

## IZJAVA O PRIVATNOSTI

Obavezujemo se pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima / korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informiramo kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito dajemo kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi naši djelatnici i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

## UVJETI DOSTAVE I ISPORUKE

Ovi uvjeti prodaje definiraju postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i povrata odnosno reklamacije robe ponuđene na našim stranicama. Isporučitelj (Prodavatelj) je EXORO d.o.o. Kupac robe je posjetitelj web shopa koji odabere barem jedan proizvod, ubaci ga u košaricu, plati net-bankingom, virmanom (uplatnicom) u banci (pošti ili FINI) i pošalje narudžbu Prodavatelju, ili pošalje narudžbu pa artikl plati pouzecom (gotovinom prilikom dostave). Putem web shopa [www.exoro.hr](http://www.exoro.hr) kupcu je omogućena kupnja svih proizvoda koji se nalaze na stranicama Prodavatelja. Cijene su izražene sa PDV-om. Vrijede isključivo za narudžbe putem internetskih stranica i mogu se razlikovati u odnosu na cijene u našoj maloprodaji. Veleprodajni kupci prilikom logiranja imaju uvid u veleprodajne cijene, bez iskazanog PDV-a. Nakon obrađene narudžbe, na e-mail im stiže ponuda sa ukupnim iznosom uvećanim za PDV. Valuta je Hrvatska kuna (HRK).

EXORO d.o.o., Kaptolska 2, 31000 Osijek, OIB: 33038977723 vlasnik je web stranice [www.exoro.hr](http://www.exoro.hr) Tvrtka EXORO d.o.o. se u potpunosti odriče svake odgovornosti koja na bilo koji način može nastati iz, ili je na bilo koji način vezana za korištenje ovih web stranica, za bilo koje radnje korisnika uporabom ili zlouporabom sadržaja ovih web stranica, te za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku ili bilo kojoj trećoj strani u vezi s uporabom ili zlouporabom korištenja sadržaja ovih web stranica. Registrirani korisnik ima pravo kupovati artikle na stranici [exoro.hr](http://exoro.hr) i koristiti ih u dobroj vjeri i namjeri. Tvrtka EXORO d.o.o., zadržava pravo promjene općih uvjeta poslovanja i korištenja ovih stranica u bilo kojem trenutku. Promjene stupaju na snagu u trenutku objave, o čemu će korisnik biti obaviješten e-mailom. Smatra se da je pristupanjem stranicama korisnik upoznat s aktualnim pravilima i uvjetima korištenja istih, a prilikom potvrde kupnje to i potvrđuje. **VAŽNO:** Tvrtka EXORO d.o.o., nastoji da informacije o artiklima budu točne i ažurne, ali se ograđuje od mogućih pogrešaka u objavljenim informacijama. Tvrtka EXORO d.o.o., ne preuzima odgovornost niti krivnju za bilo kakve pogreške ili propuste u sadržaju na ovim internet stranicama, kao ni za točnost objavljenih informacija, odnosno nije odgovarana za povremeno nefunkcioniranje stranica ili njihovih dijelova. Fotografije i prikazi na ovim stranicama i stranicama partnera ne moraju odgovarati proizvodima koji su stvarno dobavljivi. Neke fotografije mogu biti tipske za određeni tip proizvoda. Ukoliko dobavljiv proizvod značajno odstupa od proizvoda traženih karakteristika tvrtka EXORO d.o.o. će kupca korisnika obavijestiti i postupiti prema dogovoru.

## NARUČIVANJE

Naručivanje robe moguće je 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Svaki registrirani korisnik može kupovati artikle iz ponude tvrtke EXORO d.o.o., prikazane na internetskim stranicama [exoro.hr](http://exoro.hr). Kupoprodajni ugovor između registriranog korisnika i tvrtke EXORO d.o.o., postaje pravovaljan nakon primitka naručene pošiljke i vrijedi isključivo za područje Republike Hrvatske. Tvrtka EXORO d.o.o., se obavezuje isporučiti sve naručene i plaćene proizvode koji su u trenutku isporuke dostupni na zalihama. U slučaju

nemogućnosti isporuke, tvrtka EXORO d.o.o., će kontaktirati korisnika i dogovoriti novi rok isporuke, zamjenski proizvod ili otkazivanje naručenog proizvoda, dok će ostali dostupni proizvodi biti isporučeni. U slučaju nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda, tvrtka EXORO d.o.o., će izvršiti povrat sredstava.

## **NAČINI PLAĆANJA**

Uplatom na žiro račun (Internet bankarstvo/pošta/banka/FINA)

Sve cijene izražene su u hrvatskoj nacionalnoj valuti, Hrvatska kuna (HRK), s PDV-om.

Pouzećem

Pri preuzimanju pošiljke od kurirske službe (Overseas express)

PLAĆANJE KARTICAMA U POSLOVNICAMA: Gotovina Virman Kartično plaćanje moguće je uz: VISA, VISA GOLD, MasterCard, MAESTRO

Naručene proizvode s troškovima dostave (ako ih ima), Kupac će Prodavatelju platiti, pouzećem prilikom dostave robe ili virmanskim uplatom. U slučaju da Kupac naruči robu i odbije je primiti, Prodavatelj ima pravo tražiti od Kupca nadoknadu poštanskih i vlastitih manipulativnih troškova.

## **REGISTRACIJA**

Nakon kreiranja računa, za svaku daljnju kupnju potrebna je samo prijava s korisničkim imenom i lozinkom.

## **POTVRDA NARUDŽBE**

Obavijest o potvrdi narudžbe Kupac će primiti e-mailom nakon obavljene kupnje koja sadrži sve zakonom propisane detalje. Uvjeti dostave i isporuke Svu robu iz našeg prodajnog programa dostavljamo na cijelom području RH. Cijena transporta unutar Republike Hrvatske iznosi 37,50 kn.

## **BESPLATNA DOSTAVA!**

Za narudžbe iznad 500,00kn osiguravamo besplatnu dostavu! Rok isporuke je 2-5 radnih dana, od datuma uplate, a najduže osam radnih dana za područje kontinentalne Hrvatske, odnosno najduže deset radnih dana za područje otoka, osim proizvoda za koje je kupac posebno obaviješten o roku isporuke. Subote, nedjelje, blagdani i ostali neradni dani ne računaju se u rok dostave. Ukoliko Kupac ne primi pošiljku u roku od 8 radnih dana od izvršenog plaćanja, mora obavijestiti Prodavatelja kako bi isti mogao poduzeti radnje da se pošiljka nađe ili pošalje zamjenska. Ukoliko Kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati Prodavatelju, Prodavatelj će novu dostavu ponovno naplatiti. U slučaju odbijanja primitka proizvoda bez valjanog razloga, prodavatelj ima pravo zahtijevati nadoknadu svih nastalih troškova. Sve dostave na području Republike Hrvatske vrše se putem tvrtke Overseas Express.

## **POVRATI**

Kupac ima pravo na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe kojoj je istekao rok trajanja
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja

U slučaju opravdanog prigovor, kupac ima pravo na raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjenu za ispravni, neoštećeni i valjani proizvod. EXORO d.o.o. prihvatiti će povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je prigovor opravdan te da kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdanog prigovora, trošak zamjene proizvoda s novim proizvodom u cijelosti snosi EXORO d.o.o. Pravo na jednostrani raskid Ugovora Kupac može jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora:

- ako je predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje,
- ako je bila otpečaćena nakon dostave,
- ako je predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,
- ako je predmet ugovora tehnička roba koja je osobno popravljena ili servisirana u neovlaštenom servisu, čime se gubi pravo na ostvarivanje jamstva.

Kako bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ovog ugovora, isti mora obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom ili elektroničkom poštom. Rok za jednostrani raskid ugovora od 14 dana počinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako kupac jednostrano raskine ovaj ugovor, EXORO d.o.o se obvezuje izvršiti povrat novca koji je primio, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada EXORO d.o.o. roba bude vraćena ili nakon što bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je izvršena uplata. U slučaju da kupac pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove na povrat. Kupac je dužan robu predati ili poslati (na adresu gdje će se poslati) bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je Kupac uputio svoju odluku o jednostranom raskidu ugovora. Izravne troškove povrata robe snosi kupac sam. Kupac je odgovoran za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Da bi ostvario pravo na jednostrani raskid, potrošač mora trgovcu pisano dostaviti obavijest u kojoj navodi da raskida ugovor. Obavijest mora biti napisana na trajnom mediju i sadržavati podatke koji su niže naznačeni, a može biti dostavljena kao pismo poslano poštom ili elektronička pošta. Ako zbog bilo kojeg razloga niste potpuno zadovoljni sa kupljenim artiklom možete ga slobodno vratiti unutar 7 dana od kupnje uz povrat novca ili zamjenu nekim drugim Vama odgovarajućim artiklom, dokle god artikl nije korišten ili oštećen te u originalnom pakiranju.

#### **Kako do povrata:**

Javite nam se na mail: [office@exoro.hr](mailto:office@exoro.hr) ili na telefon: +385 31 283 551 te ukratko objasnite zašto Vam artikl ne odgovara. Zapakirajte u kutiju svoj nekorišteni artikl u original ambalaži. U slučaju da vraćate artikl koji Vam ne odgovara iz nekog razloga poštarinu snosi sam u oba smjera (povrat na našu adresu i ponovno slanje zamjenskog artikla) U slučaju da se dogodila naša pogreška prilikom pakiranja poštarinu snosi EXORO d.o.o. u oba smjera (povrat na našu adresu i ponovno slanje zamjenskog artikla) Pošaljite ga na adresu: EXORO d.o.o., Vinkovačka cesta 68, 31000 OSIJEK. Javiti ćemo Vam se povratnom informacijom kada nam stigne paket te kad započnemo obradu povrata.

Kako najjednostavnije napraviti povrat: Vraćeni artikl mora biti u original pakiranju sa naljepnicama proizvođača i deklaracijom. Molimo Vas da ne uništavate original pakiranje i ne pišite po njemu ili na bilo koji drugi način oštećujete ambalažu. Ako vraćate odjeću ili obuću, ista mora biti nekorištena sa izvornim naljepnicama i etiketama ako postoje. Zadržavamo pravo da odbijemo artikle koji nisu vraćeni u skladu sa navedenim pravilima. Poštarinu u oba smjera snosi kupac. Povrat robe na našu adresu možete obaviti preko dostavnog kurira kojeg Vi izaberete. Slanje paketa na Vašu adresu obavljamo sa našim ugovornim kurirom po važećem cjeniku EXORO d.o.o.. Naša politika povrata ne utječe na Vaša zakonska prava kupca. Uzimamo pravo da povrat artikla potraje do 5 radnih dana od dostave Vašeg paketa na našu adresu. Međutim, nakon što zaprimimo Vaš paket će biti pregledan i zahtjev će biti obrađen u najkraćem mogućem roku od zaprimanja izuzev neradnih dana i praznika. Ako želite povrat novca, isti će biti obrađen u najkraćem mogućem roku. Povrat novca će biti obavljen na isti način na koji je artikl plaćen, gotovinom u našoj poslovnici, virmanom na Vaš tekući račun ili storniranjem kartične uplate unutar 5 radnih dana. Ako se Vaš povrat ne obradi unutar 10 radnih dana molimo Vas da kontaktirate našu službu za korisnike na: [office@exoro.hr](mailto:office@exoro.hr) ili na telefon: 031-283 551. Ako je artikl kupljen u našoj poslovnici najlakše i najsigurnije je da se u istu poslovnicu osobno vrati. S time dobivate mogućnost i fleksibilnost odabira drugog artikla koji Vam više odgovara ili lakšeg povrata novca. Ako povrat u poslovnici iz nekog razloga nije moguć onda je potrebno postupiti po uputama iznad.

## **UVJETI POVRATA I REKLAMACIJE**

Svi artikli kupljeni u EXORO d.o.o. pokriveni su punom garancijom u određenom vremenskom periodu. Unutar tog perioda sve garancije će biti riješene u Vašu korist bilo popravkom, zamjenom novim artiklom ili u krajnjem slučaju povratom novca. Ako primijetite da je Vaš artikl bilo kojem smislu neispravan molimo Vas da nas prije kontaktirate na broj telefona 031-283 551 ili [office@exoro.hr](mailto:office@exoro.hr) Naša politika reklamacija ne utječe na Vaša zakonska prava kupca.

## **JAMSTVO PRIVATNOSTI**

Jamčimo za sigurnost i tajnost svih podataka o naručitelju. Podaci moraju biti potpuni i vjerodostojni. Obvezujemo se čuvati privatnost i tajnost osobnih podataka svih naših kupaca, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, NN br. 103/2003 i 118/2006. Prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i informiramo kupce o načinu njihova korištenja. Redovito dajemo kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. EXORO web jamči da osobni podaci korisnika Web trgovine neće nikada biti dani na uvid i uporabu trećoj strani, bez prethodne izričite privole korisnika. Od ovoga se izuzima uvid od strane ovlaštenih službi izvršne državne vlasti Republike Hrvatske, za potrebe istražnih radnji temeljem valjanog sudskog naloga. Izmjene EXORO web zadržava pravo na izmjenu ovih Uvjeta i obvezuje se obavijestiti sve registrirane korisnike putem email adresa koje su upisali prilikom registracije. Ukoliko se ne slažete s navedenim pravilima korištenja i ne želite ih prihvatiti, molimo Vas obratite se na naše kontakte sa svojim primjedbama i za to vrijeme nemojte koristiti usluge Web trgovine. Pitanja i prijedlozi Ima li kakvih pitanja ili prijedloga molimo kontaktirajte nas na: e-mail: [office@exoro.hr](mailto:office@exoro.hr) ELEKTRONSKA KOMUNIKACIJA Posjećivanjem stranica [www.exoro.hr](http://www.exoro.hr) internet trgovine komunicirate elektronskim putem. Time prihvaćate da svi sporazumi, obavijesti, priopćenja i ostali sadržaji koji su vam dostavljeni elektronskim putem zadovoljavaju pravne okvire kao da su ostvareni u pisanom obliku. Način podnošenja prigovora potrošača Sukladno čl. 10. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14) obavještavamo potrošače da prigovor na kvalitetu naših usluga mogu dostaviti u pisanom obliku na adresu: EXORO d.o.o. Kaptolska 2, 31000 OSIJEK ili na e-mail adresu: [office@exoro.hr](mailto:office@exoro.hr) Na Vaš pisani prigovor očitovat ćemo se odgovorom u pisanom obliku

najkasnije 15 (petnaest) dana od dana primitka Vašeg prigovora. U pisanom prigovoru molimo napišite Vaše ime i prezime, te adresu za dostavu odgovora.

## **Kontakt podaci odgovorne osobe**

Naziv i skraćeni naziv tvrtke:

**EXORO** d.o.o.

Kaptolska 2, 31 000 Osijek (sjedište)

Vinkovačka cesta 68, 31 000 Osijek (uredi, print centar, skladište)

**OIB:** 33038977723

**INFO TELEFON:** 031-283 551

**IBAN:** HR8124070001100663609 (OTP banka)

**Član uprave:** Dražen Moržan