM d.o.o., sjedište Milutina Cihlara Nehajeva 5, 47000 Karlovac, OIB: 89081670906.

HORDREAM d.o.o. prodajom putem internetske stranice [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) nastupa u svoje ime i za svoj račun.

#### Podaci trgovačkog društva:

Naziv: HORDREAM d.o.o. za posredovanje u trgovini raznovrsnim proizvodima

Sudski registar: Trgovački sud u Zagrebu

Nadležni sud: Trgovački sud u Zagrebu - stalna služba u Karlovcu

MBS: 081030748

Temeljni kapital: 20.000 HRK uplaćen u cijelosti

Porezni broj: HR89081670906

IBAN: HR6624840081107692698 kod Raiffeisenbank Austria d.d., Trg Milana Sufflaya 1, 47000, Karlovac, sjedište u Raiffeisenbank Austria d.d. (RBA) Magazinska cesta 69,10000

SWIFT: RZBHHR2X

TEL: +38598703703

E-mail: [hordream@hordream.com](mailto:hordream@hordream.com)

Adresa sjedišta društva: Milutina Cihlara Nehajeva 5, 47000, Karlovac

Za sva pitanja i nejasnoće vezane uz ove Opće uvjete poslovanja ili postupak narudžbe možete se obraditi na adresu e-pošte [hordream@hordream.com](mailto:hordream@hordream.com) ili putem telefona na broj: 098 703 703 ili 097 661 8880, od ponedjeljka do petka od 8:00 – 16:00 sati.

### 2. Uvodne odredbe

Kupac može biti samo punoljetna, poslovno sposobna osoba, kada se radi o fizičkoj osobi. Kada se radi o Ugovoru koji se sklapa u ime i za račun osobe koja nema poslovnu sposobnost isti mogu zaključiti zakonski skrbnici ili zastupnici te osobe, a djelomično sposobne osobe ugovor mogu zaključiti samo uz suglasnost njihovog zakonskog zastupnika ili skrbnika. Situacije u kojima je postupak različit od ovog pravila, HORDREAM d.o.o. ne smatra svojom odgovornošću i ne snosi odgovornost. Kupci su dužni dati točne, važeće i potpune osobne podatke prilikom ispunjavanja obrazaca za kupnju, a kada se dogodi situacija u kojoj podaci nisu valjani, potpuni i točni - HORDREAM d.o.o. ima pravo takvom korisniku uskratiti ostvarenje usluga ili dijela usluga koje nudi internetska trgovina.

Kupac je u ovom tekstu osoba koja je u ulozi potrošača (fizička osoba koja o vlastitom trošku naruči i plati neki proizvod posredstvom usluga web trgovine).

Riječ Kupac ne odnosi se na pravne osobe koje naručuju, stoga se na njih ne odnosi korištenje „Prava za jednostrani raskid ugovora“, „Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača“ i „Materijalni nedostatak“. Na pravne osobe u tom slučaju primjenjuju se relevantne odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini, te drugi primjenjivi propisi.

Opći uvjeti poslovanja obvezuju Kupca i HORDREAM d.o.o., a kada se radi o pojedinoj odredbi koja je suprotna prisilnim propisima hrvatskog zakonodavstva, primijenit će se prisilni propisi.

Opći uvjeti poslovanja dostupni su Kupcima u svako doba, te ih je moguće preuzeti.

Kupnja i dostava proizvoda mogući su na području isključivo Republike Hrvatske.

HORDREAM d.o.o. ovlašten je bez prethodne najave mijenjati sadržaj Općih uvjeta poslovanja, asortiman proizvoda, vršiti korekcije cijena, sadržaje web stranice [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) što Kupca obvezuje da prije svake kupovine pregleda sadržaj. Kada se Kupac ne pridržava ove upute, HORDREAM d.o.o. ne snosi nikakvu odgovornost. Uslijed redovitih radova, održavanja ili uvođenja novih proizvoda i sadržaja na web stranicu, stranica [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) ponekad može biti nedostupna, kao i prilikom drugih nepredviđenih okolnosti koje su izvan kontrole HORDREAM d.o.o.

Sadržaj web stranice [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) dostupan je na hrvatskom jeziku. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik te se na sklopljene ugovore o kupoprodaji primjenjuje hrvatsko pravo, osim ako iz primjenjivih propisa ne proizlazi drugačije.

Svi materijali koji se nalaze na internetskoj stranici isključivo su intelektualno vlasništvo tvrtke HORDREAM d.o.o. i mogu se koristiti isključivo uz odobreni pristup od strane nositelja autorskih prava, te nositelja prava na dizajn i žigove. HORDREAM d.o.o. omogućuje korištenje usluga i sadržaja internetske stranice kako je regulirano Općim uvjetima poslovanja. Opći uvjeti poslovanja su dio obveze HORDREAM d.o.o. kao prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služi kao sredstvo informiranja Kupca na jasan i razumljiv način o okolnostima koje su bitne za zaključenje, izvršavanje i raskid ugovora na daljinu, a sukladno zakonskim odredbama.

### 3. Glavna obilježja robe

Proizvodi dostupni na web trgovini (podrazumijeva medicinsku radnu odjeću i anatomske obuće, dodatke) prikazani su opisno i/ili fotografijama proizvoda. HORDREAM d.o.o. putem Internet trgovine obavlja prodaju medicinske radne odjeće i obuće i dodataka.

Fotografije su ilustrativne prirode i ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. HORDREAM d.o.o. posebno ističe da vizualni prikaz proizvoda ne mora uvijek odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti. Moguće je da u ovisnosti s postavkama uređaja s kojeg se posjećuje stranica dođe do razlike u percepciji i prikazu boja, tj. kako ih Kupac vidi na zaslonu, u odnosu na stvarnu boju.

Navedena situacija ( prethodno navedeni nesklad) ne smatra se proizvodom s nedostatkom.

Podaci o proizvodima što uključuje opis proizvoda, cijenu proizvoda, tablicu veličine i dr. prikazani na web stranici [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) podložni su bugovima, nepravilnostima rada web stranice i drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na web stranici ili očitih grešaka u isticanju cijena HORDREAM d.o.o. zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti proizvodi ponuđeni na web trgovini, no moguće je da proizvod ne bude raspoloživ uslijed poteškoća s kojima se naši dobavljači mogu susresti. Ukoliko proizvod nije raspoloživ i nije dobavljiv, ponudit ćemo mogućnost kupnje alternativnog proizvoda koji je raspoloživ za isporuku ili je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije dostupan. HORDREAM d.o.o. zadržava pravo regulirati dostupnost proizvoda, a one koji su trenutno ili trajno nedostupni biti će uklonjeni iz kataloga proizvoda nakon čega ih nije moguće dodati u košaricu. Kupac odabirom opcije dodavanja proizvoda u košaricu ne rezervira proizvode, oni nisu naručeni niti kupljeni sve dok Kupac ne potvrdi dovršetak kupovine. Kupac je dužan provjeriti sadržaj košarice i uvjeriti se u točnost specifikacija odabranih proizvoda (kao što su veličina, boja, količina i dr.). Nakon uvjerenja u ispravnost odabira, Kupac nastavlja s procesom dovršetka kupovine, te je obavezan unijeti točne podatke koji su potrebni za obradu narudžbe. Kupac odgovara za točnost danih podataka, te je obavezan unijeti valjane podatke. Kupac odabire način plaćanja i dostave - naknadna izmjena načina dostave

ili naplate nije moguća. Ukoliko Kupac želi zatražiti dostavu na adresu različitu od adrese Kupca, Kupac je dužan navesti adresu dostave.

Proizvodi se naručuju odabirom proizvoda koji se dodaju u izbornik „Moja košarica“, nakon čega se popunjavanja formular s osobnim podacima potrebnima za obradu narudžbe i ispunjenje Ugovora. Naručene proizvode moguće je platiti po ponudi putem Internet bankarstva ili uplatnicom. Kupnja putem [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) može se izvršiti u svako doba dana, svakog dana u godini.

Nastojimo osigurati ponudu garantirano kvalitetnih proizvoda, no ponekad prema odluci dobavljača može doći do promjene preporuke o održavanju materijala, sastavu ili nekoj drugoj karakteristici proizvoda, stoga preporučamo Kupcu da po primitku proizvoda i prije početka rukovanja s istim prethodno provjeri preporuke o održavanju proizvoda, osobito prilikom ponovne kupnje nekog proizvoda. Drugim riječima, moguće je da dobavljač zadrži pravo promjene karakteristika artikla, stoga se Kupac ne smije oslanjati na preporuke o održavanju istoimenog proizvoda koji je kupljen nekom prethodnom kupnjom.

#### 4. Cijena proizvoda, načini i rokovi plaćanja

Cijene istaknute na web stranici [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) izražene su u valuti hrvatska kuna. Trošak PDV-a je uračunat u cijenu proizvoda, a iznos PDV-a posebno je istaknut pri zaključivanju narudžbe u košarici. Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda, cijena dostave ako je naplatna, cijena PDV-a, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu koju plaća za naručenu uslugu kupnje.

Narudžbu Kupac može smatrati potvrđenom tek po uplati sredstava Internetskim bankarstvom ili plaćanjem općom uplatnicom. Plaćanje se vrši po ponudi, a ponuda će na e-mail adresu nakon što Kupac potvrdi kupnju u web trgovini. Ponuda sadrži informacije koje su Kupcu potrebne za plaćanje. Kupac je nakon plaćanja po ponudi dužan poslati potvrdu o uplati na e-mail adresu [hordream@hordream.com](mailto:hordream@hordream.com).

#### Upute za plaćanje

**Svrha plaćanja:** Plaćanje po ponudi [navedite broj ponude iz dokumenta]

**Model plaćanja:** 00

**IBAN račun primatelja:** HR HR6624840081107692698

**Poziv na broj:** [unesite broj ponude]

**Platitelj:** Vaše ime/naziv

**Iznos:** [iznos iz ponude]

**Primatelj:** Hordream d.o.o. M.C.Nehajeva 5, 47000 Karlovac

Napomena: Molimo izvršite uplatu u roku od tri radna dana. Nakon isteka narudžba se automatski otkazuje. Potvrdu plaćanja molimo pošaljite na [hordream@hordream.com](mailto:hordream@hordream.com).

Ukoliko želite odustati od narudžbe po ponudi, dužni ste ponuditelja obavijestiti pisanim putem na email adresu u roku od tri dana, u suprotnom se smatra da kupac pristaje izvršiti plaćanje.

Cijene vrijede u trenutku narudžbe, tj. ne kasnije od 72h od kada kupac primi ponudu. HORDREAM d.o.o. ima pravo izmijeniti cijenu proizvoda bez prethodne najave, no ukoliko se dogodi da je informacija o cijeni netočna zbog vanjskih čimbenika HORDREAM D.O.O. će omogućiti Kupcu odustajanje od narudžbe. Ponuda vrijedi do isteka zaliha.

Kupac koji treba R1 račun u polje za napomenu u formularu za zaključivanje kupce treba navesti OIB, naziv tvrtke ili obrta.

#### 5. Troškovi dostave, rok i uvjeti isporuke

Prilikom naručivanja proizvoda Kupac je upoznat s troškom dostave pojedinog ili nekoliko proizvoda. Za kupce iz cijele Hrvatske naručene pošiljke dostavljaju se GLS kurirskom službom. Cijena dostave iznosi 31,25 HRK (uračunat PDV), osim

za narudžbe iznad vrijednosti košarice od 1500,00 HRK, pri čemu se ostvaruje besplatna dostava. Povrat paketa u slučaju zamjene ili ponovnog slanja proizvoda snosi kupac.

Navedene cijene dostave vrijede samo za područje Hrvatske.

Cijena dostave jasno je prikazana u košarici i na računu.

Naručeni artikli na adresu koju je Kupac naveo kao adresu dostave stižu u roku do 3 tjedna (ne računajući pri tome dan same narudžbe, neradne dane i praznike), o čemu će Kupac biti informiran e-mailom potvrde narudžbe. Personalizirani proizvodi i proizvodi sa nestandardnim specifikacijama dostavljaju se u roku do 4 tjedna.

Kupac je dužan prilikom preuzimanja robe provjeriti eventualna oštećenja na robu i odmah ih reklamirati dostavljaču koji je robu i dostavio, odnosno, odbiti preuzeti robu na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. Svojim potpisom prilikom preuzimanja paketa Kupac potvrđuje da je zaprimio istu u neoštećenom stanju.

Razmjena paketa, kao rezultat pogrešnog slanja ili pripreme proizvoda s naše strane, besplatna je.

Ako Kupac nakon 21 radnog dana od dana plaćanja po ponudi ne dobije nikakvu obavijest ili isporuku od HORDREAM d.o.o., odnosno od poštanske ili kurirske službe, dužan je obavijestiti HORDREAM d.o.o. kako bi isti mogao poduzeti radnje da se pošiljka nađe ili pošalje zamjenska. Neposredno prije same dostave, kurirska služba će kontaktirati Kupca i dogovoriti odgovarajući termin dostave. Ako kupac ili osoba ovlaštena za preuzimanje prilikom same dostave ne bude prisutan na adresi koja je određena u narudžbi, preuzimanje robe Kupac nadalje dogovara s GLS kurirskom službom. U slučaju nemogućnosti uredne dostave na adresu Kupca koju je isti naznačio, Kupac snosi troškove ponovne dostave na istu ili drugu adresu ovisno o tome koje podatke će Kupac navesti Prodavatelju prilikom provjere dostave narudžbe.

#### 6. Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije

HORDREAM d.o.o. ne naplaćuje Kupcu ili posjetitelju webshopa komunikaciju kojom se rješavaju upiti o proizvodima, nesporazumi i slično. HORDREAM d.o.o. ne odgovara za trošak koji od strane telekomunikacijskih operatera/mobilnih operatera mogu biti naplaćeni za uspostavu ili trajanje poziva.

#### 7. Odgovornost za materijalne nedostatke/ Reklamacije

HORDREAM d.o.o. odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske koji proizlaze iz važećih zakona.

Naručeni proizvodi pakiraju se na način koji osigurava da se roba, prilikom standardne manipulacije u transportu ne ošteti. Kada je pošiljka u transportu vidno oštećena sugeriramo da pošiljku Kupac ne preuzme. Kupac je dužan u što kraćem roku kontaktirati HORDREAM d.o.o. kako bi se utvrdilo o kakvim se oštećenjima radi i jesu li svojstva robe ispravna i kvaliteta proizvoda nije narušena. Kupac je dužan po primitku robe provjeriti ispravnost isporučene robe, te provjeriti sadržaj isporučene pošiljke usporedbom s računom koji je u pošiljci priložen. Ukoliko se utvrdi da nešto nedostaje ili je višak, dužan je odmah uputiti pisani prigovor jer se naknadne reklamacije neće uvažavati. U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda.

Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim rokovima.

Kupac može pisani prigovor/ reklamaciju uputiti na e-mail [hordream@hordream.com](mailto:hordream@hordream.com) ili telefonskim putem na broj 098 703 703 ili 097 661 8880 ili pisanim putem na adresu: Milutina Cihlara Nehajeva 5, 47 000 Karlovac, sa naznakom Reklamacija. Kako bi se na najbrži mogući način utvrdilo o kojoj se narudžbi radi (tj. na koju Kupac podnosi prigovor), Kupci se mole da

navedu broj narudžbe, broj računa i svoje osobne podatke. Kada prethodno navedeni podaci nisu navedeni reklamacija ne može biti uzeta u obzir.

HORDREAM d.o.o. odgovara za materijalne nedostatke, a smatra se da oni postoje kada stvar ne odgovara opisu, vrsti, količini ili kvaliteti, odnosno nema funkcionalnost i druge značajke kako je utvrđeno prilikom Ugovora o kupnji. Nedostatom se smatra i da 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 na koju je Prodavatelj dao pristanak.

Kupac je dužan primljenu stvar s nedostatkom na uobičajeni način pregledati i dati na pregled čim je to moguće, te o vidljivim nedostacima obavijestiti HORDREAM d.o.o. u roku od 8 dana, a kod trgovačkog ugovora bez odgađanja jer u protivnom gubi pravo koje mu pripada po toj osnovi.

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 HORDREAM d.o.o. u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio, a kod trgovačkog ugovora – bez odgađanja. HORDREAM d.o.o. ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari, a kod trgovačkog ugovora šest mjeseci.

Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio HORDREAM d.o.o. o nedostatku ovlašten je:

- 1) zahtijevati od HORDREAM d.o.o. uklanjanje nedostatka,
- 2) zahtijevati od HORDREAM d.o.o. predaju druge stvari bez nedostatka,
- 3) zahtijevati razmjerno sniženje cijene,
- 4) izjaviti da raskida ugovor.

Povrat dostavljenih proizvoda vrši se dostavom na adresu: HORDREAM d.o.o., Milutina Cihlara Nehajeva 5, 47000 Karlovac. Kupac ima pravo i na popravlanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je zbog nedostatka stvari pretrpio na drugim svojim dobrima.

Prilikom ostvarivanja prava na uklanjanje nedostatka Kupac ima pravo izbora između popravka i zamjene stvari, osim ako bi odabrani način uklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi njime u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka HORDREAM d.o.o. nastali 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.

HORDREAM d.o.o. je ovlašten 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.

Kupac ima pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora tek ako HORDREAM d.o.o. nije uklonio nedostatak, ili je to odbio učiniti ili nije uklonio nedostatak, ako nedostatak postoji unatoč pokušaju HORDREAM d.o.o. da ga ukloni odnosno ako HORDREAM d.o.o. 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 trenutčno sniženje cijene ili raskid ugovora.

Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka snosi HORDREAM d.o.o.

Popravak ili zamjena stvari s nedostatkom provode se besplatno, u razumnom roku od trenutka kada je Kupac obavijestio HORDREAM d.o.o. o nedostatku te bez znatnih neugodnosti za Kupca uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je kupcu ta stvar bila potrebna.

Prilikom popravka ili zamjene Kupac je obvezan staviti stvar na raspolaganje HORDREAM d.o.o., a HORDREAM d.o.o. ju je obvezan preuzeti i snositi troškove preuzimanja. U slučaju zamjene stvari kupac koji ima status potrošača nije dužan platiti za uobičajenu upotrebu zamijenjene stvari tijekom razdoblja prije njezine zamjene.

Kupac može raskinuti ugovor samo ako je HORDREAM d.o.o. dao naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora. Ako HORDREAM d.o.o. u naknadnom roku ne ispuni ugovor, on se raskida po samom zakonu, ali ga Kupac može održati ako bez

odgađanja izjavi da ugovor održava na snazi. Ako se pak radi o potrošačkom ugovoru, Kupac je ovlašten izjaviti da raskida ugovor.

Kad samo dio predane stvari ima nedostatke ili kad je predan samo dio stvari, odnosno manja količina od ugovorene, Kupac može raskinuti ugovor samo u pogledu dijela koji ima nedostatke, ili samo u pogledu dijela ili količine što nedostaju. Kupac može raskinuti cijeli ugovor samo ako ugovorena količina ili predana stvar čini cjelinu, ili ako Kupac inače ima opravdan interes da primi ugovorenu stvar ili količinu u cjelini.

Kupac gubi pravo da raskine ugovor zbog nedostatka stvari kad mu je nemoguće vratiti stvar ili je vratiti u stanju u kojem ju je primio. Ipak kupac može raskinuti ugovor zbog nekog nedostatka stvari 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. Isto vrijedi ako je stvar potpuno ili djelomično propala ili oštećena pri ispunjenju obveze Kupca da pregleda stvar, ili ako je Kupac prije nego što je otkriven nedostatak potrošio ili izmijenio jedan dio stvari u tijeku njezine redovite uporabe te ako je oštećenje ili izmjena bez značenja.

Dakle, Kupac je obvezan dostavljene proizvode vratiti u stanju u kojem su mu dostavljeni i u originalnom pakiranju (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena) sa svom pratećom dokumentacijom. Kupac je dužan poduzeti razumne korake kako bi proizvode dostavio na siguran način te iste vratiti u originalnom neotvorenom pakiranju. Oštećenja vanjskog pakiranja proizvoda, otvaranje proizvoda ili nepropisno čuvanje proizvoda umanjuje vrijednost proizvoda. Kupac koji je odlučio vratiti naručeni proizvod ili mu je dostavljen pogrešan proizvod dužan je učiniti sve u svojoj moći kako bi očuvao vrijednost proizvoda do povrata.

## 8. Jamstvo

HORDREAM d.o.o. osigurava popravak ili zamjenu materijalnog nedostatka na robi, kada se utvrdi da navedeni nedostatak nije nastao nepravilnim rukovanjem koje je moglo biti uzrok štete.

Kako bi bilo moguće utvrditi da nedostatak nije nastao nepravilnim rukovanjem, potrebno je o nedostatku pisanim putem obavijestiti u najkraćem roku nakon nastajanja nedostatka poduzeće, koje će potom utvrditi na koji će se način materijalni nedostatak ukloniti ili nadomjestiti.

## 9. Trajanje ugovora

Ugovor koji Kupac sklapa s HORDREAM d.o.o. jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji se smatra ispunjenim isporukom robe od prodavatelja, te izvršenim plaćanjem od strane Kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi uvjeti kupnje sastavni su dio ugovora.

## 10. Jednostrani raskid ugovora

Kupac sa statusom potrošača ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu od dana njegova sklapanja, a najkasnije u roku od 14 dana.

Rok započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako je jednom narudžbom naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok 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 robe. Kupac sa statusom potrošača dužan je prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti HORDREAM d.o.o. o svojoj odluci da raskine ugovor, i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan ili putem bilo koje druge pisane nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor, i to naročito slanjem iste na e-mail adresu [hordream@hordream.com](mailto:hordream@hordream.com). HORDREAM d.o.o. će bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju. Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora.

U slučaju jednostranog raskida ugovora, HORDREAM d.o.o. izvršiti će povrat novca koji je primila, uključujući i troškove dostave, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana kada smo zaprimljena odluka o raskidu.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je izvršena uplata.

Povrat novca može se izvršiti tek nakon što je roba vraćena ili nakon što je dostavljen dokaz da je roba poslana nazad. Robu je Kupac dužan vratiti odmah, a najkasnije u roku 15 dana od dana kada ste uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu.

Robu vratite poštom na dokaziv način ili osobno na adresu Milutina Cihlara Nehajeva 5, 47000 Karlovac, s naznakom Povrat.

Kupac je odgovoran za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije, smatra se da Kupac nije ispunio svoju obvezu povrata robe, te HORDREAM d.o.o. nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Kupac sa statusom potrošača nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

1. u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, 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 odjeljka ako usluga bude u potpunosti ispunjena;
2. predmet ugovora proizvod 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 roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima;
5. 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 izrijekom 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
6. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti.

## 11. Internetsko rješavanje sporova

Posebnom regulativom Europske unije, od 15.2.2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem platforme kojoj možete pristupiti [ovdje](#).

Poveznica, ukoliko gumb nije aktivan <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>

To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete podnijeti na gornjem linku.

Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

Hordream omogućuje svojim kupcima da prigovore podnose i putem e-mail adrese [hordream@hordream.com](mailto:hordream@hordream.com). Više pročitati o načinu podnošenja prigovora u odlomku 7. *Odgovornost za materijalne nedostatke/ Reklamacije*.

Na prigovore ćemo odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana s ciljem da sve otvorene sporove riješimo mirnim putem. Rješavanje sporova moguće je i pred Sudom časti HGK ili drugim centrima za mirenje.

#### 12. Politika privatnosti i uvjeti korištenja osobnih podataka

HORDREAM d.o.o. u obavljanju svoje djelatnosti prodaje putem web trgovine prikuplja i obrađuje osobne podatke svojih kupaca, pri čemu posebnu pažnju pridaje poštivanju svih relevantnih zakona i propisa. Svi detalji vezani uz obradu, čuvanje i korištenje kao i definiranje osobnih podataka moguće je pronaći u Pravilima privatnosti

#### 13. Ostale napomene

Kupnjom na [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) kupac može ostvariti pravo na dobivanje poklona uz kupnju. Pokloni uz kupnju određuju se sukladno iznosu kupovine, a isti se dijele do isteka zaliha. U slučaju isteka zaliha, Kupac će dobiti, ovisno o dostupnosti, alternativni poklon uz svoju kupnju. HORDREAM d.o.o može, u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave, izmijeniti uvijete ostvarivanja prava na poklone, ukinuti poklone te izmijeniti proizvode koji se dijele kao pokloni. Pokloni su vidljivi na početnoj stranici web shopa, te su isti podložni promjenama i izmjenama bez prethodne najave.

Zloupotreba web stranice, internetske trgovine ili sadržaja dostupnog na [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) strogo je zabranjena.

Sadržaj [www.hordream.hr](http://www.hordream.hr) stranice dostupan je na hrvatskom jeziku te su cijene iskazane u EUR, dok je cijena u valuti HRK isključivo informativnog karaktera uslijed obveze dvojnog iskazivanja cijene i ne mora točno odgovarati vrijednosti konverzije na datum kupnje. Fiksni tečaj informativne konverzije je 1€= 7,45350 kn. Transakcija, tj. plaćanje biti će izvršeno u EUR od 1. Siječnja 2023. godine.