

Opći ugovorni uvjeti

Za ispis i otvaranje ugovornih uvjeta u PDF formatu kliknite na sljedeću poveznicu:

[Opći ugovorni uvjeti \(PDF\)](#)

Prije kupovine i aktivnog korištenja usluga web trgovine www.petissimo.hu (u daljnjem tekstu: web trgovine) pažljivo pročitajte Opće ugovorne uvjete; kupovini i korištenju usluga pristupite ukoliko sve točke Općih Ugovornih uvjeta prihvaćate kao obvezujuće.

Sa svim pitanjima u vezi funkcioniranja Web trgovine, narudžbi i procesa isporuke obratite se na dolje navedene kontakte!

Sve obavijesti tehničke naravi, kao i detaljne uvjete koji nisu obuhvaćeni Općim ugovornim uvjetima pronaći ćete među informacijama objavljenim na mrežnoj površini Web trgovine.

Elektronički ugovori s Web trgovinom ne tretiraju se kao papirnati ugovor, Petissimo ih ne evidentira u registru, te nije moguć naknadan pristup, niti pregledavanje ugovora. Petissimo ne prihvaća nikakve kodekse ponašanja.

Korištenjem usluga Web trgovine, naručivanjem i registracijom korisnici Opće ugovorne uvjete prihvaćaju kao obvezne, te uzimaju k znanju i prihvaćaju sljedeće:

Proizvodi prikazani u Web trgovini naručuju se isključivo putem interneta, nakon čega se dopremaju na kućnu adresu ili preuzimaju osobno. Slike u podatkovnim listićima pojedinih proizvoda mogu se razlikovati od stvarnosti i povremeno služe kao ilustracije.

Ovaj ugovor vrijedi neograničeno od 5. svibnja 2014. godine.

1. Sadržaj Općih ugovornih uvjeta: Podaci o operateru web stranice

2. Informacije o procesu naručivanja

2.1. Registracija

2.2. Proces naručivanja

2.3. Ispravci pogrešnih unosa podataka

2.4. Obrada narudžbi

2.5. Kupoprodajna cijena proizvoda

2.6. Obveznost i potvrda ponude

2.7. Akcije, popusti i kuponi

2.8. Načini plaćanja

2.9. Dostava na kućnu adresu i informacije

2.10. Osobno preuzimanje naručenih proizvoda

3. Jamstva i garancija

- 3.1. Jamstva
- 3.2. Garancija

- 4. Pravo na odstupanje od ugovora

- 4.1. Odstupanje od ugovora

- 5. Upravljanje reklamacijama

- 6. Ostale mogućnosti ostvarenja prava

- 7. Odgovornost

- 8. Autorska prava

- 9. Jednostrane izmjene Općih ugovornih uvjeta

- 10. Zadržavanje vlasničkih prava

- 11. Ostale odredbe

1. Podaci o operateru stranice

Tvrtka: Petissimo Kft. (u daljnjem tekstu: Petissimo)

Sjedište: 1142 Budapest, Komáromi út 35-37.

Adresa skladišta: 1097 Budapest, Táblás utca 39.

Porezni broj: 13826677-2-42

Broj upisa u registar trgovačkog suda: 01-09-277463

OIB: 45118875308

Naziv tvrgovačkog suda: Trgovački sud Peštanske županije

Jezik društvenog ugovora: mađarski

Elektronička pošta: info@petissimo.hr

Broj telefona: + 385 (1) 775-7352

2. Informacije o naručivanju:

2.1. Registracija

Najveći dio sadržaja Web trgovine dostupan je svim korisnicima bez registracije, koja ne predstavlja preduvjet kupovine. Korisnici koji se žele registrirati u Web trgovini Petissimo trebaju unijeti sljedeće podatke:

- ime i prezime,
- e-mail adresa,
- lozinka,
- broj telefona,
- adresa isporuke,
- adresa za fakturiranje, ukoliko nije identična s adresom isporuke

Petissimo korisnicima dostavlja e-mail poruku o uspješnoj registraciji. Korisnici mogu zatražiti brisanje registracije u e-mail poruci, koja se dostavlja na adresu elektroničke pošte info@petissimo.hr. Nakon primanja poruke Petissimo neodložno provodi brisanje registracije. Istodobno s brisanjem korisnički podaci se uklanjaju iz sustava; brisanje podataka ne utječe na podatke povezane s narudžbama, čuvanje dokumenata, niti rezultira brisanjem takvih podataka. Nakon uklanjanja nije moguće vraćanje podataka.

Zaštita tajnosti korisničkih podataka (posebice lozinki) predstavlja isključivu odgovornost korisnika. Korisnici moraju hitno promijeniti lozinku ukoliko doznaju da je lozinka došla u posjed neovlaštenih trećih osoba, te hitno obavijestiti Petissimo ako smatraju da treća osoba može u bilo kojem obliku zlorabiti lozinku. Korisnici prihvaćaju da će u cilju ažurnosti, cjelovitosti i vjerodostojnosti po potrebi obaviti izmjene registriranih podataka.

2.2. Proces naručivanja

1) Izabrane proizvode stavite u košaricu. Nakon toga automatski se prikazuje sadržaj košarice. Ukoliko želite dodavati proizvode birajte gumb „Naträg" ili „Nastavi kupovinu”, što Vam omogućuje nastavak razgledavanja bez gubitka sadržaja košarice. Ukoliko ne želite dodavati daljnje proizvode provjerite popis proizvoda u košarici, klikom na gumb „Sadržaj košarice“ u desnom gornjem kutu. Na prikazanoj površini klikom na odgovarajući gumb možete mijenjati broj komada ili uklanjati proizvode iz košarice. Nakon određivanja količine sadržaj košarice se ažurira automatski ili ga možete ažurirati klikom na odgovarajući gumb.

2) Ukoliko je sve u redu, narudžbu potvrđujete klikom na „Potvrđi narudžbu”. Prikazat će se površina na kojoj se možete prijaviti u web trgovinu, obaviti registraciju ili izabrati opciju „Nastavi bez registracije”. Pri izboru svih opcija trebate popuniti prikazani obrazac ili površinu za prijavu i kliknuti na gumb „Dalje”.

3) Način preuzimanja: (dostavnom službom ili osobno) Nakon popunjavanja gore navedenog obrasca ili prijave možete izabrati način preuzimanja, nakon čega trebate kliknuti na gumb „Dalje”.

4) Način plaćanja: Izaberite odgovarajući način plaćanja na prikazanoj površini i kliknite na gumb „Dalje”.

5) Finalizacija narudžbe: Nakon prikazivanja sažetka prije finalizacije narudžbe još jednom možete provjeriti sadržaj košarice. Ovdje više ne možete mijenjati sadržaj košarice. Ukoliko smatrate da je sve u redu i prethodno ste stavljanjem kvačice u odgovarajući kvadratić prihvatili Opće ugovorne uvjete i Obavijest o upravljanju podacima, klikom na „Prosljedi

narudžbu” pošaljite Vašu narudžbu Petissimu. Ako nakon toga želite provesti bilo kakvu promjenu (npr. dodavati proizvode, eventualno brisati adresu dostave ili mijenjati način plaćanja), to možete učiniti sve dok se status narudžbe ne promjeni u "Novu narudžbu" ili se u Vašem pretincu pojavi obavijest "Potvrđena narudžba". Status narudžbe možete pratiti u točki izbornika „Narudžbe”, koja se nalazi na traci profila. Ukoliko je status narudžbe "Pakiranje" ili "Isporuka u tijeku " Petissimo više ne može mijenjati sadržaj paketa.

*Narudžba se može proslijediti i bez registracije! Registracija Vam omogućuje istovremen pristup i naručivanje bez posebnog unošenja podataka o isporuci i fakturiranju! Obratite pažnju na vjerodostojnost podataka, budući da se isti koriste pri fakturiranju i isporuci proizvoda. Registraciju trebate obaviti samo jednom, te ju ne trebate ponavljati tijekom budućih kupnji.

2.3. Ispravci pogrešnih unosa podataka

Ispravci pogrešnih unosa podataka mogući su u bilo kojoj fazi narudžbe, do prosljeđivanja iste Petissimu; ispravci unesenih podataka obavljaju se u osobnom pretincu (izmjene korisničkih podataka) ili na površini za narudžbu (npr. uklanjanje proizvoda iz košarice). Krivim unosom smatraju se npr. neispravne količine, stavljanje krivih proizvoda u košaricu i njihovo uklanjanje, neispravan unos podataka narudžbe itd. (npr. adresa isporuke).

2.4. Obrada narudžbi

Obrada narudžbi obavlja se radnim danima do 15:00 sati. Narudžbe su moguće i izvan razdoblja obrade. Narudžbe dostavljene nakon radnog vremena obrađuju se tijekom narednog radnog dana.

2.5. Kupoprodajna cijena proizvoda

Kupoprodajna cijena proizvoda prikazanih u web trgovini iskazana je s PDV-om i ostalim pristojbama. Kupoprodajna cijena proizvoda ne obuhvaća eventualne troškove isporuke. Troškove isporuke sadrži točka 2.9. Općih ugovornih uvjeta. Troškovi isporuke iskazani su u Hrvatskoj Kuni (Kn).

2.6. Obveznost i potvrda ponude

Dostavljene narudžbe Petissimo potvrđuje neodložno, najkasnije u roku od 48 sati automatskom e-mail porukom. E-mail poruka sadrži korisničke podatke unesene tijekom kupovine ili registracije (npr. podatke za ispostavljanje računa i dostavu), identifikacijsku oznaku narudžbe, datum narudžbe i naručene proizvode, količine, cijene proizvoda, eventualne troškove dostave i konačni iznos. Ukoliko je nakon prosljeđivanja narudžbe Petissimu u dostavljenoj e-mail potvrdi uočena pogreška, ista se u cilju sprječavanja neželjenih narudžbi treba priopćiti Petissimu u roku jednog radnog dana.

Ukoliko korisnici neodložno (najkasnije u roku od 48 sati) ne prime od Petissima e-mail poruku s potvrdom, ponuda ih ne obvezuje i nisu dužni kupiti proizvode. E-mail potvrda predstavlja prihvaćanje Vaše ponude od strane Petissima, uslije čega između stranaka, Petissima i Vas nastaje valjani ugovor.

Petissimo pridržava pravo djelomičnog ili potpunog odbijanja izvršenja ranije potvrđenih narudžbi. Djelomične isporuke moguće su jedino nakon konzultacija sa strankama! Ukoliko je kupoprodajna cijena plaćena unaprijed, (djelomični ili potpuni) doznačeni iznos u roku od 10 dana povratno se doznačuje kupcu.

Narudžba se tretira kao ugovor sklopljen elektroničkim putem, koji reguliraju odredbe Građanskog zakona br. CVIII. iz 2013. godine i Zakona br. V. o elektroničkim uslugama i trgovini, te uslugama u vezi informacijskog društva iz 2001. godine. Ugovori između potrošača i davatelja usluga podliježu detaljnoj regulativi Uredbe Vlade br. 45/2014 (II.26.), s obzirom na propise europske Direktive 2011/83/EU o potrošačkim pravima.

Ugovore regulira mađarsko pravo.

2.7. Akcije, popusti i kuponi

Akcije, popusti i kuponi koji se objavljuju na stranici www.petissimo.hr, u biltenima ili na drugim površinama i reklamama web trgovine www.petissimo.hr ne mogu se povezivati. Tijekom svake kupovine može se koristiti samo po jedan popust. Ograničenja se ne odnose na korištenje bodova za vjernost, odnosno akcije kod kojih je dopušteno povezivanje popusta.

2.8. Načini plaćanja

Možete birati sljedeće načine plaćanja:

- Plaćanje po primitku robe (pouzećem),
- ONLINE plaćanje bankovnom karticom (preko interneta),
- plaćanje doznakom unaprijed.

Detaljne uvjete plaćanja pronaći ćete na stranici <https://www.petissimo.hr/Kako-kupovati/#Nacini>, koja predstavlja sastavni dio Općih ugovornih uvjeta web trgovine Petissimo.

2.9. Dostava na kućnu adresu i informacije

Rok dostave

Informacije o rokovima dostave navedene su na podatkovnim listićima proizvoda, no prosječno isporuke traju 2-5 radnih dana od narudžbe. Ukoliko ste naručili više proizvoda, u svakom slučaju mjerodavan je najdulji rok isporuke, koji se navodi na podatkovnom listiću proizvoda. Petissimo nastoji poštivati rokove isporuke, ali ne snosi odgovornost za kašnjenja na koja ne može utjecati (npr. kašnjenje dobavljača). Obavijest o eventualnom kašnjenju [Petissimo](#) dostavlja na registriranu adresu elektroničke pošte.

Način dostave

Proizvode naručene u našoj web trgovini dostavlja dostavna služba GLS (General Logistics Systems Croatia d.o.o.). Dostava paketa obavlja se radnim danima između 8 i 17 sati. Ukoliko u to vrijeme niste kod kuće (i za to imate mogućnost), najsvrsishodnije je kao adresu isporuke

navesti adresu na radnom mjestu. U tom slučaju, ukoliko ste izabrali plaćanje po primitku, krajnji iznos narudžbe plaćate djelatniku dostavne službe neposredno po primitku paketa, dok se u slučaju bankovne kartice i bankovne doznake plaćanje obavlja prethodno. Konačni iznos obuhvaća sve troškove, koji se određuju na temelju sažetka i potvrde narudžbe.

Ukoliko u razdoblju koje određuje djelatnik dostavne službe ne boravite na adresi isporuke, te isporuka nije moguća, dostavna služba ostavlja obavijest. Mjesto i vrijeme isporuke možete mijenjati na telefonskom broju koji se navodi u obavijesti. Dostavna služba još jednom pokušava izvršiti isporuku naručenih proizvoda. U slučaju da i drugi pokušaj dostave završi neuspješno, dostavna služba Vaš će paket vratiti Petissimu. Nakon toga Petissimo će Vas kontaktirati u cilju dogovora o daljnjem postupku.

Obavijest u vezi preuzimanje paketa

Molimo pri preuzimanju u nazočnosti djelatnika dostavne službe provjerite paket, te u slučaju eventualnih oštećenja ambalaže zatražite sastavljanje zapisnika i odbijte preuzimanje paketa. Petissimo bez zapisnika ne uvažava naknadne reklamacije! Količinska i kvalitativna primopredaja paketa obavlja se preuzimanjem od ovlaštene osobe i potpisivanjem dokumenta o primopredaji, nakon čega kupci mogu ostvarivati svoje pravo odstupa, a nakon što djelatnik dostavne službe napusti lokaciju Petissimo ne može prihvaćati kvalitativne i količinske reklamacije.

Cijene dostave

Bruto cijene dostave su sljedeće:

0 - 269,99Kn	24,9Kn
269,99- 700Kn	BESPLATNO!
Iznad 700Kn	besplatno + 1 bod na poklon

Proizvode naručujte isključivo ako pri preuzimanju možete platiti protuvrijednost paketa djelatniku dostavne službe, ili ih plaćate unaprijed doznakom ili bankovnom karticom! Ponovna dostava nepreuzetih, vraćenih paketa s pouzecom moguća je tek nakon prethodnog plaćanja doznakom! Uvjeti isporuke dostupni su na stranici <https://www.petissimo.hr/Kako-kupovati/#prijevoznik> koja predstavlja sastavni dio Općih ugovornih uvjeta Petissima.

2.10. Osobno preuzimanje naručenih proizvoda

Naručeni proizvodi u našem se skladištu (1097 Budapest, Táblás utca 39.) mogu preuzeti i osobno. Ukoliko ste prilikom naručivanja proizvoda birali osobno preuzimanje, Petissimo će Vas o raspoloživosti svih proizvoda i pripremanju paketa obavijestiti u e-mail poruci, koja sadrži točan datum preuzimanja. Petissimo rezervirane proizvode čuva najdulje 10 dana, nakon čega se rezervacije brišu, pa Vas molimo da što prije preuzmete narudžbe!

Radno vrijeme:

Od ponedjeljka do petka od 08.30 do 16.30, no svakako kontaktirajte Petissimo u cilju dogovora o preuzimanju naručene robe.

3. Jamstva i garancija

3.1. Jamstva

Jamstva na ispravnost proizvoda

Ukoliko Petissimo nevaljano ostvaruje svoje obveze, korisnici mogu aktivirati jamstvo na ispravnost proizvoda. U slučaju potrošačkih ugovora jamstva na ispravnost proizvoda mogu se ostvarivati u roku 2 godine od preuzimanja, i to u vezi onih manjkavosti proizvoda koje su postojale u trenutku primopredaje. Nakon istjeka roka od dvije godine gubi se pravo na jamstvo za ispravnost proizvoda. U slučaju ugovora koji nisu sklopljeni s potrošačem, ovlaštene osobe svoja jamstvena prava mogu ostvarivati u roku 1 godine od preuzimanja.

Korisnici se mogu odlučiti za popravke ili izmjenu proizvoda, izuzev ako je izvršenje korisničkih želja nemoguće ili bi to u odnosu na drugu opciju Petissimu predstavljalo nesrazmjeran trošak. Ukoliko kupac nije zatražio popravak ili izmjenu, ili za to nije imao mogućnost, može zatražiti dostavu zamjenske robe srazmjerne vrijednosti, popravak na trošak Petissima u vlastitom ili tuđem aranžmanu, a u krajnjem slučaju može i odustati od ugovora.

Nije moguće odustajanje zbog beznačajnih pogrešaka.

Birani način korištenja jamstva na ispravnost proizvoda može se zamijeniti i drugim (npr. zamjena umjesto popravka), no troškove nastale uslijed promjene snosi kupac, izuzev ako za to postoji valjan razlog ili je promjena potrebna zbog ponašanja Petissima.

Kupci su dužni sve uočene pogreške neodložno, najkasnije u roku od dva mjeseca po uočavanju priopćiti Petissimu.

Kupci svoje jamstveno pravo ostvaruju neposredno prema Petissimu. Jedini uvjet ostvarenja jamstvenog prava na ispravnost proizvoda u razdoblju od šest mjeseci nakon realizacije ugovora je priopćenje pogreške, ukoliko kupac može dokazati da je proizvod kupljen u Petissimu (prikazivanjem računa ili preslika računa). Petissimo se jamstvene obveze oslobađa jedino pobijanjem kupčeve tvrdnje, to jest dokazivanjem da je pogreška nastala nakon primopredaje proizvoda. Ukoliko Petissimo dokaže da je pogreška nastala kupčevom krivicom, Vaš se jamstveni zahtjev može odbiti. Nakon istjeka roka od šest mjeseci po realizaciji ugovora Kupac mora dokazati da je uočena pogreška postojala već u vrijeme realizacije ugovora.

Ukoliko kupac svoje jamstvene pravo ostvaruje na poseban dio proizvoda (u odnosu na navedenu pogrešku), jamstveno pravo ne obuhvaća ostale dijelove proizvoda.

Jamstvo na proizvod

Ova točka odnosi se isključivo na fizičke osobe koje nastupaju izvan svoje struke, profesije ili poslovnog područja, dakle na osobe koje kupuju, naručuju, dobivaju i koriste proizvode, odnosno predstavljaju adresante komercijalne komunikacije (potrošači). Ukoliko se tretirate kao potrošač proizvoda (pokretnine) pripada Vam jamstveno pravo sukladno točki 0., prema osobnom izboru. Međutim, istodobno ostvarivanje jamstvenog prava na ispravnost i jamstva na proizvod nije moguće. U slučaju uspješnog korištenja jamstvenog prava na proizvod jamstveno pravo na ispravnost proizvoda u vezi zamijenjenog proizvoda ili popravljenog

dijela možete ostvariti prema proizvođaču. U okviru jamstva na proizvod može se isključivo zatražiti zamjena ili popravak proizvoda. U slučaju korištenja jamstvenog prava na proizvod pogrešku dokazuje kupac. Pojedini proizvodi smatraju se neispravnim ukoliko ne zadovoljavaju kvalitativne propise koji vrijede u vrijeme stavljanja u promet ili ne posjeduju osobine koje navodi proizvođač. Jamstveno pravo na proizvod može se aktivirati u roku od dvije godine po stavljanju proizvoda u promet. Nakon istjeka tog roka jamstveno se pravo gubi. Uočena manjkavost mora se neodložno prijaviti proizvođaču. Ukoliko je uočena manjkavost proizvođaču priopćena u roku od dva mjeseca po uočavanju, smatra se da je prijava neodložno obavljena. Svaka šteta koja proizlazi iz zakašnjele prijave tereti potrošača.

Jamstvo na proizvod potrošači ostvaruju prema proizvođaču i distributeru pokretnine (Petissimo). Proizvođač i distributer (Petissimo) svojih obveza u vezi jamstva na proizvod oslobađaju se ukoliko mogu dokazati sljedeće:

- da proizvod nije proizveden i stavljen u promet u okviru poslovnih aktivnosti, ili
- manjkavost sukladno znanstvenim i tehnološkim saznanjima u vrijeme stavljanja u promet nije bila prepoznatljiva, ili
- pogreška proizvoda proizlazi iz obvezne primjene zakona ili propisa nadležnih tijela.

Za oslobađanje od jamstvene odgovornosti dovoljno je da proizvođač ili distributer (Petissimo) dokažu jedan od navedenih razloga.

3.2. Garancija

Petissimo ne prodaje proizvode na koje se obvezno primjenjuje Uredba Vlade 51/2003. (IX. 22.) o obveznoj garanciji na trajne proizvode. Petissimo izdaje pismenu obavijest o svim proizvodima web trgovine koji se na navode u privitku gore rečene Uredbe, te se na iste odnosi garancija proizvođača (dobrovoljna garancija).

Jamstveni zahtjevi

S jamstvenim zahtjevima obratite se na sljedeću adresu:

Tvrtka: Petissimo Kft.
Adresa: 1142 Budapest, Komáromi út 35-37
E-mail: info@petissimo.hr

Ukoliko sporni proizvod nema manjkavosti, niti je tijekom ispitivanja dokazana neka druga pogreška Petissimo ne snosi jamstvenu odgovornost.

4. Pravo na odstupanje od ugovora

Ova točka odnosi se isključivo na fizičke osobe koje nastupaju izvan svoje struke, profesije ili poslovnog područja, dakle na osobe koje kupuju, naručuju, dobivaju i koriste proizvode, odnosno predstavljaju adresante komercijalne komunikacije (potrošači). Potrošač na temelju kupoprodajnog ugovora može

- a) u slučaju kupnje proizvoda,
- b) odnosno pri kupnji više proizvoda vezano za posljednji isporučeni proizvod ima pravo bez

posebnog obrazloženja odstupiti od ugovora u roku od četrnaest (14) dana, računajući od preuzimanja proizvoda od strane osobe koja nije identična s prijevoznikom.

Potrošač od ugovora može odstupiti i u razdoblju između dana sklapanja ugovora i dana primopredaje proizvoda. Potrošač ne može odstupiti od ugovora u slučaju proizvoda zatvorene ambalaže, koji se zbog zdravstvenih i higijenskih razloga ne mogu vraćati nakon preuzimanja (npr. hrana za kućne ljubimce, prehrambeni aditivi, kozmetički proizvodi, lijekoviti i farmaceutski proizvodi). Ne može se očekivati od trgovca preuzimanje takvih proizvoda ukoliko je potrošač otvorio ambalažu i/ili započeo namjensko korištenje proizvoda, budući da se u tom slučaju ne mogu isključiti kontakti s ljudskim tijelom ili tjelesnim izlučevinama, odnosno bakterijama, uslijed čega higijenska ili zdravstvena kvaliteta više nije zajamčena.

4.1. Odstupanje od ugovora

Ukoliko potrošač želi odstupiti od ugovora, dužan je na kontakte iz točke 1. Općih ugovornih uvjeta dostaviti Petissimu jednosmislenu izjavu o namjeri odstupanja od ugovora (na primjer u obliku pisma, fax poruke ili elektroničke poruke). Potrošač pri tome može koristiti izjavu koja mu je dostavljena u prilogu elektroničke poruke o potvrđenoj narudžbi, koja je dostupna i preko poveznice [ovdje](#). Potrošač svoje pravo na odstupanje od ugovora ostvaruje u određenom roku, slanjem gore navedene izjave Petissimu.

Obveza dokazivanja ostvarenja prava na odstupanje od ugovora sukladno odredbama točke 5 tereti potrošača. Petissimo u svakom slučaju potvrđuje primitak izjave potrošača o odstupanju od ugovora. U slučaju pismene izjave o odstupanju od ugovora rok za dostavu Petissimu je 14 kalendarskih dana (može se dostaviti i tijekom 14. dana). Kod poštanskih pošiljaka mjerodavan je dan prijema, a kod e-mail i fax poruka mjerodavno je vrijeme slanja. Poštanske pošiljke šalju se preporučeno, kako bi se mogao valjano dokazati datum prijema pošiljke.

U slučaju odstupanja od ugovora potrošač je dužan neodložno, najkasnije u roku 14 dana po dostavljanju izjave osobno vratiti proizvode u skladište Petissima, koje se nalazi na adresi navedenoj u točki 1., ili ih može vratiti u formi poštanske pošiljke te pomoću dostavne službe. Povrat je obavljen u propisanom roku ukoliko Potrošač proizvode vrati prije isteka roka od 14 dana (pošalje proizvode poštom ili ih preda predstavniku dostavne službe). Troškovi povrata robe Petissimu terete potrošača.

Nakon primitka paketa od strane Petissima registrira se otvaranje paketa, odnosno ispitivanje vraćenih proizvoda. Petissimo ne preuzima pakete s pouzdanjem. Osim troškova vraćanja proizvoda Potrošača u vezi odstupanja od ugovora ne terete drugi troškovi. Ukoliko Potrošač odstupi od ugovora Petissimo neodložno, najkasnije u roku 14 dana od primitka izjave o odstupanju vraća sve iznose plaćene na ime protuvrijednosti, uključujući troškove prijevoza (dostave), izuzev dodatnih troškova koji su nastali odlukom Petissima, uslijed izbora neuobičajenog načina dostave, koji odstupa od uobičajenog i najjeftinijeg puta. Davatelj usluga može zadržati protuvrijednost robe do njezina primitka ili dok Potrošač valjano dokaže povrat proizvoda, pri čemu Petissimo uvijek priznaje raniji termin.

Davatelj usluga pri povratu uvijek primjenjuje način plaćanja koji je korišten za plaćanje robe, osim ako Potrošač pristane na drugačiji način plaćanja; Potrošača ne terete nikakvi dodatni troškovi koji mogu proizaći iz primjene drugačijeg načina povratnog plaćanja.

Smanjenje vrijednosti proizvoda Potrošača tereti isključivo u slučaju ako je nastupilo uslijed korištenja kojim su se promijenili karakter, svojstva i funkcija proizvoda. Bez posebne obavijesti o pravu odstupanja od ugovora Potrošač svoje pravo odstupa može ostvariti u roku od 12 mjeseci; ukoliko je Petissimo obavijest o pravu odstupa predao Potrošaču na trajnom nositelju podataka pravo na odstupanje od ugovora istječe nakon 14 dana po izvršenom priopćenju.

5. Upravljanje reklamacijama

Reklamacije kupaca u vezi prodaje proizvoda (usluga) u web trgovini, odnosno ponašanja, djelatnosti i propusta koji su u neposrednoj vezi s prodajnim aktivnostima podnose se usmeno ili u pismenoj formi. Adresa, telefonski broj i adresa elektronske pošte za podnošenje reklamacija identične su kontaktima korisničke službe web trgovine:

E-mail: info@petissimo.hr

Telefon: +385 1 775-7352

Poštanska adresa: 1142 Budapest, Komáromi út 35-37

Sukladno važećim zakonskim propisima usmene reklamacije Petissimo razmatra i po mogućnosti rješava promptno, ukoliko mu to narav reklamacije dopušta. Ukoliko se ne slažete s rješavanjem Vaše reklamacije, ili nije moguće hitno rješavanje iste, Petissimo će o reklamaciji i načinu rješavanja iste sačiniti zapisnik, te će Vam dostaviti jedan primjerak zapisnika na sljedeći način:

- a) u slučaju usmene reklamacije uručuje se na licu mjesta,
- b) u slučaju telefonske reklamacije uručuje se na način koji je naveden u vezi pismenih reklamacija, najkasnije zajedno s odgovorom, uostalom postupa se sukladno postupku pismenih reklamacija.

Svim telefonskim reklamacijama obvezno se dodjeljuje identifikacijska oznaka, koja pomaže pri identifikaciji. Petissimo je dužan priopćiti korisnicima dodijeljenu identifikacijsku oznaku. Petissimo primljene pismene reklamacije mora rezmotriti u roku 30 dana po primitku, te dostaviti odgovor podnositeljima. Ukoliko Petissimo odbije reklamaciju, takav postupak mora obrazložiti u dostavljenom odgovoru. Zapisnik o reklamaciji i preslik odgovora Petissimo čuva pet godina.

6. Ostale mogućnosti ostvarenja prava

Ukoliko se Vaš spor s Petissimom ne može riješiti sporazumno, možete pokrenuti sudsku parnicu, a u slučaju potrošačkih nesuglasica stoje Vam na raspolaganju i sljedeće mogućnosti:

- Prijava Agenciji za zaštitu potrošača,
 - Predlaganje arbitražnog postuška
- Naziv arbitražnog tijala: Pest Megyei Békéltető Testület
Adresa: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.
Uredovno vrijeme: od utorka do četvrtka: 9:00 - 14:00
Telefon, fax: (+36-1) 269-0703
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Sukladno proceduralnim propisima o radu arbitražnog tijela i posebnim zakonskim propisima potrošačima se smatraju civilne udruge, crkve, stambene i stanarske zajednice, stambene zadruge te mali i srednji poduzetnici koji kupuju, naručuju, dobivaju i koriste robu, te se mogu smatrati adresantima komercijalne komunikacije i ponuda.

7. Odgovornost

Korisnici web trgovinu koriste na vlastitu odgovornost, te prihvaćaju da Petissimo ne snosi odgovornost za materijalnu i nematerijalnu štetu koja može proizaći i korištenja, osim namjerno preuzročene štete te aktivnosti koje ugrožavaju tjelesnu sigurnost i zdravlje.

Petissimo ne snosi nikakvu odgovornost za ponašanje korisnika web trgovine. Korisnici moraju izbjegavati posredno i neposredno kršenje prava trećih osoba i zakonskih propisa. Korisnici snose potpunu odgovornost za osobne postupke, pri čemu Petissimo maksimalno surađuje s nadležnim tijelima u cilju otkrivanja protuzakonitih radnji.

Web stranice trgovine mogu sadržati poveznice koje vode na stranice drugih davatelja usluga. Petissimo ne snosi odgovornost u vezi prakse zaštite podataka i ostalih aktivnosti takvih davatelja usluga.

Petissimo ne snosi odgovornost zbog eventualnih nenajavljenih izmjena opisa proizvoda od strane dobavljača ili uslijed drugih eksternih razloga. Ukoliko u web trgovini uočite sporne sadržaje, neodložno ih prijavite Petissimu. Ukoliko Petissimo utvrdi valjanost prijave ima pravo neodložno brisati ili izmijeniti takve informacije.

8. Autorska prava

Cjelokupna web trgovina, njezini grafički elementi, tekstovi i tehnička rješenja, odnosno pojedini elementi usluga podliježu propisima o zaštiti autorskih prava i intelektualnog vlasništva (posebice u vezi zaštitnog znaka). Petissimu pripadaju autorska prava i pravo korištenja svih prikazanih sadržaja, autorskih djela i drugih intelektualnih proizvoda (uključujući sve grafičke i ostale materijale, izvedbu površine web trgovine, uređenje, korištena softverska i druga rješenja, ideje i njihovu realizaciju).

Ispis sadržaja web trgovine na fizičke i druge nositelje podataka ili njihovo printanje u privatne svrhe mogući su jedino uz prethodnu dozvolu Petissima. Korištenje koje nadilazi privatne svrhe, na primjer pohranjivanje u bazu podataka, prosljeđivanje, objava ili preuzimanje mogući su isključivo na temelju prethodne pismene dozvole Petissima.

Osim prava koja se izrijekom određuju ovim Općim ugovornim uvjetima registracija, korištenje web trgovine te niti jedna odredba Općih ugovornih uvjeta ne dopušta korisnicima korištenje bilo kojeg komercijalnog naziva ili zaštitnog znaka web trgovine. Osim namjenskog korištenja web trgovine, prikazivanja i potrebnog privremenog dupliciranja te izrade privatnih preslika navedeni intelektualni produkti ne mogu se koristiti ni u kojem drugom obliku.

Korištenjem usluga korisnici prihvaćaju da Petissimo u bilo koje vrijeme, bez ograničenja i plaćanja posebne pristojbe može koristiti učitane podatke.

9. JEDNOSTRANE IZMJENE OPĆIH UGOVORNIH UVJETA

9.1. Petissimo pridržava pravo izmjene cijena i Općih ugovornih uvjeta. Eventualne promjene stupaju na snagu objavom u web trgovini, a pri kupnji uvijek se primjenjuju aktualni uvjeti.

9.2. Petissimo može izvršiti jendostranu izmjenu Općih ugovornih uvjeta, uz prethodno izvještavanje korisnika na stranici web trgovine. Izmjenjene odredbe u odnosu na potrošače stupaju na snagu od prvog korištenja web trgovine, te se primjenjuju na narudžbe dostavljene nakon izmjena.

10. ZADRŽAVANJE VLASNIČKO PRAVA

10.1. Proizvodi do plaćanja cjelokupne kupoprodajne cijene ostaju u vlasništvu Petissima. Ukoliko proizvod zbog bilo kojeg razloga dođe u vlasništvo potrošača prije plaćanja pune kopoprodajne cijene, potrošač snosi odgovornost prema Petissimu za svu eventualnu štetu koja se ne može staviti na teret drugih.

11. OSTALE ODREDBE

11.1. Petissimo pridržava pravo svih izmjena web trgovine, koje se mogu izvršiti bez prethodne najave u bilo koje vrijeme, uključujući i promjenu imena domaina.

Ovi Opći ugovorni uvjeti stupaju na snagu 27. lipnja 2014.