

## Opći uvjeti i pravila poslovanja

KONZUM plus d.o.o.

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

#### 1. Korištenje i izmjene

Ovi Opći uvjeti i pravila poslovanja usluge Online prodaje (dalje: Opći uvjeti i pravila) društva Konzum odnose se i uređuju način korištenja usluge online prodaje, kako na Internetskoj stranici, tako i na Konzum mobilnoj aplikaciji. Usluge Konzum online prodaje dostupne su na internetskoj stranici [www.konzum.hr](http://www.konzum.hr)

Internet stranica 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 privatnu upotrebu Kupca bez ikakvih naknada na način utvrđen ovim Općim uvjetima 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 događaja 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. U slučaju da do uskrate usluge dođe nakon što ste već izvršili plaćanje svoje narudžbe, plaćeni iznos za neisporučene Proizvode biti će Vam vraćen. Kupac prihvaća da u takvim okolnostima Konzum može odstupiti od ovih Općih uvjeta i pravila 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 Proizvoda, kao i
- isporuku već naručenih Proizvoda

Korištenjem Internet stranice smatra se da je Kupac upoznat s ovim Općim uvjetima i pravilima te da iste razumije i prihvaća. Opći uvjeti i pravila se smatraju sastavnim dijelom Ugovora na daljinu te se primjenjuju na prava i obveze Kupca i Konzuma u odnosu na sklopljene Ugovore.

Ako 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 Internet stranice u svrhu ostvarivanja kupnje Proizvoda detaljno upoznate s Općim uvjetima i pravilima. Ako Internet 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. Konzum nije odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz promjena sadržaja Internet stranice.

Opći uvjeti i pravila zajedno s podacima objavljenim na Internet stranici predstavljaju i predugovornu obavijest u skladu s odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

#### Osnovni pojmovi

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta i pravila imaju sljedeće značenje:

**Blockchain transakcija** je procesiranje transakcije i provedba plaćanja kriptovalutama koju za račun Konzuma izvršava Electrocoin d.o.o. putem Paycek elektroničkog platnog servisa za procesiranje uplata

**EC** je trgovačko društvo Electrocoin d.o.o.

**E-mail adresa** je e-mail adresa kojom se Kupac registrira na Internet stranici.

**Instant plaćanje** označava plaćanje onim kriptovalutama koje ne zahtijevaju dug vremenski period potvrde transakcije.

**Internetska stranica** je internet stranica [www.konzum.hr](http://www.konzum.hr).

**Konzum** je trgovačko društvo KONZUM plus d.o.o., Marijana Čavića 1a, 10000 Zagreb, OIB: 62226620908.

**Konzum on line prodaja** označava prodaju proizvoda putem Internet stranice.

**Konzum mobilna aplikacija** je aplikacija za mobilne uređaje koja koristi unaprijedenu tražilicu i opciju skeniranja barkoda te je u potpunosti usklađena s Internetskom stranicom.

**Kontakt centar** je centar putem kojeg potrošač može stupiti u kontakt s KONZUM plus d.o.o. u cilju podnošenja prigovora, pohvala, prijedloga itd.

**Korisnik** je svaka pravna ili fizička osoba koja pristupa i/ili se koristi sadržajem i uslugama Internet stranice te izvrši registraciju.

**Kupac** je svaka fizička ili pravna osoba, koji putem sredstava elektroničke komunikacije registrira svoje podatke na Internet stranici i odabere barem jedan proizvod ponuđen na Internet stranici ubaci ga u košaricu, pošalje narudžbu Konzumu, isplati kupoprodajnu cijenu, te pritom naručuje ili plaća uslugu dostave (ili Drive in, Pokupi, Dostava partnera usluge) proizvoda Konzuma.

**Maloprodajna cijena** je konačna cijena u službenoj valuti Republike Hrvatske za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja.

**Pisani prigovor potrošača** je prigovor koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju, a kojim iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, odnosno poslovanje Konzuma s Potrošačem.

**Potrošač** je svaka fizička osoba - kupac koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

**Posjetitelj** je je svaka pravna ili fizička osoba koja nije izvršila registraciju, ali pristupa i pregledava sadržaj Internetske stranice.

**Proizvod** je svaka roba ili usluga, tj. svi proizvodi istaknuti na Internetskoj stranici, a koje je moguće kupiti putem Konzum online prodaje.

**Ugovor** je ugovor o kupoprodaji kojim Konzum prenosi ili se obvezuje prenijeti Kupcu Proizvod/ Proizvode u vlasništvo, a Kupac plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu.

**Ugovor na daljinu** je ugovor sklopljen između Konzuma i Potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti Konzuma i Potrošača na jednome se mjestu pri čemu do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

**Trajni medij** je svako sredstvo koje omogućava Potrošaču ili Konzumu da pohrani informacije koje su njemu osobno namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk računala.

**Isporučitelji naručenih Proizvoda** su prodajna mjesta Konzuma.

## 2. Uvjeti kupnje

Ovim Općim uvjetima i pravilima utvrđuje se postupak naručivanja, plaćanja, isporuke te reklamacije Proizvoda u odnosu na koje je na Internetskoj stranici stavljen poziv na davanje ponude. Postupak te uvjeti kupnje/prodaje Proizvoda putem Konzum online prodaje definirani su kroz sljedeće faze:

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

Konzum putem Online prodaje omogućuje kupnju cjelokupnog asortimana Proizvoda koji se nalazi u ponudi i na zalihima pojedine prodavaonice iz koje se Proizvod dostavlja pojedinom Kupcu, a prema adresi dostave Kupca.

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

Sve cijene izražene su u službenoj valuti Republike Hrvatske i uključuju PDV. Proizvodi se isporučuju po Maloprodajnim cijenama važećim na dan naručivanja bez obzira na odabrani datum isporuke.

U slučaju sumnje Konzuma na zlouporabu sa strane Kupca, Konzum zadržava pravo neisporuke narudžbe kao i raskida Ugovora u bilo kojem trenutku. Konzum zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke ili korisničke račune Kupca, odnosno Korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja Kupca/Korisnika koje Konzum prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom slučaju nepoštivanja ovih Općih 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. Ako 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**.

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 Proizvoda.

## 2.2. Naručivanje

Proizvodi se naručuju elektroničkim putem. Pritiskom ikone „Dodaj“, odabrani Proizvod se dodaje u potrošačku košaricu.

## 2.3. Kupnja

Kupnja na Internet stranici pruža mogućnosti kao što su:

- pregled prošlih narudžbi,
- izmjena podataka korisničkog računa,
- favoriti,
- liste kupnji te
- spremanje dodatnih adresa za dostavu.

Nakon izrade i potvrde narudžbe, na E-mail adresu dobiti ćete E-mail potvrdu da je narudžba zaprimljena od strane Konzuma. Potvrda se generira automatski od strane servera te proslijeđuje Kupcu u trenutku potvrde narudžbe. U ovom trenutku smatra se da je ugovor o kupoprodaji za naručene artikle sklopljen te nadalje nije moguće mijenjati podatke ili narudžbu (dodavati artikle, mijenjati količine ili slično). U slučaju da želite promijeniti narudžbu ili podatke, obratite se našem Kontakt centru što je prije moguće, ali budite svjesni da je moguća promjena termina isporuke, ovisno o raspoloživosti.

Ako ne dobijete E-mail potvrdu da je narudžba zaprimljena od strane Konzuma, molimo provjerite:

- je li potvrda u Vašem Junk/Spam folderu,
- je li Vaš mailbox pun,
- nalaze li se Proizvodi u Vašoj košarici nakon prijave na Internet stranicu te u tom slučaju ponovite proces naručivanja.

Sadržaj paketa koji se dostavlja Kupcu, tj. dostavljeni Proizvodi se mogu razlikovati od naručenih. Moguće je da prilikom isporuke Konzum određene naručene Proizvode nema na zalihama slijedom čega ih nije u mogućnosti isporučiti Kupcu.

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.

Zbog tehničkih razloga, Konzum pridržava pravo količinski ograničiti kupnju pojedinih Proizvoda. U slučaju da naručena količina Proizvoda u trenutku otpreme nije dostupna, Konzum neće o tome dostavljati posebnu obavijest kupcu već će isporučiti raspoložive količine i proizvode iz narudžbe.

Dio naručenih Proizvoda moguće neće biti isporučen ili neće biti isporučen u naručenim količinama iz razloga što trenutno nije moguće prikazati stanje zaliha u prodavaonici u realnom vremenu tj. na način da stanje

na zalihama prilikom kreiranja narudžbe odgovara stanju u trenutku vršenja isporuke Kupcu.

Kupnja je moguća samo u količinama primjerenim za kućanstvo.

Konzum se obvezuje isporučiti sve naručene Proizvode u količinama primjerenim za potrebe kućanstva, a koje u trenutku isporuke ima na zalihama prodavaonice iz koje se vrši dostava na adresu Kupca. Ako Kupac naruči količinu Proizvoda koja nije primjerena za kućanstvo (veleprodajne količine), a sadržaj narudžbe je samo taj Proizvod, Konzum zadržava pravo storniranja narudžbe.

Slike Proizvoda na Konzum online prodaji su ilustrativne prirode te slika koja ilustrira Proizvod na Internet stranici ne mora u potpunosti odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju Proizvoda. U slučaju nesklada između izgleda Proizvoda prikazanog na slici i izgleda isporučenog Proizvoda Kupac se ne može pozivati na materijalne nedostatke Proizvoda.

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

Ako postoji nekoliko inačica istog Proizvoda pod istom šifrom (okus, boja, uzorak,...), prilikom kreiranja narudžbe Kupac nije u mogućnosti unaprijed odabrati željenu verziju Proizvoda te Konzum pridržava pravo dostave one verzije koju trenutno ima na zalihama, a koja se može razlikovati od one koju Kupac očekuje. Ako Kupcu bude dostavljena druga inačica Proizvoda, eventualni prigovor radi neisporuke željene inačice Proizvoda neće biti uvažen.

Promotivne marketinške akcije (npr. MasterCard, Pampers, i sl.) dostupne su samo unutar redovnog kanala online prodaje (Dostava, Drive in), ali ne i pomoćne usluge POKUPI i DOSTAVA PARTNERA, osim ako nije drugačije navedeno u promotivnom materijalu.

### 2.3.1. Otprema

Naručeni Proizvodi bit će složeni na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti. Kupac se savjetuje prije preuzimanja pregledati pošiljku, a eventualna vidljiva oštećenja odmah prijaviti te odbiti primiti oštećenu pošiljku.

## 2.4. Plaćanje

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti Konzumu kao prodavatelju jednim od sljedećih načina plaćanja:

- gotovinom,
- debitnim ili kreditnim karticama jednokratno ili obročno,
- kriptovalutama.

Uvjeti plaćanja navedeni su na stranici [Načini plaćanja](#).

## 2.4.1. Predautorizacija

Ako unutar svoje narudžbe imate naručene Proizvode za koje je potrebno vaganje postoji mogućnost rezervacije uvećanog iznosa u odnosu na iznos koji je naveden u košarici. Prilikom korištenja online plaćanja, Vaša novčana sredstva su samo rezervirana za Konzum, a naplata slijedi nakon preuzete narudžbe i izdanog računa.

Na naplatu šaljemo samo iznos koji je sukladno isporučenim Proizvodima obračunat na završnom računu, a razliku do rezerviranog novčanog iznos izdavatelj kartice u propisanim rokovima oslobađa za Vaše daljnje korištenje.

## 2.4.2. Plaćanje Proizvoda kriptovalutama

Blockchain transakcije za račun Konzuma izvršava EC, 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 Proizvode kupljene kriptovalutama izdaje se u kunama, a kao oznaka načina plaćanja navodi se "Kripto plaćanje".

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 Konzuma za plaćanje kriptovalutama Kupac može odabrati isključivo Instant plaćanje). Na Konzum on line prodaji uz opciju Instant plaćanja, za plaćanje kriptovalutama je moguće odabrati i one kriptovalute 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 kriptovaluta iz tehničkih razloga koji nisu nastali krivnjom EC-a, zbog više sile, otkazivanja/raskida temelja za plaćanje od strane kupca, plaćanja kriptovalutama od strane neovlaštene osobe, poreznih obveza po osnovi plaćanja u kriptovalutama i dr.

U slučaju storniranja transakcije od strane kupca ili Konzuma prije njenog valjanog izvršenja, ili uplaćivanja iznosa Kriptovalute manjeg od potrebnog prema utvrđenom tečaju razmjene za pojedinu transakciju od strane kupca, bilo Instant plaćanjem, bilo plaćanjem kriptovalutama koje mogu zahtijevati dulji vremenski period potvrde transakcije, odgovornost za povrat

nominalno jednakog iznosa Kriptovalute 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 s kupcem, nakon valjanog izvršenja Blockchain transakcije preuzima Konzum. Osnove za povrat sredstava navedene u ovim Općim uvjetima i pravilima koje se odnose na reklamaciju, povrat i prigovore, odgovornost za materijalne nedostatke, pravo kupca na odustanak od Ugovora te pravo kupca na jednostrani raskid Ugovora primjenjuju se i vrijede jednako za slučaj plaćanja kriptovalutama, a pravo na povrat s tih osnova ostvaruje se na jedan od sljedećih načina:

- na digitalni novčanik odabran prilikom plaćanja
- isplatom gotovine na prodajnom mjestu.

Plaćanje Proizvoda kriptovalutama ne utječe na razinu zaštite potrošača osiguranu hrvatskim i europskim zakonodavstvom o zaštiti potrošača. Sva prava i obveze koje za Konzum proizlaze temeljem važećih propisa o zaštiti potrošača, a osobito iz važećih Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima, kao i ovih Općih uvjeta i pravila vrijede jednako za slučaj plaćanja kriptovalutama.

Ako 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 kriptovaluti 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 kriptovalute 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 kriptovaluta i to u digitalni novčanik koji odabere Kupac. Kupac je suglasan da će povrat više rezerviranog iznosa biti moguć samo u kriptovalutama ponuđenim u izborniku usluge, te da će za navedenu transakciju biti zasebno iskazana naknada mreže za provođenje povratne Blockchain transakcije za svaku od mogućih kriptovaluta, 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 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 i sl.) te ćete u tom slučaju biti kontaktirani na kontakt koji ste nam Vi dali radi dogovora oko detalja dostave naručenih Proizvoda.

Nakon dostave/preuzimanja i plaćanja Vaše narudžbe, na E-mail adresu ćete od strane Konzuma dobiti račun u elektroničkom obliku (dokument u PDF-u u prilogu e-maila). E-mail s računom se generira automatski od strane servera te proslijeđuje Kupcu u trenutku zaključenja transakcije na dostavi. Vaš se račun neće printati na papiru niti dostaviti u fizičkom obliku.

Ako ne dobijete račun u elektroničkom obliku, molimo provjerite:

- je li poruka u Vašem Junk/Spam folderu,
- je li Vaš mailbox pun.

U slučaju da Kupac otkaže narudžbu nakon što je otpremljena ili ne preuzme Proizvode u trenutku isporuke ili odbije preuzeti Proizvode bez valjanog razloga, Konzum zadržava pravo zahtijevati naknadu troškova manipulacije i transporta, te naknadu cijene lako kvarljivih Proizvoda obuhvaćenih narudžbom.

## 2.6. 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.

## 2.7. Rangiranje, označavanje i ocjenjivanje Proizvoda

Rangiranje odnosno redosljed prikaza artikala unutar kategorije Proizvoda, a kako se isti prikazuju na Konzum online prodaji i Konzum mobilnoj aplikaciji, moguće je sortirati prema nekoliko kriterija: Relevantnost, Naziv uzlazno, Naziv silazno, Akcija, Cijena uzlazno, Cijena silazno.

**Relevantnost** je početni prikaz artikala unutar kategorije Proizvoda gdje je redosljed uvjetovan brojem narudžbi u kojima se artikl nalazi u zadanom vremenskom periodu, a veći broj narudžbi uvjetuje višu poziciju u poretku.

**Naziv uzlazno** je početni prikaz artikala unutar kategorije Proizvoda gdje je redosljed uvjetovan nazivom artikla (abecednim redosljedom od slova A do slova Ž)

**Naziv silazno** je početni prikaz artikala unutar kategorije Proizvoda gdje je redosljed uvjetovan nazivom artikla (abecednim redosljedom od slova Ž do slova A)

**Akcija** je početni prikaz artikala unutar kategorije Proizvoda gdje je redosljed uvjetovan činjenicom da se određeni artikl nalazi u posebnom obliku/uvjetu prodaje (primjerice: akcija, Multiplus bonus itd.)

**Cijena uzlazno** je početni prikaz artikala unutar kategorije Proizvoda gdje je redosljed uvjetovan trenutno važećom maloprodajnom cijenom artikla i to od nižih cijena prema višima.

**Cijena silazno** je početni prikaz artikala unutar kategorije Proizvoda gdje je redosljed uvjetovan trenutno važećom maloprodajnom cijenom artikla i to od viših cijena prema nižima.

Oznaka „**PROMO**“ nad artiklima unutar kategorije Proizvoda predstavlja plaćeno oglašavanje proizvođača ili dobavljača Proizvoda određenih artikala u prikazu prema kriteriju rangiranja *Relevantnost* na način da se nalaze na najvišim pozicijama u poretku. Oznaka „**PROMO**“ ne utječe na ostale kriterije prema kojima je moguće sortirati redosljed.

Pravo ocjenjivanja Proizvoda, neovisno o kupnji, imaju svi Korisnici.

## 2.8. 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.

Pisani prigovor možete uputiti putem e-maila na [online@konzum.hr](mailto:online@konzum.hr), putem besplatnog telefona kontakt centra: **0800 400 000** 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 ako 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 (ako 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 od 15 kalendarskih dana odgovoriti na prigovor (15

kalendarskih dana od dana kada smo zaprimili prigovor), sukladno odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

### 3. ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

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

Odredbe Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke ne primjenjuju se na potrošačke ugovore za isporuku digitalnih sadržaja, osim ako je predmet Ugovora pokretna stvar u koju je ugrađen digitalni sadržaj ili su povezani sa stvari tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja onemogućila funkcioniranje te stvari i koji se isporučuju na temelju Ugovora.

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

U slučaju stvari s digitalnim elementima rizik prelazi na kupca u trenutku kada je obavljena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja odnosno kada je započela kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja.

Troškove otklanjanja materijalnog nedostatka i predaje drugog Proizvoda bez materijalnog nedostatka snosi Konzum.

Materijalni nedostatak postoji:

1. ako Proizvod ne odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti odnosno nema funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno Ugovorom
2. ako Proizvod nije prikladan za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna kupcu i s kojom je Kupac upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja Ugovora te u odnosu na koju je prodavatelj dao pristanak,
3. ako Proizvod nije isporučen sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno Ugovorom ili
4. ako Proizvod nije isporučen s ažuriranjima kako je utvrđeno Ugovorom

Osim toga nedostatak postoji i:

1. ako Proizvod nije prikladan za upotrebu u svrhe za koje bi se Proizvod iste vrste uobičajeno koristio, uzimajući u obzir, sve propise Europske unije i propise Republike Hrvatske, tehničke standarde ili,

ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u određenom području ako oni postoje,

2. ako Proizvod ne odgovara kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je prodavatelj stavio na raspolaganje kupcu prije sklapanja Ugovora,
3. ako Proizvod nije isporučen s dodatnom opremom, uključujući ambalažu, upute za instalaciju ili druge upute, čiji primitak Kupac može razumno očekivati,
4. ako Proizvod ne odgovara količini ili nema ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za Proizvod iste vrste i koje Kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu Proizvoda te uzimajući u obzir javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju,
5. ako je Proizvod za koju je bilo predviđeno da ju instalira odnosno montira Kupac nepravilno instalirana odnosno montirana od strane kupca, a nepravilna instalacija odnosno montaža je posljedica nedostatka u uputama koje je dostavio prodavatelj ili, u slučaju Proizvoda s digitalnim elementima, koje je dostavio prodavatelj ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Konzum ne obvezuju javne izjave koje je on ili druga osoba u prethodnim fazama lanca transakcija dao ako dokaže da nije znao niti mogao znati za tu izjavu, ili da je do trenutka sklapanja Ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana, ili da ta javna izjava nije mogla utjecati na donošenje odluke o kupnji.

Kod potrošačkih ugovora nedostaci neprikladnosti za upotrebu u svrhe za koje bi se isti Proizvod uobičajeno koristio, neodgovarajuće kvalitete, neisporuke dodatne opreme te neodgovarajuća količina/nepostojanje uobičajenih svojstava za Proizvod iste vrste ne postoje ako je, u trenutku sklapanja Ugovora, potrošač bio posebno obaviješten da određeno obilježje odstupa od kriterija koji se koriste za određivanje cit. nedostataka ako je potrošač to izričito i zasebno prihvatio prilikom sklapanja Ugovora. Predmnijeva se da je svaki nedostatak Proizvoda koji se pokazao u roku od jedne godine od trenutka prijelaza rizika postojao i u trenutku prijelaza rizika, osim ako Konzum dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi Proizvoda ili naravi nedostatka.

Odredbe Ugovora kojima se ograničava ili isključuje odgovornost za nedostatke Proizvoda kod potrošačkog ugovora prije no što potrošač obavijesti prodavatelja o materijalnom nedostatku Proizvoda nisu obvezujuće za potrošača.

Kupac koji je uredno i na vrijeme obavijestio Konzum o nedostatku na Proizvodu može zahtijevati da se nedostatak ukloni tj. po svom izboru ima pravo na popravak Proizvoda Pili zamjenu. Ako Konzum u naknadnom primjerenom roku kojeg mu je dao Kupac ne ukloni nedostatak tj. ne izvrši popravak ili zamjenu, Kupac može raskinuti Ugovor ili zahtijevati sniženje cijene.

Prilikom ostvarivanja prava na uklanjanje nedostatka Kupac ima pravo izbora između popravka i zamjene Proizvoda, osim ako bi odabrani način uklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi njime u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka Konzumu nastali nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost Proizvoda bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za Kupca.

Konzum 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 proizvoda 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 Konzum nije uklonio nedostatak, ili je to odbio učiniti ili nije uklonio nedostatak u skladu sa zakonskim odredbama koje reguliraju popravak i zamjenu, ako nedostatak postoji unatoč pokušaju Konzuma da ga ukloni odnosno ako je Konzum 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. Kupac ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene sve dok Konzum ne ispuni svoje obveze po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke.

Teret dokaza da je nedostatak neznatan je na Konzumu.

Troškove otklanjanja nedostatka i predaje drugog Proizvoda bez nedostatka snosi Konzum..

(Svi Proizvodi koje prodajemo se skladište i dostavljaju 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.)

Koja prava ima Kupac u slučaju popravka/zamjene?

Popravak ili zamjena Proizvoda s nedostatkom provodi se bez dodatnog troška za Kupca, u razumnom roku od trenutka kada je Kupac obavijestio Konzum o nedostatku (dolaskom u poslovne prostorije, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte) te bez znatnih neugodnosti za kupca uzimajući u obzir prirodu

Proizvoda i svrhu za koju je kupcu taj Proizvod bio potreban.

Prilikom popravka ili zamjene Kupac je obvezan staviti Proizvod na raspolaganje Konzumu, a Konzum ga je obvezan preuzeti i snositi troškove preuzimanja.

U slučaju zamjene Proizvoda Potrošač nije dužan platiti za uobičajenu upotrebu zamijenjenih Proizvoda tijekom razdoblja prije njihove zamjene.

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 Proizvod ili ga vratiti u stanju u kojem ju je primio, osim ako je Proizvod potpuno ili djelomično propao ili oštećen 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 Proizvod ili da ga vrati u stanju u kojem ga je primio izgubio pravo da raskine Ugovor, zadržava ostala prava koja mu daje zakon zbog postojanja nekog nedostatka, poput zahtijevati predaju drugog Proizvoda bez nedostatka.

### 3.1.JAMSTVO

Za sve Proizvode koji trebaju Kupcu biti dostavljeni s Izjavom o komercijalnom jamstvu i pratećom dokumentacijom Konzum se obvezuje isto dostaviti.

Izjava o komercijalnom jamstvu, upute za montažu, upute za uporabu i sl. bit će dostavljene Kupcu zajedno sa naručenim Proizvodom te proizvođač /uvoznik jamči da će Proizvod koji se koristi sukladno priloženim uputama i Izjavi o komercijalnom jamstvu u jamstvenom roku pravilno funkcionirati.

U slučaju kvara i drugih mogućih nedostataka davatelj jamstva se obvezuje da će izvršiti popravak, podredno zamjenu, Proizvoda u razumnom roku sukladno Zakonu o obveznim odnosima.

Ako prodavatelj ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu Proizvoda, Kupac ima pravo na raskid Ugovora ili sniženje cijene, a u svakom slučaju i pravo na popravlanje štete.

Ako imate bilo kakvih pitanja ili Vam treba bilo kakvo pojašnjenje, molimo Vas da nas kontaktirate putem besplatnog broja telefona **0800 400 000** ili e-mail adrese **online@konzum.hr**.

### 3.2. PRAVO POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Sukladno odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača, Ugovor na daljinu, kao Potrošač 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 sljedećeg [linka](#).

U slučaju jednostranog raskida Ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju Ugovora, u skladu s odredbama važećeg 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 Proizvod bude vraćen (najkasnije 14 kalendarskih dana od dana kada ste nas obavijestili o svojoj odluci o raskidu Ugovora).

Potrošač je sukladno odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjeње vrijednosti Proizvoda koje je rezultat rukovanja Proizvodom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti Proizvoda. Upute za jednostrani raskid Ugovora te primjerak obrasca za jednostrani raskid možete naći na [linku](#).

Ako Potrošač raskine Ugovor dužan je Proizvod vratiti u originalnoj i neoštećenoj ambalaži, sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom. Konzum će o umanjeњу vrijednosti kupljenog Proizvoda uzrokovano oštećenjem/gubitkom ambalaže odnosno oštećenjem Proizvoda koje nije uzrokovano provjerom funkcionalnosti Proizvoda utvrđivati za svaki vraćeni Proizvod pojedinačno te će o tome obavijestiti Potrošača nakon primitka vraćenog Proizvoda.

Izravne troškove povrata Proizvoda Potrošač je obavezan snositi sam ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid Ugovora (u roku od 14 kalendarskih dana od kada je uputio izjavu o odluci za raskidom Ugovora), a ako Proizvod ne može biti vraćen poštom na uobičajen način Potrošač se može obratiti Konzumu na besplatni broj telefona **0800 400 000** ili e-mail adresu [online@konzum.hr](mailto:online@konzum.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu vraćanja Proizvoda.

### 3.3. Kada nemate pravo na jednostrani raskid Ugovora?

Nemate pravo na jednostrani raskid Ugovora u slučajevima koje propisuje važeći Zakon o zaštiti potrošača (Proizvod koji je izrađen po specifikaciji kupca, lako pokvarljivi Proizvod ili Proizvod kojem brzo istječe rok uporabe, zapečaćeni Proizvod koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodan za vraćanje, ako je Proizvod bio oštećen nakon dostave i ostalo). Cjelovite informacije vezane uz pravo Potrošača na jednostrani raskid Ugovora možete pronaći u važećem Zakonu o zaštiti potrošača.

### 4. 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](#).

### 5. 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 i/ili pregledavanja/pretraživanja Internet stranica i korištenja Konzum mobilne aplikacije.

### 6. Orijentacijska cijena

Proizvodi 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 Proizvode 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.



## 7. Uvjeti korištenja popusta u Konzum online prodaji

Podržavamo samo akcije objavljene na Konzum online prodaji i to:

- 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 zadržava pravo ne obračunavanja popusta ako postoji sumnja na zlouporabu;
- ako 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 INTERNETSKJE STRANICE

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

Ovi Uvjeti korištenja Internetske stranice propisuju uvjete i pravila koji se odnose na korištenje Internetske stranice od strane Korisnika, Kupca i Posjetitelja.

Korištenjem i pristupom ovim Uvjetima korištenja Internetske stranice, izjavljujete da ste pročitali i razumjeli Uvjete korištenja Internet stranice, da ste s istima upoznati i u cijelosti suglasni s ovdje iznesenim uvjetima i pravilima te da pristajete na korištenje Internetske stranice u skladu s njima.

Pravo korištenja Internetske stranice nije prenosivo na druge fizičke ili pravne osobe. Korisnik je osobno odgovoran za zaštitu povjerljivosti svojih korisničkih podataka i lozinki na mjestima gdje iste kao takve postoje.

Prilikom registracije na Konzum on line prodaju bit ćete dužni kreirati lozinku koju morate zadržati samo za sebe, ne dijeliti je s drugim osobama i čuvati od neovlaštenog pristupa i uporabe od strane trećih osoba. Svoju lozinku ne smijete otkrivati ili na bilo koji drugi način učiniti poznatom trećoj osobi u cilju omogućavanja neovlaštenog pristupa i/ili korištenja usluge Konzum on line prodaje. Odgovorni ste za sve akcije i narudžbe koje su naručene pod Vašim korisničkim računom. Ako znate ili sumnjate da još netko zna Vašu lozinku, ili u slučaju gubitka, krađe i/ili svake druge neovlaštene uporabe Vaše lozinke ljubazno Vas molimo da nas bez odgode kontaktirate putem telefona **0800 400 000** ili putem e-maila: [online@konzum.hr](mailto:online@konzum.hr), kako bismo Vam dali upute za izmjenu Vaše lozinke. Ako postoji bilo kakva sumnja da postoji propust u sigurnosti, Konzum ima pravo od Vas tražiti da promijenite lozinku ili može blokirati Vaš korisnički račun.

Sve stranice Konzum on line prodaja na kojima se vrši razmjena povjerljivih podataka (lozinka, plaćanje putem interneta..) zaštićene su uporabom SSL sigurnosnog protokola (128-bitna zaštita podataka). SSL zaštitno kodiranje je standardna tehnologija zaštite podataka koja omogućava sigurnu razmjenu podataka između Vašeg preglednika i stranica Konzum on line prodaje.

Upoznati ste s činjenicom mogućih povremenih prekida, nedostupnosti i/ili isključenja usluga (rutinsko održavanje i sl.) ili poteškoći pristupa Internetskoj stranici uslijed događaja više sile te Konzum ne odgovara za bilo kakav gubitak podataka do kojeg može doći za vrijeme prijenosa informacija na Internetu. Korištenjem stranice potvrđujete da se slažete s i prihvaćate da zbog navedenih razloga pristup

Internetskim stranicama može biti u prekidu, privremeno nedostupan ili isključen.

Informacije na ovoj Internetskoj 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, Kupcima i/ili Posjetiteljima. Svaki Korisnik, Kupac i Posjetitelj prihvaća korištenje ove Internetske stranice na svoju vlastitu odgovornost te snosi 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. Ako Korisnik, Kupac i/ili Posjetitelj ne prihvaća ove Uvjete korištenja, obavezan je suzdržati se od uporabe i korištenja Internetske stranice.

## 8. Promjena uvjeta korištenja

Konzum zadržava pravo u bilo kojem trenutku, ako to smatra potrebnim, ukinuti ili izmijeniti bilo koji od ovdje navedenih Uvjeta korištenja Internetske stranice. Bilo kakva izmjena ili ukidanje uvjeta i pravila korištenja stupit će na snagu trenutkom objave na Internetskoj stranici. Bilo kakvo korištenje ove Internetske stranice od strane Korisnika, Kupca i /ili Posjetitelja nakon takve obavijesti podrazumijevat će se kao prihvaćanje tih promjena.

Korisnik se obvezuje povremeno iznova pročitati Uvjete korištenja Internetske stranice kako bi se upoznao s eventualnim promjenama. Ako Korisnik, Kupac ili Posjetitelj koristi Internetsku stranicu nakon izmjene Uvjeta korištenja Internetske stranice, smatra se da je upoznat s izmjenama, da ih razumije i u cijelosti prihvaća. Isključujemo odgovornost za bilo kakvu štetu prouzročenu Korisnicima, Kupcima i /ili Posjetiteljima uslijed takvih izmjena.

## 9. Računalna oprema

Korisnik, Kupac i/ili Posjetitelj 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 Korisnika, Kupca ili Posjetitelja koja mogu nastati kao posljedica korištenja ove Internetske stranice.

## 10. Intelektualno vlasništvo

Sadržaj Internetske stranice je zaštićen i Konzum ostvaruje isključivo pravo na njegovo korištenje. Za svako komercijalno korištenje sadržaja na Internet stranici dužni ste prethodno kontaktirati Konzum putem e-mail adrese **konzum@konzum.hr** ili putem besplatnog broja telefona **0800 400 000** Konzumovog Kontaktnog Centra.

Ova Internetska stranica 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 i dr.) zaštićeni znakovi Proizvoda i usluga (žigovi), logotipi, te drugi sadržaji koji se nalaze na Internetskoj stranici 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 ove Internetske stranice bez izričitog pismenog odobrenja društva Konzum strogo je zabranjeno.

Bilo kakvo kršenje Uvjeta korištenja Internet stranice 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 autorskog prava.

Korisnik može preuzimati, ispisivati i spremati materijale zaštićene autorskim pravom samo u svrhu svoje vlastite uporabe. Korištenje i ispisivanje sadržaja s

Internetske stranice dopušteno je isključivo u svrhu informiranja i osobne, nekomercijalne svrhe Korisnika.

Korisnik se obvezuje da neće na ovu Internetsku stranicu 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. 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 Korisnika, ili mu pomoći u određivanju da li je određeni materijal podložan autorskom pravu.

Uvjeti korištenja Internetske stranice navedeni u ovom Poglavlju se jednako odnose u korist društva Konzum 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.

## 11. Dostupnost Konzum online prodaje

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

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

## 12. Povezane internet stranice

Internetska stranica uključuje linkove na druge internet stranice. Materijali na tim stranicama su izvan kontrole Konzuma te Korisnici, odnosno Kupci na njih pristupaju na vlastitu odgovornost i rizik.

Konzum nije odgovoran za sadržaj na tim stranicama.

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

## 13. 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 Internetske stranice, kao i bilo kojih drugih pravila propisanih od strane Konzuma, kao i sukladnost s bilo kojim odgovarajućim zakonom, propisom ili drugim aktom.

## 14. Naknada štete

Korisnik, Kupac i/ili Posjetitelj se slaže da će obeštetiti i neće smatrati odgovornim Konzum, s njime povezana društva, njihove odgovorne osobe, zaposlenike i agente, od svih zahtjeva za naknadom štete i troškova, uključujući troškove pravnog zastupanja, a koji mogu nastati uporabom ove Internetske stranice od strane Korisnika, Kupca i/ili Posjetitelja.

## 15. Osobni podaci

Informacije o obradi osobnih podataka od strane Konzuma kao voditelja obrade dostupe su na linku [www.konzum.hr/pravila-privatnosti](http://www.konzum.hr/pravila-privatnosti).

## 16. 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.

## 17. Odricanje od prava

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

## 18. Rješavanje sporova

Za sve što nije regulirano ovim Uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

Sve sporove iz ovih Uvjeta 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.

## 19. Primjena uvjeta korištenja

Ovi Opći uvjeti i pravila i Uvjeti korištenja Internetske stranice primjenjuju se od **28.5.2022.** godine i vrijede do njihove izmjene ili opoziva od strane Konzuma.

Odredbe ovih Općih uvjeta i pravila i Uvjeta korištenja Internetske stranice, kojima se reguliraju okolnosti poslovanja Konzuma u vrijeme pandemije COVID- 19, prestaju vrijediti danom donošenja odluke nadležnog tijela RH o prestanku pandemije bez potrebe daljnje obavijesti od strane Konzuma.