

## I. OPĆI UVJETI I PRAVILA POSLOVANJA KORIŠTENJA USLUGE ONLINE PRODAJE

### 1. Korištenje i izmjene

Ovi Opći uvjeti i pravila poslovanja (dalje: Opći uvjeti i pravila) odnose se i uređuju način korištenja usluge online prodaje. Usluge Konzum online prodaje dostupne su na internetskim stranicama [www.konzum.hr](http://www.konzum.hr) (dalje: Konzum online prodaja).

Web stranice kao i ostale usluge Konzum online prodaje kao što su kupnja putem Konzum online prodaje uz dostavu, kupnja putem Konzum mobilne aplikacije te kupnja putem Konzum online prodaje korištenjem usluga Drive in i/ili Pokupi i/ili Dostava partnera, mogu se koristiti za vašu privatnu upotrebu bez ikakvih naknada na način utvrđen ovim Općim uvjeti i pravilima. Korištenjem Konzum online prodaje obvezujete se poštivati ove Opće uvjete i pravila.

Na usluge POKUPI i DOSTAVA PARTNERA primjenjuju se Opći uvjeti kojima možete pristupiti na sljedećem [linku](#).

U slučaju više sile i/ili drugih izvanrednih situacija prema ocjeni Konzuma i bez obzira je li za iste proglašeno izvanredno stanje od strane nadležnih tijela, Kupac je upoznat s time da postoji mogućnost usporenog pružanja usluga ili njezine djelomične ili čak potpune uskrate, u bilo kojoj fazi narudžbe odnosno isporuke. Kupac prihvaća da u takvim okolnostima Konzum može odstupiti od ovih Općih uvjeta te uslugu pružiti u opsegu koji mu je u tom trenutku logistički, asortimanski i operativno prihvatljiv, uključujući ali ne ograničavajući se na pravo da u cijelosti ili djelomično onemogući:

- pristup online sučelju,
- naručivanje robe, kao i
- isporuku već naručene robe.

Ukoliko niste suglasni s ovim Općim uvjetima i pravilima, molimo nemojte koristiti Konzum online prodaju niti Konzum mobilnu aplikaciju.

Ovi Opći uvjeti i pravila podložni su promjenama u bilo kojem trenutku. Stoga predlažemo da se prije korištenja web stranice u svrhu ostvarivanja kupnje proizvoda detaljno upoznate s Općim uvjetima i pravilima. Ako web stranice Konzum online prodaje nastavite koristiti nakon što su na istoj objavljeni izmijenjeni Opći uvjeti i pravila smatra se da ste suglasni s novim Općim uvjetima i pravilima poslovanja društva KONZUM plus d.o.o.(dalje: Konzum ). Konzum nije odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz promjena web sadržaja. Opći uvjeti poslovanja zajedno s podacima objavljenim na web stranici predstavljaju i predugovornu obavijest u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

### 2. Uvjeti kupnje

Ovim Općim uvjetima i pravilima utvrđuje se postupak naručivanja, plaćanja, isporuke te reklamacija proizvoda koji su ponuđeni na internetskim stranicama [www.konzum.hr](http://www.konzum.hr) Postupak te uvjeti kupnje/prodaje robe putem Konzum online prodaje definirani su kroz sljedeće etape:

- Registracija
- Naručivanje
- Otprema
- Plaćanje
- Preuzimanje
- Povrat/reklamacija

Isporučitelji naručene robe su prodajna mjesta Konzum plus d.o.o.

Konzum putem online prodaje omogućuje kupnju cjelokupnog asortimana robe koja se nalazi u ponudi i na zalih pojedine prodavaonice iz koje se dostavlja pojedinom kupcu, a prema adresi dostave kupca.

Kupac je fizička ili pravna osoba koja naručuje ili plaća uslugu dostave (ili Drive in, Pokupi, Dostava partnera usluge) proizvoda tvrtke Konzum plus d.o.o., Marijana Čavića 1/a, Zagreb, OIB: 62226620908 (dalje: Konzum) posredstvom Konzum online prodaje.

Pravne osobe podliježu primjeni Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini te se na njih ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača.

Sve cijene izražene su u hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn) i uključuju PDV. Artikli se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja bez obzira na odabrani datum isporuke.

Konzum zadržava pravo neisporuke narudžbe ukoliko postoji sumnja na zlouporabu te isto tako može raskinuti poslovni odnos s bilo kojim svojim korisnikom u bilo kojem trenutku. Konzum zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke ili korisničke račune korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja korisnika koje Konzum prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom slučaju nepoštivanja ovih Uvjeta i pravila.

#### 2.1. Registracija

Da biste se registrirali ili koristili usluge Konzum online prodaje, morate imati najmanje 18 godina. Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije i kupnje. Ukoliko dođe do bilo kakve promjene podataka koje ste unijeli prilikom registracije ili kupnje, molimo da bez odgode ažurirate vaš korisnički račun, odnosno obavijestite nas o

nastalim promjenama putem e-mail adrese: [online@konzum.hr](mailto:online@konzum.hr) ili putem besplatnog telefona Kontakt Centra: [0800 400 000](tel:0800400000).

Sukladno zakonskim ograničenjima, vezano uz dob za kupnju alkoholnih pića, kupac snosi odgovornost da će punoljetna osoba preuzeti narudžbu. Naručitelj tj. kupac odgovara za ispravnost svih unesenih podataka prilikom kupnje artikala.

## 2.2. Naručivanje robe

Proizvodi se naručuju elektroničkim putem. Pritiskom ikone „Dodaj“, odabrani proizvod se dodaje u potrošačku košaricu. Proizvodi se smatraju naručenim u trenutku kada kupac prođe cijeli proces naplate (checkout procedura/„Blagajna“).

Kupnja registriranog korisnika

Kupnja registriranog korisnika pruža mogućnosti kao što su:

- Pregled prošlih narudžbi
- Izmjena podataka korisničkog računa
- Favoriti
- Liste kupnji
- Spremanje dodatnih adresa za dostavu

Nakon izrade i potvrde narudžbe, na e-mail kojim ste se registrirali kao kupac dobiti ćete e-mail potvrdu da je narudžba zaprimljena od strane Konzum. Potvrda se generira automatski od strane servera te prosljeđuje kupcu u trenutku potvrde narudžbe.

Ukoliko ne dobijete ovakvu poruku, molimo provjerite:

- Da li je poruka u vašem Junk/Spam folderu
- Da li je vaš mailbox pun
- Da li se artikli nalaze u vašoj košarici nakon prijave na Konzum web stranicu te u tom slučaju ponovite proces naručivanja.

Sadržaj paketa koji se dostavlja kupcu, tj. dostavljeni artikali se mogu razlikovati od naručenih. Moguće je da prilikom isporuke Konzum plus d.o.o. određene naručene artikle nema na zalihama slijedom čega ih nije u mogućnosti isporučiti kupcu.

Dio naručenih proizvoda moguće neće biti isporučen iz razloga što u ovom trenutku nije moguće prikazati stanje zalihama u prodavaonici u realnom vremenu tj. na način da stanje na zalihama prilikom kreiranja narudžbe odgovaranja stanju u trenutku vršenja isporuke kupcu.

Konzum plus d.o.o. se obvezuje isporučiti sve naručene proizvode koje u trenutku isporuke ima na zalihama prodavaonice iz koje se vrši dostava na adresu kupca. Ako na zalihama prodavaonice iz koje se vrši dostava nema naručenog proizvoda, Konzum će o tome obavijestiti kupca telefonski ili pisanim putem. Svi ostali naručeni proizvodi isporučit će se kupcu.

Slike proizvoda na Konzum online prodaji su ilustrativne prirode te slika koja ilustrira proizvod na internetskoj stranici ne mora u potpunosti odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju proizvoda. U slučaju nesklada između proizvoda prikazanog na slici isporučenog proizvoda kupac se ne može pozivati na materijalne nedostatke proizvoda.

Konzum plus d.o.o. će nastojati na Konzum online prodaji objavljivati točne i aktualne podatke, ali ne preuzima odgovornost za točnost i potpunost istih.

Kupnja je moguća samo u količinama primjerenim za kućanstvo.

Promotivne marketinške akcije (npr. MasterCard, Pampers, i sl.) dostupne su samo unutar redovnog kanala prodaje, ne i pomoćne usluge POKUPI i DOSTAVA PARTNERA.

## 2.3. Otprema robe

Naručena roba bit će složena na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne može oštetiti. Kupac potrošač se savjetuje prije preuzimanja pregledati pošiljku, a eventualna vidljiva oštećenja odmah prijaviti te odbiti primiti oštećenu pošiljku..

## 2.4. Plaćanje robe

Kupac se obvezuje naručenu robu platiti Konzumu plus d.o.o. kao prodavatelju robe jednim od sljedećih načina plaćanja:

- gotovinom
- debitnim i kreditnim karticama jednokratno ili obročno
- kriptovalutama

Uvjeti obročnog plaćanja debitnim i kreditnim karticama navedeni su na web stranici Konzuma.

### 2.4.1. Plaćanje robe kriptovalutama

Procesiranje transakcije i provedbu plaćanja kriptovalutama za račun trgovačkog društva Konzum plus d.o.o. izvršava trgovačko društvo Electrocoin d.o.o. (dalje u tekstu: „EC“) putem Paycek elektroničkog platnog servisa za procesiranje uplata (dalje u tekstu: „blockchain transakcija“), a naknade za plaćanje u cijelosti snosi Kupac. Naknade za plaćanje obuhvaćaju transakcijsku naknadu, odnosno naknadu za procesiranje transakcije koju Kupac plaća EC-u, te mrežnu naknadu, odnosno naknadu za provođenje transakcije na blockchain mreži koja je u cijelosti ovisna o blockchain sustavu. Račun izdan za robu kupljenu kriptovalutama izdaje se u kunama, a kao oznaka načina plaćanja navodi se "ostalo".

Tijek plaćanja kriptovalutama započinje iniciranjem blockchain transakcije, odnosno odabirom kriptovalute kojom Kupac želi izvršiti uplatu nakon čega počinje teći vremenski rok od 15 minuta za slanje odabrane kriptovalute u kriptovalutni novčanik EC-a. Na blagajnama Konzum plus d.o.o. za plaćanje

kriptoalutama Kupac može odabrati isključivo one kriptoalute koje ne zahtijevaju dug vremenski period potvrde transakcije (dalje u tekstu: „Instant plaćanje“). Na webshopu Konzum plus d.o.o. uz opciju Instant plaćanja, za plaćanje kriptoalutama je moguće odabrati i one kriptoalute koje mogu iziskivati dulji vremenski period potvrde transakcije.

Sve prigovore koji mogu nastati u vezi s procesiranjem transakcije Kupac upućuje EC-u. EC ne snosi odgovornost prema Kupcu za nemogućnost Procesiranja kriptoaluta iz tehničkih razloga koji nisu nastali krivnjom EC-a, zbog više sile, otkazivanja/raskida temelja za plaćanje od strane Kupca, plaćanja kriptoalutama od strane neovlaštene osobe, poreznih obveza po osnovi plaćanja u kriptoalutama i dr.

U slučaju storniranja transakcije od strane Kupca ili Konzum plus d.o.o. prije njenog valjanog izvršenja, ili uplaćivanja iznosa Kriptoalute manjeg od potrebnog prema utvrđenom tečaju razmjene za pojedinu transakciju od strane Kupca, bilo Instant plaćanjem, bilo plaćanjem kriptoalutama koje mogu zahtijevati dulji vremenski period potvrde transakcije, odgovornost za povrat nominalno jednakog iznosa Kriptoalute primljenog po osnovi otkazane transakcije snosi EC.

Valjano izvršena blockchain transakcija neopoziva je i predstavlja trenutak prestanka odgovornosti EC-a prema Kupcu. Informacija o odobrenju transakcije naznačena je na ispisu o obavljenoj transakciji.

Sve obveze vezane uz povrat sredstava, a koje proizlaze iz ugovornog odnosa Konzuma plus d.o.o. s Kupcem, nakon valjanog izvršenja blockchain transakcije preuzima Konzum plus d.o.o. Osnove za povrat sredstava navedene u ovim Uvjetima koje se odnose na reklamaciju, povrat i prigovore iz točke 2.6., odgovornost za materijalne nedostatke iz točke 3., pravo kupca na odustanak od ugovora iz točke 4. te pravo kupca na jednostrani raskid ugovora iz točke 5. ovih Uvjeta primjenjuju se i vrijede jednako za slučaj plaćanja kriptoalutama, a pravo na povrat s tih osnovu ostvaruje se na jedan od sljedećih načina:

- na bankovni račun
- isplatom gotovine na prodajnom mjestu

Plaćanje robe kriptoalutama ne utječe na razinu zaštite potrošača osiguranu hrvatskim i europskim zakonodavstvom o zaštiti potrošača. Sva prava i obveze koje za Konzum plus d.o.o. proizlaze temeljem važećih propisa o zaštiti potrošača, a osobito iz Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima, kao i ovih Uvjeta vrijede jednako za slučaj plaćanja kriptoalutama.

Ukoliko je Kupac unutar narudžbe naručio vagane proizvode (npr. voće ili povrće) ili pakirane proizvode s promjenjivom masom, poput pakiranog mesa, sireva, salama, itd., plaćanje u kriptoaluti će biti uvećanog iznosa u odnosu na iznos protuvrijednosti kuna koji je

naveden u košarici. Međutim, nakon isporuke Kupčeve narudžbe, Kupcu se naplaćuje isključivo iznos kriptoalute koji predstavlja protuvrijednost za iznos narudžbe u kunama koji je Kupcu i isporučen, a eventualna razlika između rezerviranih i konačno naplaćenih sredstava se vraća Kupcu isključivo u jednoj od ponuđenih kriptoaluta I to u digitalni novčanik koji odabere Kupac. Kupac je suglasan da će povrat više rezerviranog iznosa biti moguć samo u kriptoalutama ponuđenim u izborniku usluge, te da će za navedenu transakciju biti zasebno iskazana naknada mreže za provođenje povratne blockchain transakcije za svaku od mogućih kriptoaluta, a odabirom jedne od navedenih opcija Kupac izričito pristaje na navedene uvjete i naknade.

Detaljnije pojašnjenje možete vidjeti u sklopu najčešćih pitanja na [linku](#).

### 2.5. Preuzimanje narudžbe

Narudžbe za koje je odabrana usluga Dostave ili Drive-in dostavljaju se u terminima koji su dostupni za preuzimanje u procesu zaključenja narudžbe. Iako rijetko, moguća su odstupanja od odabranog termina dostave zbog okolnosti koje su izvan naše kontrole (nepovoljni vremenski uvjeti, neočekivano gust promet, prirodne nepogode, mehanički problemi s dostavnim vozilom, povećana potražnja kupaca tijekom pandemije,...) te ćete u tom slučaju biti kontaktirani radi dogovora oko detalja dostave naručenih proizvoda.

Nakon dostave/preuzimanja i plaćanja vaše narudžbe, na e-mail kojim ste se registrirali kao kupac dobiti ćete račun u elektroničkom obliku (dokument u PDF-u u prilogu e-maila) od strane Konzuma. E-mail s računom se generira automatski od strane servera te prosljeđuje kupcu u trenutku zaključenja transakcije na dostavi. Vaš se račun neće printati na papiru niti dostaviti u fizičkom obliku.

Ukoliko ne dobijete ovakvu poruku, molimo provjerite:

- Je li poruka u vašem Junk/Spam folderu
- Je li vaš mailbox pun

U slučaju da Kupac otkáže narudžbu nakon što je otpremljena ili ne preuzme robu u trenutku isporuke ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, KONZUM plus d.o.o. zadržava pravo zahtijevati naknadu troškova manipulacije i transporta, te naknadu cijene lako kvarljive robe obuhvaćene narudžbom.

### E-račun

Konzum online trenutno ne podržava e-račun za naručitelje koji su obveznici javne nabave.

Trenutno radimo na implementaciji te se nadamo da će uskoro i ta funkcionalnost biti omogućena.

### 2.6. Reklamacije, povrati i prigovori

Nezadovoljni ste našom uslugom? Nezadovoljni ste isporučenim proizvodom?

Obratite nam se s povjerenjem i vaš ćemo prigovor/reklamaciju riješiti u najkraćem mogućem roku, a uslugu kojom ste nezadovoljni ćemo pokušati unaprijediti i poboljšati na vaše zadovoljstvo.

Pismeni prigovor možete uputiti putem maila na [online@konzum.hr](mailto:online@konzum.hr), putem besplatnog telefona kontakt centra: [0800 400 000](tel:0800400000) ili putem pošte na adresu: Konzum plus d.o.o., Marijana Čavića 1/a, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska.

Na isti način možete nam se obratiti i ukoliko ste nezadovoljni našom uslugom.

Kako bi što brže mogli provjeriti narudžbu na koju imate prigovor, molimo da navedete broj narudžbe, broj računa te da navedete opisno na što se prigovor odnosi (npr. u slučaju reklamacije na hranu, molimo da navedete ili fotografirate proizvod (ukoliko se reklamacije može vizualno predočiti) te nam pošaljete lot oznaku i datum minimalne trajnosti („Upotrijebiti do“, „Najbolje upotrijebiti do (kraja)“ datum). Nakon zaprimljenog prigovora, poslat ćemo vam potvrdu da smo isti zaprimili te ćemo vam najkasnije u roku 15 dana odgovoriti na prigovor (15 dana od dana kada smo zaprimili prigovor), sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

## ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

U slučaju nedostatka bilo koje vrste proizvoda Konzum snosi odgovornost za te nedostatke u zakonski predviđenim rokovima. Odgovornost za materijalne nedostatke će se rješavati sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Konzum ne odgovara za materijalne nedostatke koji se pokažu nakon proteka dvije godine od dana predaje stvari.

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

Materijalni nedostaci postoje;

1. ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
2. 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,
3. ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
4. kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
5. 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.),

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

Kupac koji je uredno i na vrijeme obavijestio Konzum o nedostatku na proizvodu može po svom izboru zahtijevati da se nedostatak ukloni ili da mu Konzum preda drugi proizvod bez nedostatka. Ako Konzum u naknadnom primjerenom roku kojeg mu je dao Kupac ne ukloni nedostatak ili ne preda Kupcu drugi proizvod bez nedostatka, Kupac može raskinuti ugovor ili zahtijevati sniženje cijene.

(Sva roba koju prodajemo se skladišti i dostavlja sukladno deklariranim uvjetima čuvanja, odnosno preporuci proizvođača. Rok trajanja, koji je naveden na originalnoj ambalaži, vrijedi jedino ako se proizvod ispravno skladišti sukladno navedenim uvjetima čuvanja na deklaraciji.

U kojim slučajevima nemate pravo na raskid ugovora i povrat proizvoda?

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

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.

## PRAVO KUPCA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Ugovor koji sklapate s Konzumom za prodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda ili usluga koji je konzumiran isporukom proizvoda od strane Konzuma te izvršenim plaćanjem s vaše strane, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi uvjeti sastavni su dio uvjeta i pravila poslovanja između Konzum online prodaje 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) poslanoj:

- poštom na adresu: Konzum plus d.o.o., Marijana Čavića 1a, 10000 Zagreb, Hrvatska;
- elektroničkom poštom na: [online@konzum.hr](mailto:online@konzum.hr)

Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti putem linka.

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. Upute za jednostrani raskid ugovora te primjerak obrasca za jednostrani raskid možete naći na [linku](#).

Ukoliko Kupac raskine ugovor dužan je robu vratiti u originalnoj i neoštećenoj ambalaži, sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom. KONZUM plus d.o.o. 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), a ukoliko proizvod ne može biti vraćen poštom na uobičajen način kupac se može obratiti Konzumu na besplatni broj telefona [0800 400 000](tel:0800400000) ili e-mail adresu [online@konzum.hr](mailto:online@konzum.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu vraćanja proizvoda.

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 oštećena nakon dostave i ostalo). Cjelovite informacije vezane uz

pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u Zakonu o zaštiti potrošača.

### INTERNETSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Posebnom regulativom Europske unije od 15.02.2016. sporove cijele EU vezane uz internetsku kupnju biti će moguće riješiti putem ORS platforme (eng. ODR) kojoj možete pristupiti putem linka [linku](#).

### 3. Vanjske usluge

Usluge koje pruža Konzum online prodaja ne uključuju troškove koje snosite koristeći računalnu opremu i drugu elektroničku opremu (elektroničke uređaje) te usluge za pristup našim stranicama. Konzum nije odgovoran za troškove telefona, podatkovnog prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći prilikom narudžbe ili pregledavanja/pretraživanja web stranica i korištenja Konzum mobilne aplikacije.

### 4. Inteliktualno vlasništvo

Sadržaj Konzum stranice je zaštićen i Konzum ostvaruje isključivo pravo na njegovo korištenje. Za svako komercijalno korištenje sadržaja na Konzum stranicama dužni ste prethodno kontaktirati Konzum putem e-mail adrese [konzum@konzum.hr](mailto:konzum@konzum.hr) ili putem besplatnog broja telefona [0800 400 000](tel:0800400000) Konzumovog Kontaktnog Centra.

### 5. Dostupnost Konzum online prodaje

Iako Vam Konzum nastoji dati najbolju moguću ponudu usluga, Konzum ne može garantirati da će usluge online prodaje odgovarati vašim potrebama.

Pristup na Konzum internetske stranice ([www.konzum.hr](http://www.konzum.hr)) ponekad može biti nedostupan zbog radova, održavanja ili uvođenja novih sadržaja te u slučajevima nepredviđenih okolnosti koje ćemo nastojati otkloniti u najkraćem mogućem roku.

### 6. Povezane internet stranice

Web stranica Konzum uključuje linkove na druge internet stranice, materijali na tim stranicama su izvan kontrole Konzuma, korisnici na njih pristupaju na vlastitu odgovornost i rizik te stoga Konzum nije odgovoran za sadržaj na tim stranicama.

Dio web stranice Konzuma predviđen je za oglašavanje i oglašivači su odgovorni da ti materijali budu usuglašeni sa zakonskim normama i pravilima. Konzum plus d.o.o. nije odgovoran za bilo kakve pogreške i nepravilnosti marketinških materijala.

### 7. Orijentacijska cijena

Artikli se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja bez obzira na odabrani datum isporuke.

Orijentacijska cijena na narudžbi naša je procjena koliko će vaša narudžba iznositi na dan preuzimanja ili dostave vaše narudžbe. Može se dogoditi da će iznos vašeg računa malo odstupati od onog koji Vam je prikazan s ukupnom orijentacijskom cijenom na narudžbi i potvrdi Vaše narudžbe u Konzum online prodaji.



Zašto se orijentacijska cijena razlikuje od vašeg konačnog računa?

Konačni račun može se razlikovati od orijentacijske cijene iskazane na vašoj narudžbi:

Orijentacijske cijene za vagane artikle su cijene za proizvode poput mesa, sireva, salama te voća i povrća koji se naplaćuju prema težini, a ne komadu. Cijena će biti obračunata po točnoj težini koja Vam je dostavljena.

Podržavamo samo akcije objavljene na Konzum online prodaji.

## 8. Uvjeti korištenja popusta u Konzum online prodaji

- Za svaku pojedinačnu narudžbu može se iskoristiti samo jedan KOD za popust čija je isporuka tj. preuzimanje narudžbe do datuma navedenog u kuponu;
- Ako nije drugačije naznačeno na kuponu - dostava se obračunava prema važećem cjeniku (osim za usluge Drive in i Pokupi);
- Kupon s KOD-om za popust je neprenosiv;
- Kupon (KOD) može iskoristiti samo registriran i prijavljen kupac;
- Artikli označeni simbolom % predstavljaju našu najbolju cijenu na koju nije moguće obračunati dodatne popuste;
- Jedan kupac može iskoristiti samo jedan KOD za popust. Ako kupac želi koristiti bilo koju od usluga Konzum online prodaje vrijedi pravilo da KOD popust može iskoristiti samo jedan kupac po kućanstvu sukladno zakonskim uvjetima. Ako je u korisničkom računu evidentiran broj MultiPlusCard kartice, kupac ima pravo jednom iskoristiti KOD za popust po tom broju kartice. U slučaju da se isti broj MultiPlusCard kartice nalazi na više korisničkih računa, KOD popust će biti u mogućnosti iskoristiti samo jedan kupac koji prvi kreira narudžbu s jednog od navedenih korisničkih računa. Prilikom kreiranja narudžbe i odabira usluge Drive in ili Pokupi gdje je prilikom naručivanja korištena pogodnost i unesen KOD za popust, kupac koji je napravio narudžbu dužan je istu i preuzeti. Ne postoji mogućnost preuzimanja više narudžbi od strane jedne osobe/kupca;
- KOD za popust ne može se kombinirati s drugim KOD-ovima za popuste za Konzum online prodaju;
- Postotne popuste nije moguće kombinirati s drugim postotnim popustima koji se odnose na cjelokupan iznos računa;
- Popust se može obračunati ako je ukupni iznos računa jednak ili veći od minimalnog iznosa narudžbe potrebnog za izvršenje usluge;

- Kupon se ne može zamijeniti za gotovinu;
- KOD za popust vrijedi za uslugu naznačenu na promotivnom materijalu;
- Konzum plus d.o.o. zadržava pravo ne obračunavanja popusta ako postoji sumnja na zlouporabu;
- Ukoliko biste htjeli iskoristiti MultiPlusCard kupone prilikom kupnje na Konzum online prodaji, potrebno je kupone predati dostavljaču prilikom dostave uz uvjet da kuponi vrijede na dan dostave;
- Kupone je na Konzum online prodaji moguće iskoristiti na ukupan iznos računa koji nije viši od 10.000 kn.

## II. UVJETI I PRAVILA KORIŠTENJA ONLINE USLUGE PUTEM INTERNETSKIH STRANICA

Konzum pruža interaktivnu online uslugu putem Internetskih stranica na domeni [www.konzum.hr](http://www.konzum.hr). Usluga se sastoji od pružanja informacijskih usluga i upravljanja sadržajem.

Ovi Uvjeti korištenja propisuju uvjete i pravila koji se odnose na korištenje Internetskih stranica od strane krajnjih korisnika.

Korištenjem i pristupom ovim Internetskim stranicama (izuzev u slučaju prvog čitanja ovih Uvjeta), krajnji korisnici izjavljuju da su pročitali i razumjeli Uvjete korištenja, da su s istim upoznati i u cijelosti suglasni s ovdje iznesenim uvjetima i pravilima te pristaju na korištenje internetskih stranica u skladu s njima.

Pravo korištenja internetskih stranica nije prenosivo na druge fizičke ili pravne osobe. Krajnji korisnik je osobno odgovoran za zaštitu povjerljivosti zaporki (lozinki) na mjestima gdje iste kao takve postoje.

Krajnji korisnik je upoznat sa činjenicom povremenih prekidu, nedostupnosti i/ili isključenja usluga (rutinsko održavanje i sl.), događaja više sile te Konzum plus d.o.o. ne odgovara za bilo kakav gubitak podataka do kojeg može doći za vrijeme prijena informacija na Internetu. Krajnji korisnik se slaže i prihvaća da zbog navedenih razloga pristup Internetskim stranicama može biti u prekidu, privremeno nedostupan ili isključen.

Informacije na ovoj web stranici mogu sadržavati tehničke netočnosti ili tipografske pogreške. Konzum ne jamči, izričito niti prešutno, da je sadržaj Internetske stranice i/ili povezanih stranica potpun ili ažuriran; da će Internetska stranica i/ili povezane stranice uvijek biti dostupne i raspoložive, te da neće prouzročiti štetu korisnicima, registriranim korisnicima ili trećim osobama. Svaki korisnik i registrirani korisnik izričito prihvaća korištenje ove Internetske stranice na svoju vlastitu odgovornost te snosi isključivo sve eventualne troškove vezane uz održavanje ili popravak računalne opreme. Bilo kakvo jamstvo dano na ovim stranicama

odnosi se isključivo na proizvode ili usluge koje pruža Konzum.

Konzum pridržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili ukinuti Internetsku stranicu, uključujući, ali bez ograničenja, sadržaj, vrijeme dostupnosti, kao i opremu potrebnu za pristup ili korištenje stranica. Konzum je ovlašten prestati objavljivati bilo koji dio/vrstu informacija te promijeniti ili ukinuti bilo koji način prijenosa podataka, može promijeniti brzine prijenosa podataka, kao i bilo koje njihove druge karakteristike. Informacije mogu biti promijenjene bez prethodne obavijesti. Konzum može također u bilo koje vrijeme napraviti poboljšanja i/ili promjene na programima opisanim u ovim informacijama, bez prethodne obavijesti. Ukoliko Korisnik ne prihvaća Uvjete korištenja, obavezan je suzdržati se od uporabe i korištenja Internetskih stranica.

## 9. Promjena uvjeta korištenja

Konzum zadržava pravo u bilo kojem trenutku, ukoliko to smatra potrebnim, ukinuti ili izmijeniti bilo koji od ovdje navedenih Uvjeta korištenja. Bilo kakva izmjena ili ukidanje uvjeta i pravila korištenja stupit će na snagu trenutkom objave na internet stranicama. Bilo kakvo korištenje ovih internetskih stranica od strane Krajnjeg korisnika nakon takve obavijesti podrazumijevat će se kao prihvaćanje tih promjena.

Korisnik se obvezuje povremeno iznova pročitati Uvjete korištenja kako bi se upoznao s eventualnim promjenama. Ukoliko Korisnik koristi internetske stranice nakon izmjene Uvjeta korištenja, smatra se da je upoznat s izmjenama, da ih razumije i u cijelosti prihvaća. Isključujemo odgovornost za bilo kakvu štetu prouzročenu korisnicima, registriranim korisnicima ili trećim osobama uslijed takvih izmjena.

## 10. Računalna oprema

Krajnji korisnik je isključivo i jedino odgovoran za nabavu, korištenje i održavanje svoje računalne opreme, uključujući ali ne i ograničeno na cjelokupni software i hardware koji posjeduje i koristi, kao i drugu opremu potrebnu za pristup i korištenje Internetskih stranica Konzuma te sve sa tim povezane troškove. Konzum nije odgovoran za bilo kakva oštećenja opreme Krajnjeg korisnika koja mogu nastati kao posljedica korištenja ovih Internetskih stranica.

## 11. Intelektualno vlasništvo

Ove Internetske stranice sadrže materijale zaštićene autorskim pravom, žigom, dizajnom te druge informacije koje su pokrivene drugim pravima fizičkih ili pravnih osoba, uključujući, ali bez ograničenja na tekstove, software, fotografije, video materijale, grafiku, glazbu, zvuk, kao i cijeli sadržaj Internetskih stranica, a u skladu s propisima Republike Hrvatske. Svi materijali (tekstovi, fotografije, slike, crteži, audio i video materijali idr.) zaštićeni znakovi proizvoda i usluga (žigovi), logotipi, te drugi sadržaji koji se nalaze na Internetskim stranicama isključivo su pravo društva Konzum, ili se koriste uz izričito odobrenje nositelja autorskih prava te

nositelja prava na žigovima i/ili dizajnu. Konzum je registrirani žig društva Konzum te su stoga sva prava u odnosu na ovaj žig time izričito pridržana. Ako nije drugačije navedeno, svi drugi žigovi koji se pojavljuju na sustavu intelektualno su vlasništvo su njihovih nositelja. Konzum je nositelj autorskih prava u vezi s odabirom, koordinacijom, postavljanjem i unapređenjem takvog sadržaja, kao i prava u vezi s originalnim sadržajem.

Bilo kakvo kopiranje, distribucija, prijenos, objavljivanje, reproduciranje, preinaka, revidiranje, prenošenje, povezivanje, dubinsko povezivanje, stvaranje izvedenica ili mijenjanje na drugi način ovih internetskih stranica bez izričitog pismenog odobrenja društva Konzum strogo je zabranjeno.

Bilo kakvo kršenje ovih uvjeta koje može imati za posljedicu povredu autorskih prava, prava žiga, ili prava kojeg drugog oblika intelektualnog vlasništva te može dovesti do pokretanja građanskih, trgovačkih postupaka i/ili do kaznenog i/ili prekršajnog progona protiv počinitelja. Nije dozvoljeno kopiranje, redistribucija, ponovni prijenos, izdavanje ili komercijalno iskorištavanje preuzetog materijala bez izričitog pismenog odobrenja društva Konzum i nositelja autorskih prava.

Krajnji korisnik može preuzimati, ispisivati i spremati materijale zaštićene autorskim pravom samo u svrhu svoje vlastite uporabe. Korištenje i ispisivanje sadržaja s Internetskih stranica dopušteno je isključivo u svrhu informiranja i osobne, nekomercijalne svrhe korisnika.

Krajnji korisnik se obvezuje da neće na ovim Internetskim stranicama postavljati, objavljivati, ili na drugi način činiti dostupnima bilo kakav materijal koji podliježe autorskom pravu, žigu, ili drugim pravima intelektualnog vlasništva, bez izričitog odobrenja nositelja tih prava. Krajnji korisnik je jedino i isključivo odgovoran za štetu koja može nastati povredama autorskih prava, zlouporabom žiga i drugih prava intelektualnog vlasništva, ili bilo kakvih problema nastalih u vezi s objavom takvih materijala.

Konzum ne snosi obvezu izvješćivati Krajnjeg korisnika, ili mu pomoći u određivanju da li je određeni materijal podložan autorskom pravu.

Uvjeti navedeni u ovom Poglavlju se jednako odnose u korist društva KONZUM plus d.o.o. kao i s istim povezanih društava i trećih pružatelja usluga i licenciranih društava, te svako od njih ima pravo izravno i u vlastito ime provoditi te uvjete.

## 12. Nadzor

Konzum ima pravo, ali ne i obavezu, u svakom trenutku nadzirati sadržaj na ovim internetskim stranicama, kako bi se osigurala sukladnost i poštivanje ovih Uvjeta korištenja, kao i bilo kojih drugih pravila propisanih od strane tvrtke Konzum, kao i sukladnost s bilo kojim odgovarajućim zakonom, propisom ili drugim aktom.

### **13. Naknada štete**

Krajnji korisnik se slaže da će obeštetiti i neće smatrati odgovornim tvrtku Konzum plus d.o.o. , vladajuće kompanije, njihove odgovorne osobe, zaposlenike i agente, od svih zahtjeva za naknadom štete i troškova, uključujući troškove pravnog zastupanja, a koji mogu nastati uporabom ovih Internetskih stranica od strane krajnjeg korisnika.

### **14. Ništetne odredbe**

U slučaju ništetnosti pojedinih odredbi Uvjeta korištenja, takva ništavost neće utjecati na valjanost bilo koje druge odredbe ovih Uvjeta, i preostali dijelovi ovih Uvjeta će ostati na snazi.

### **15. Odricanje od prava**

Ukoliko bilo koja strana ne iskoristi svoja prava iz ovog Uvjeta, to se neće smatrati odricanjem ili gubitkom istih prava u budućnosti, kao ni bilo kojih drugih Uvjetima navedenih prava.

### **16. Rješavanje sporova**

Za sve što nije regulirano ovim Ugovorom primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Sve sporove iz ovog Ugovora ugovorne strane pokušat će riješiti sporazumno. Svi sporovi ili zahtjevi koji mogu nastati, kao posljedica korištenja ovih Internetskih stranica, u vezi s ovim Uvjetima, ili u vezi s njihovim provođenjem, u nadležnosti su suda u Zagrebu, uz primjenu mjerodavnog materijalnog hrvatskog prava.

### **17. Primjena uvjeta korištenja**

Ovi uvjeti korištenja primjenjuju se od **30.11.2021** godine i vrijede do opoziva od strane Konzuma.