

## **UVJETI POSLOVANJA**

### **Opći uvjeti poslovanja**

#### **Opće odredbe**

Molimo Vas da prije korištenja internet stranice viva-net.hr na bilo koji način, pažljivo pročitate uvjete korištenja. Usluge internetske trgovine vrijede za kupce sa prebivalištem na području Republike Hrvatske. Proces kupnje potrebno je završiti do kraja.

Kupac može postati svaka punoljetna i poslovno sposobna osoba, odnosno pravna osoba koja prihvaća ove opće uvjete poslovanja. Maloljetne osobe, djelomično ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu naručivati artikle samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika. Putem web-shopa kupcu je omogućena kupnja svih proizvoda koji se nalaze na stranicama prodavatelja viva-net.hr.

Prihvatanjem Općih uvjeta kupac izjavljuje da su svi podaci koje je dao o sebi istiniti i točni.

Kupnjom proizvoda kupac izjavljuje da prihvaća uvjete poslovanja. Navedene odredbe mogu biti promijenjene i važeći su/primjenjuju se uvjeti u trenutku naručivanja. Kupac je obavezan napraviti uvid u ažuriranja.

Molimo da nam svoje eventualno neslaganje s uvjetima bilo u cijelosti ili djelomice u pismenom obliku dostavite prije svoje prve narudžbe na mail [info@viva-net.hr](mailto:info@viva-net.hr)

Postupak, te uvjeti kupnje/prodaje robe putem Viva-net d.o.o. prodavaonice definirani su kroz sljedeće parametre: narudžba, plaćanje, otprema, dostava, povrat/reklamacija robe.

Isporučitelj naručene robe je prodajno mjesto

Viva-net d.o.o.  
Plohi 4, Brezje  
10 431 Sveta Nedelja  
OIB: HR73608440692  
Tel: + 385 (0)1 5601 715  
Fax: + 385 (0)1 5601 945  
Email: [info@viva-net.hr](mailto:info@viva-net.hr)

Viva-net d.o.o. pruža online uslugu putem svoje Internet stranice na domeni viva-net.hr, na World Wide Web mreži – Internet.

Uvjeti korištenja propisuju uvjete i pravila za Krajnje korisnike i odnose se na korištenje Internetske stranice viva-net.hr. Korištenjem Internetske stranice Krajnji korisnici iskazuju da se slažu s Općim uvjetima poslovanja i korištenja te pristaju na korištenje Internetske stranice viva-net.hr u skladu s njima. Pravo Korištenja Internetske stranice osobno je pravo Krajnjeg korisnika, i ne može se ni na koji način prenositi na druge fizičke ili pravne osobe niti je bilo koji korisnik ovlašten prijavljivati druge fizičke ili pravne osobe. Krajnji korisnik osobno je odgovoran za zaštitu povjerljivosti zaporki, na mjestima gdje one kao takve postoje. Krajnji korisnik je upoznat sa činjenicom da ponekad dolazi do prekida usluga, ili do događaja koji su izvan kontrole Viva-net d.o.o., te prihvaća da Viva-net d.o.o. nije odgovorna

za bilo kakav gubitak podataka do kojeg može doći za vrijeme prijenosa informacija na Internetu. Krajnji korisnik se slaže i prihvaća da pristup Internetским stranicama ponekad može biti u prekidu, privremeno nedostupan ili isključen.

Viva-net d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili ukinuti bilo koji segment poslovanja, uključujući, i bez ograničenja, sadržaj, vrijeme dostupnosti, kao i opremu potrebnu za pristup ili korištenje stranica. Nadalje, Viva-net d.o.o. može prestati slati bilo koji dio informacija, ili bilo koju vrstu informacija, može promijeniti ili ukinuti bilo koji način prijenosa podataka, te može promijeniti brzine prijenosa podataka, kao i bilo koje njihove druge karakteristike.

Korištenjem ovih Internetских stranica Krajnji korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima poslovanja i korištenja. Viva-net d.o.o. poručuje Krajnjem korisniku: Ukoliko se s ovdje navedenim uvjetima korištenja i pravilima ne slažete molimo vas da se suzdržite od uporabe ove Internetске stranice.

Viva-net d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku, i bez prethodne obavijesti, ukoliko to smatra potrebnim, ukinuti ili izmijeniti bilo koji od ovdje navedenih Općih uvjeta poslovanja i korištenja i/ili Izjavu o povjerljivosti podataka. Stoga, savjetuje Krajnje korisnike da s vremena na vrijeme ponovo pročitaju informacije sadržane u Općim uvjetima poslovanja i korištenja i Izjavi o povjerljivosti podataka, a kako bi ostali informirani o takvim promjenama. Nastavak korištenja Internetске stranice i nakon objave na internetu novih promijenjenih Općih uvjeta poslovanja i korištenja odnosno Izjave o povjerljivosti, podrazumijeva se da Korisnik prihvaća izmjene.

Ova Internetска stranica privatno je vlasništvo. Sva međusobna komunikacija i interakcija koja se odvija putem ovih Internetских stranica mora biti u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i korištenja. Krajnji korisnici ne smiju putem ove Internetске stranice objavljivati ili prenositi bilo kakve materijale koji ugrožavaju ili na bilo koji način krše prava drugih, bilo kakav materijal koji je po svojoj prirodi nezakonit, ugrožavajući, uvredljiv, klevetnički, koji narušava ili ugrožava privatnost, koji je vulgaran, opscen ili na drugi način nepoželjan u odmjerenoj komunikaciji, koji potiče na protupravne aktivnosti ili na drugi način krši bilo koji propis te koji, bez izričitog, prethodnog, pismenog odobrenja Viva-net d.o.o. sadrži oglašavanje ili ponudu bilo čijih proizvoda i usluga. Krajnji korisnik ne smije koristiti ovu Internetску stranicu za oglašavanje ili izvođenje bilo kakve komercijalne, vjerske, političke, ili nekomercijalne promidžbe.

Svi materijali koji se nalaze na viva-net.hr internetскоj stranicama ekskluzivno su pravo tvrtke Viva-net d.o.o. ili se koriste uz izričito odobrenje nositelja autorskih prava, te nositelja prava na žigovima i/ili dizajnu. **BILO KAKVO KOPIRANJE, DISTRIBUCIJA, PRIJENOS, OBJAVLJIVANJE, POVEZIVANJE, DUBINSKO POVEZIVANJE, ILI MIJENJANJE NA DRUGI NAČIN OVIH INTERNETСКИH STRANICA BEZ IZRIČITOG PISMENOG ODOBRENJA VIVA-NET D.O.O. STROGO JE ZABRANJENO!** Kršenje Općih uvjeta poslovanja i korištenja može dovesti do pokretanja parničnih postupaka i/ili do kaznenog progona protiv počinitelja radi povrede autorskih prava, prava žiga, ili prava kojeg drugog oblika intelektualnog vlasništva.

Internetска stranica sadrži materijale zaštićene autorskim pravom, žigom, dizajnom te druge informacije koje su pokrivene drugim pravima fizičkih ili pravnih osoba, uključujući, ali bez ograničenja na, tekstove, fotografije, grafiku, kao i cijeli sadržaj internetских stranica viva-net.hr, a u skladu s propisima Republike Hrvatske. Krajnji korisnik ne smije mijenjati, objavljivati, prenositi, sudjelovati u prijenosu ili prodaji, stvarati izvedenice, ili na bilo koji način iskorištavati bilo koji sadržaj, u cijelosti ili djelomično. Krajnji korisnik može preuzimati, ispisivati i spremati materijale zaštićene autorskim pravom samo u svrhu svoje vlastite uporabe. Nije dozvoljeno kopiranje,

redistribucija, ponovni prijenos, izdavanje ili komercijalno iskorištavanje preuzetog materijala bez izričitog pismenog odobrenja Viva-net d.o.o. i nositelja autorskog prava.

Krajnji korisnik ne smije na ovoj Internetskoj stranici postavljati, objavljevati, 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. Viva-net d.o.o. nema nikakvu obavezu izvješćivati Krajnjeg korisnika, ili mu pomagati odrediti da li je neki materijal podložan autorskom pravu. Krajnji korisnik je jedino i isključivo odgovoran za štetu koja može nastati povredama autorskih prava, zlouporabom žiga i drugih prava intelektualnog vlasništva, ili bilo kakvih problema nastalih u vezi s objavom takvih materijala. Postavljanjem materijala na bilo koji javno dostupni dio ovih Internetske stranice, Krajnji korisnik izjavljuje da je nositelj prava na tim materijalima i da izričito daje tvrtki Viva-net d.o.o. vremenski i prostorno neograničeno, besplatno, stalno, nepovratno, ne-ekskluzivno pravo i licencu za korištenje, reprodukciju, modificiranje, prilagođavanje, objavljivanje, prevođenje i distribuciju takvog materijala (djelomično ili u cijelosti). Krajnji korisnik također daje drugim krajnjim korisnicima pravo pristupanja, pregledanja, spremanja ili reprodukcije tog materijala njihovu za vlastitu uporabu. Time Krajnji korisnik daje pravo Viva-net d.o.o. mijenjati, kopirati, objaviti i distribuirati bilo koji materijal koji Krajnji korisnik učini dostupnim na Internetskoj stranici viva-net.hr.

Krajnji korisnik se izričito slaže da je korištenje Internetske stranice viva-net.hr isključivo na odgovornost Krajnjeg korisnika tako da tvrtka Viva-net d.o.o. ne jamči (I) ZA POSLJEDICE KOJE MOGU NASTATI UPORABOM OVE INTERNETSKJE STRANICE, ILI (II) ZA TOČNOST, POUZDANOST ILI SADRŽAJ BILO KOJE INFORMACIJE, USLUGE ILI ROBE DANE PREKO OVE INTERNETSKJE STRANICE.

Krajnji korisnik izričito potvrđuje da Viva-net d.o.o. nije odgovoran za uvredljivo, neprikladno ili protuzakonito ponašanje Krajnjeg korisnika ili trećih strana te da rizik od šteta koji može nastati kao posljedica navedenog u potpunosti leži na Krajnjem korisniku.

Ni u kojem slučaju Viva-net d.o.o. neće biti odgovorni za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posljedica korištenja, ili zbog nemogućnosti korištenja ovih internetskih stranica. Krajnji korisnik izričito potvrđuje da se uvjeti ovog poglavlja odnose na cjelokupan sadržaj Internetske stranice.

Uz prethodno navedene uvjete, Viva-net d.o.o., neće biti odgovorna, bez obzira na uzrok ili trajanje, za bilo koje pogreške, netočnosti, ili druge nedostatke, neprikladnost ili neizvornost, informacija koje se nalaze na ovoj internetskoj stranici, kao i za bilo kakvo kašnjenje ili prekid u prijenosu informacija do krajnjeg korisnika, za bilo kakva potraživanja ili gubitke koji iz tog proizlaze. Niti jedna od gore navedenih strana neće biti odgovorna za bilo kakva potraživanja ili gubitke treće strane, uključujući i izgubljenu dobit. Viva-net d.o.o. nije odgovorna za bilo kakav sadržaj koji korisnik, pretplatnik, ili neovlašteni korisnik može postaviti na Internetsku stranicu. Viva-net d.o.o. zadržava pravo promjene, prilagođavanja, izmjene, brisanja ili uklanjanja bilo kojeg sadržaja za koji ocjeni da je neprikladan. Krajnji korisnik potvrđuje da su sve diskusije ocjene, komentari, privatne poruke, javne a ne privatne prirode, i da stoga djelatnici Viva-net d.o.o. mogu nadzirati komunikacije Krajnjih korisnika bez njihovog znanja i eksplicitnog dopuštenja. Krajnji korisnik se slaže da će obeštetiti, i neće smatrati odgovornim Viva-net d.o.o., od svih zahtjeva za naknadom štete i troškova, uključujući troškove pravnog zastupanja, a koji mogu nastati uporabom ovih Internetskih stranica od strane Krajnjeg korisnika.

Viva-net d.o.o. može raskinuti poslovni odnos s bilo kojim svojim Krajnjim korisnikom u bilo kojem trenutku. Viva-net d.o.o. zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke, ili korisničke račune Krajnjeg korisnika u

slučaju bilo kakvog ponašanja Krajnjeg korisnika Viva-net d.o.o., prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom slučaju nepoštivanja Općih uvjeta poslovanja i korištenja od strane Krajnjeg korisnika.

Korisnik može svoje upite i komentare poslati pismeno, poštom ili e-mailom, Viva-net d.o.o. će poslati pismeni odgovor poštom ili e-mailom u zakonskom roku.

viva-net.hr je registrirana domena Viva-net d.o.o.

Viva-net d.o.o. nije odgovorna za točnost ili pouzdanost bilo kojeg mišljenja, savjeta, ili izjave koja je objavljena na Viva-net d.o.o. /shop internetskoj stranici, od strane bilo koga tko nije ovlaštena osoba Viva-net d.o.o.. Ni pod kojim uvjetima Viva-net d.o.o. neće biti odgovorna za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu tim što se Krajnji korisnik oslonio na informacije dobivene putem viva-net.hr Internet stranice. Na Krajnjem korisniku leži sva odgovornost ocijeniti točnost, kompletnost ili korisnost bilo koje informacije, mišljenja, stava, savjeta ili drugog sadržaja koji je dostupan putem viva-net.hr Internet stranice.

Sjedište Viva-net d.o.o. je u Zagrebu, u Republici Hrvatskoj. Pravni sporovi koji mogu nastati, kao posljedica korištenja ovih Internetskih stranica (osim ako posebnim ugovorom nije drugačije navedeno) u nadležnosti su suda u Zagrebu, i rješavaju se u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Korištenjem ovih Internetskih stranica Krajnji korisnik pristaje da je bilo koji spor ili zahtjev, proizašao iz, ili koji je u vezi s ovim Uvjetima, ili u vezi s njihovim provođenjem, u nadležnosti suda u Zagrebu.

## **Jezik**

Jezik komunikacije na viva-net.hr je hrvatski književni jezik

## **Cijene**

Cijene su izražene u €, sadrže PDV, vrijede za sve načine plaćanja u trenutku obavljanja kupnje.

Cijena robe utvrđena je za svaki proizvod pojedinačno. Proces upisivanja cijene na stranicu za svaki proizvod podložan je kontroli u više razina, no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške jer je u pitanju ljudski faktor, a po prirodi stvari ne može se raditi o automatskom unosu.

Takve situacije su izvanredne i za njih se Viva-net d.o.o. unaprijed ispričava svojim kupcima jer će ih biti prisiljen obavijestiti o nastaloj situaciji, pogrešnoj cijeni za određeni proizvod te nemogućnosti isporuke po konkretnoj narudžbi kupca.

## **Narudžba**

Proces naručivanja na webshop trgovini je opisan ovdje:

- korak 1 - otvori se stranica viva-net.hr
- korak 2 - pronađete proizvod koji želite kupiti, te kliknete na gumb "+10/+1" ili upišete u polje određeni broj, te stavite željenu količinu svakog proizvoda u košaricu
- korak 3 - kada ste završili s odabirom otiđite u košaricu s naručenim artiklima te kliknite na gumb "Završi narudžbu"
- korak 4 - popunite svoje podatke vezano za naplatu i dostavu robe
- korak 5 - kupnja uspješno obavljena
- Dobit ćete našu službenu ponudu na mail s troškovima dostave i rokom isporuke robe po kojoj možete izvršiti uplatu

Viva-net d.o.o. će poduzeti sve potrebne mjere i angažirati sve moguće resurse kako bi ispunio u primjerenom roku isporuku naručenog proizvoda. U slučaju da dobavljač nema na raspolaganju naručeni proizvod, o tome će obavijestiti kupca i ponuditi mu mogućnost kupnje proizvoda s web trgovine koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti. Viva-net d.o.o. otklanja odgovornost za posljedice opisane izvanredne situacije.

Vaša narudžba se smatra potvrđenom i valjanom tek kada je kreiran račun.

### **Trajanje i raskid ugovora**

Ugovor koji Krajnji korisnik sklapa s Viva-net d.o.o. za prodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda ili usluga koji je konzumiran isporukom robe ili usluge od strane Viva-net d.o.o. te izvršenim plaćanjem od strane Krajnjeg korisnika, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o kupoprodaji između Viva-net d.o.o. i Krajnjeg korisnika.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ovlašteni ste jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda, odnosno zadnjeg proizvoda iz narudžbe.

Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti na našim mrežnim stranicama.

Ugovor možete raskinuti koristeći spomenuti obrazac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave u kojoj izražavate svoju volju da raskinete ugovor na trajnom mediju.

U slučaju raskida ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Povrat plaćenog izvršit ćemo vam nakon što nam roba bude vraćena. Povrat robe nam morate izvršiti bez odgađanja, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam izjavili jednostrani raskid ugovora.

Izravne troškove povrata robe Krajnji kupac je obavezan snositi sam ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora a ukoliko proizvod ne može biti vraćen poštom na uobičajen način Krajnji kupac se može obratiti Viva-net d.o.o. na info broj ili mail adresu [info@viva-net.hr](mailto:info@viva-net.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu vraćanja proizvoda. Krajnji korisnik je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rezultata rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Vaša odgovornost detaljno je utvrđena pravilnikom koji možete pronaći na našim mrežnim stranicama. Prihvatanjem ovih općih uvjeta, prihvatili ste i odredbe spomenutog pravilnika. Pravo na jednostrani raskid ugovora Zakonom je isključeno u više slučajeva. Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u: Zakon o zaštiti potrošača

### **Pisani prigovori, povrat, zamjena**

U slučaju da ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni možete uputiti prigovor Viva-net d.o.o.

U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke te vas u tom slučaju molimo da pošiljku ne preuzimate. Molimo vas da nas kontaktirate kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu.

Viva-net d.o.o. omogućuje vam podnošenje pisanog prigovora putem telefona +385 (0)1 5601 715 ili putem maila [info@viva-net.hr](mailto:info@viva-net.hr). Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju imate prigovor, u prigovoru navedite broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime. Viva-net d.o.o. potvrdit će vam

primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja a odgovor vam po Zakonu mora stići u roku od 15 (petnaest ) dana od dana zaprimljenog prigovora.

### **Načini plaćanja**

#### **1. Internet bankarstvo ili opća uplatnica po poslanoj ponudi**

Kod izbora ovog načina plaćanja, na svoju email adresu ćete dobiti ponudu sa svim podacima potrebnim za uplatu, uključujući broj računa na koji trebate uplatiti vrijednost narudžbe zajedno s troškovima dostave. Uplatu potom možete izvršiti korištenjem internet bankarstva ili načinom na koji inače plaćate svoje račune – putem banke, pošte, Fine ili sl.

Po zaprimljenoj uplati, poslat ćemo vam naručene proizvode.

#### **2. Plaćene narudžbe odabranih proizvoda možete osobno preuzeti uz prethodno dogovoren termin dolaska na +385 (0)1 5601715 u**

Viva-net d.o.o.  
Plohi 4, Brezje  
10 431 Sv Nedelja

Prilikom osobnog preuzimanja, molimo vas da prvo provjerite je li roba spremna za preuzimanje na broj telefona +385 (0)1 5601 715. Osobno preuzimanje robe kod nas u skladištu je besplatno te se ne naplaćuju troškovi dostave.

NAPOMENA: za virmanske uplate, roba se isporučuje tek nakon što uplatu proknjižimo (prema izvodima iz banke – u pravilu, sljedeći radni dan), pa vas, isto tako molimo, da prethodno provjerite stanje pošiljke na broju telefona +385 (0)1 5601 715

### **ISPORUKA**

Naručena roba isporučuje se putem ugovorene kurirske službe ili na drugi način koji može dogovoriti Viva-net d.o.o. Ukoliko od kurirske službe dobijete obavijest o prispjeću pošiljke, dužni ste ih kontaktirati telefonski i dogovoriti primopredaju pošiljke. Prilikom odabira robe i odabira isporuke, kupac je dužan navesti točnu adresu i broj telefona radi pravodobne isporuke ili pravodobnog informiranja o isporuci.

Uz službenu ponudu biti će naveden rok isoruke robe od dana uplate (koju kupac prihvaća uplatom ponude).

### **Izjava o povjerljivosti**

Ova izjava o povjerljivosti podataka odnosi se na povjerljivost podataka koji se nalaze na Internet stranici viva-net.hr i koje su korištenjem te stranice prikupljene i pohranjene u bazama podataka Viva-net d.o.o.

Viva-net d.o.o. kao pružatelj usluga Internetske stranice viva-net.hr pridržava se zakonskih propisa sa ciljem zaštite privatnosti korisnika.

Upućuju se Krajnji korisnici da pročitaju sve navedeno na ovoj stranici kako bi lakše razumjeli koje informacije Viva-net d.o.o. prikuplja i kako ih koristi.

Krajnji korisnik koji ima bilo kakva pitanja u vezi povjerljivosti podataka može poslati e-mail poruku na adresu info@viva-net.hr

Upućuju se Krajnji korisnici da pažljivo pročitaju ovu izjavu o povjerljivosti podataka. Pristupanjem ili uporabom naše internetske stranice, Krajnji korisnik potvrđuje da je pročitao, razumio i da se slaže sa svim uvjetima povjerljivosti podataka i načinima uporabe viva-net.hr internetske stranice.

Ukoliko se Krajnji korisnik ne slaže s ovom Izjavom o povjerljivosti, upućujemo Krajnjeg korisnika da napusti te ne pristupa i ne koristi Internetsku stranicu viva-net.hr

Ovu izjavu o povjerljivosti podataka Viva-net d.o.o. može izmijeniti u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta izjave o povjerljivosti podataka u dijelu ""Povjerljivost podataka"" na Internet stranici. Izmjene izjave o povjerljivosti podataka stupa na snagu odmah nakon objave na Internetskoj stranici viva-net.hr

Svaki Krajnji korisnik sam je odgovoran i dužan periodično pregledati ovu stranicu i proučiti bilo kakve promjene u Izjavi o povjerljivosti podataka. Nastavak uporabe ove Internetske stranice od strane Krajnjeg korisnika nakon stupanja na snagu takvih izmjena, podrazumijeva da Krajnji korisnik potvrđuje i prihvaća sve uvjete tako izmijenjene Izjave o povjerljivosti podataka.

Viva-net d.o.o. prikuplja informacije koje identificiraju specifičnog Krajnjeg korisnika. Kada se Krajnji korisnik uključi u određene aktivnosti na viva-net.hr Internetskoj stranici, kao što je registracija, naručivanje proizvoda ili usluga, objavljivanje komentara, slanje povratnih informacija Viva-net d.o.o. može od Krajnjeg Korisnika zatražiti pružanje određenih informacija o sebi kao što su ime i prezime, adresa (uključujući poštanski broj), e-mail adresa, telefonski broj i datum rođenja, informacije o broju vaše kreditne kartice, datum valjanosti, kod za autorizaciju te druge s tim povezane informacije Uključivanje u Identifikacijske aktivnosti i davanje osobnih podataka je odluka Krajnjeg korisnika. Ako Krajnji korisnik ne pruži te obavezne informacije za određenu aktivnost koja ih zahtijeva, neće mu biti dopušteno uključivanje u takvu aktivnost.

Viva-net d.o.o. neće dijeliti osobne podatke Krajnjeg korisnika s drugim stranama osim u slučajevima navedenim u slijedećoj točki i u situaciji kada to pozitivni propisi zahtijevaju.

Osobne podatke će Viva-net d.o.o. koristiti za slanje i distribuciju administrativnih i promocijskih e-mail poruka, analizu podataka, obradu plaćanja kreditnim karticama. Viva-net d.o.o. može podijeliti osobne podatke Krajnjeg korisnika s Pružateljima usluga distribucije robe za ispunjavanje narudžbi, isporuku paketa, slanje zemaljske pošte i e-mail pošte.

Krajnji korisnik ima mogućnost pristupa i promjene osobnih podataka koje pruži TVRTKA Krajnji korisnik može promijeniti bilo koju od svojih osobnih podataka slanjem e-mail poruke na email@email.hr U toj e-mail poruci Krajnji korisnik treba navesti svoje ime i prezime, adresu i e-mail adresu, te koje informacije želi nadopuniti.

Kao uvjet kupnje Viva-net d.o.o. proizvoda i usluga, Viva-net d.o.o. traži dozvolu Krajnjeg korisnika za slanje Administrativne i Promocijske e-mail poruke. Ukoliko Krajnji korisnik želite primati e-mail poruke u bilo kojem trenutku nakon registriranja može odabrati opciju otkazivanja primanja e-mail poruka slanjem e-mail poruke na info@viva-net.hr ili odabirom opcije otkazivanja newslettera koja se nalazi u svakoj newsletter poruci.

Zaštitu podataka Viva-net d.o.o. uzima ozbiljno i poduzete su razne mjere opreza kako bi zaštitili osobne podatke. Nažalost, niti jedan prijenos podataka preko Interneta, ili bilo koje bežične mreže ne može biti 100% siguran. Kao posljedica toga, iako Viva-net d.o.o. provodi komercijalno razumne zaštitne mjere za zaštitu podataka ne može jamčiti zaštitu bilo koje informacije prenesene na, ili s viva-net.hr Internetske stranice te nije odgovoran za radnje bilo koje treće strane koja takve informacije primi.

## **Rješavanje sporova**

U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje Centru za mirenje.

Eventualne sporove trgovac i potrošač nastojat će riješiti dogovorom i mirnim putem, a u suprotnom nadležan je Sud u Zagrebu.

## **Opći uvjeti poslovanja i korištenja**

### **1. OPĆE ODREDBE**

1.1. Viva-net d.o.o. pruža online uslugu putem svoje Internet stranice na domeni viva-net.hr na World Wide Web mreži Internet

1.2. U okviru Internet stranice viva-net.hr Viva-net d.o.o. daje uslugu trgovinskog zastupanja u pravnom poslu prodaje robe između korisnika Internet i to Prodavatelja i Kupca, te organizira transport predmeta prodaje.

### **2. ODGOVORNOST**

2.1. Ove Opće uvjete poslovanja i korištenja kao i Izjavu o povjerljivosti korisnik prihvaća prilikom posebne registracije na viva-net.hr elektronskim putem što je preduvjet sudjelovanja na viva-net.hr. Tom prilikom svojevolarno ostavlja osobne podatke prema kojima će se Viva-net d.o.o. odnositi sukladno Izjavi o povjerljivosti koja je objavljena na Internet stranici Viva-net d.o.o.. Viva-net d.o.o. poziva korisnika da pročita ove Opće uvjete poslovanja Viva-net d.o.o. te Izjavu o povjerljivosti jer će se ta pravila primjenjivati za korištenje usluga viva-net.hr kao i u slučaju eventualnog nesporazuma.

2.2. Korisnicima usluga koje pruža viva-net.hr smatraju se registrirani korisnici.

2.3. Korisnik izričito prihvaća da Viva-net d.o.o. ne može biti odgovorna za ponašanje korisnika usluga, kao i da rizik od moguće štete u cijelosti snose korisnici usluga, a u skladu sa pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

2.4. Viva-net d.o.o. nije odgovorna za eventualnu privremenu nedostupnost stranice viva-net.hr ili bilo koje njegove platforme, niti za djelomični ili totalni prekid rada ili pogrešnog rada.

2.5. viva-net.hr može biti privremeno nedostupna ili dostupna u ograničenom opsegu, kao rezultat redovnog održavanja sustava u slučaju nadogradnje sustava te zbog problema više sile.

2.6. viva-net.hr zadržava pravo izmjene, ukidanja (privremeno ili trajno) bilo kojeg elementa, kao i usluga koje pruža, i sadržaja odnosno unosa, bez prethodnog odobrenja ili obavještenja, uz primjenu dobrih poslovnih običaja.

2.7. Viva-net d.o.o. nije odgovorna za tehničke probleme koji mogu dovesti do kašnjenja i/ili pogrešne obrade elektroničkih podataka. Na sva pitanja koja nisu regulirana posebnim uvjetima korištenja viva-net.hr, primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja, te pozitivno zakonodavstvo Republike Hrvatske, kao i drugi relevantni međunarodni propisi.

2.8. Viva-net d.o.o. ne garantira za točnost, pouzdanost, kao ni za sam sadržaj postavljen od strane korisnika. Tekstovi, komentari, fotografije i drugi unosi koje korisnici ostavljaju u za to predviđenim rubrikama, moraju biti točni i ispravni. Za točnost na taj način unesenih podataka, odgovaraju korisnici koji su ih unijeli. Točnost unosa podrazumijeva da dolaze iz nekog kompetentnog izvora i/ili



osobnog iskustva korisnika. Za svaki pojedini unos isključivu odgovornost snosi korisnik koji je unio podatke.

2.9. viva-net.hr Internet stranica prilikom svog funkcioniranja poštuje društvena pravila i zakone. Korisnik koji uoči problem, povredu, neprihvatljiv sadržaj i sl. dužan je izvijestiti Viva-net d.o.o. na email adresu info@viva-net.hr

2.10. viva-net.hr ne odgovara u slučaju da podaci, slike i drugi elementi Internet stranice povrijede ničija intelektualna ili autorska prava. Ako mislite da je neko vaše pravo povrijeđeno ili da je povrijeđeno pravo trećeg, obavijestite Viva-net d.o.o. na info@viva-net.hr

2.11. viva-net.hr zadržava pravo poništiti nepotvrđene korisničke račune, ili račune koji su neaktivni dulje vremena kao i ukloniti oglase koji su prema kriterijima Viva-net d.o.o. ili zakonskim kriterijima neprihvatljivi za objavu.

2.12. Odnosi na viva-net.hr odvijaju se između Prodavatelja i Kupca (registrirani korisnici Internet stranice viva-net.hr) uz trgovinsko zastupanje Viva-net d.o.o. putem viva-net.hr Internet stranice. Prodavatelj može biti pravna osoba, a Kupac može biti pravna i fizička osoba. Izdavanje računa, odnosno sklapanje Ugovora o kupoprodaji robe obvezuje sukladno zakonu Prodavatelja te ne spada u obvezu trgovinskog zastupnika.

2.14. Ukoliko nastane odnos između Prodavatelja i Kupca koji je evidentiran na viva-net.hr Internet stranici, Viva-net d.o.o. s pozicije trgovinskog zastupnika ispunit će svoje obveze iz ugovora i ovih Općih uvjeta poslovanja.

### 3. PRAVILA ZA KORISNIKE

3.1. Putem viva-net.hr nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji:

- lijekova
- medicinskih i veterinarsko-medicinskih proizvoda
- eksploziva
- duhanskih proizvoda
- oružja
- pornografskih ili erotskih sadržaja te ostalih proizvoda čija je zabrana prodaje na daljinu uređena posebnim propisima.

Prodavatelj se prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja obvezuje da neće:

- stavljati sadržaje u neodgovarajuće kategorije, odnosno u kategorije portala koje smisljeno ili sadržajno odudaraju od unesenog sadržaja.
- kršiti zakone, prava trećih osoba ili ove opće uvjete
- mijenjati uvjete prodaje prema kupcu njegovog proizvoda nakon što je kupac potvrdio ponudu
- odustati od isporuke proizvoda kupcu koji je valjano potvrdio ponudu a ako to ipak učini da će pravovremeno o tome obavijestiti kupca i Viva-net d.o.o. te naknaditi eventualnu štetu koju kupac pretrpi
- negativno manipulirati s cijenom ili se miješati u ponude drugih prodavatelja
- manipulirati s cjenovnom strukturom Viva-net d.o.o. naknada odnosno troškova
- slati lažan, netočan, zbunjujući, pogrdan, klevetnički sadržaj putem e-pošte
- zaobići pravila Viva-net d.o.o. suspendiranjem svog računa ili ograničenjem na računu prenijeti svoj račun viva-net.hr i korisnički broj trećoj strani bez Viva-net d.o.o. saznanja

- distribuirati viruse odnosno neke druge zlonamjerne tehnologije koje mogu nauditi Viva-net d.o.o. ili interesima vlasništva korisnika Viva-net d.o.o.
- prikupljati informacije o korisnicima uključivo mail adrese bez njihove suglasnosti

#### **4. UVJETI KORIŠTENJA USLUGA WEBSHOPA, viva-net.hr , Viva-net d.o.o.**

4.1. Viva-net d.o.o. nije dužan provjeravati niti na bilo koji način kontrolirati ponašanje korisnika Viva-net d.o.o. webshopa, ali može ako to procjeni potrebnim.

4.2. Zasnivanjem članstva, korisnici pristaju da se na njih, u skladu sa pravilima iz ovih Općih uvjeta poslovanja, primjene posljedice definirane u ovim Općim uvjetima poslovanja.

4.2.1. Viva-net d.o.o. webshopa zadržava pravo da izbriše ponude tekst, slike, ili bilo koji drugi materijal sa webshopa u bilo kom trenutku bez posebnog obrazloženja. Ovo se odnosi naročito, ali se ne ograničava, na ponude smještene u neodgovarajuću tržišnu kategoriju, ponude sa neuobičajeno niskim cijenama. ponude koje su očigledno neozbiljne, nepotpune ili se protive svrsi Viva-net d.o.o. webshopa, na ponude kojima se vrši, ili se na bilo koji način povezane sa izvršenjem kaznenih djela ili slično.

4.2.2. Povodom brisanja, ni član, niti bilo koja treća osoba ne može ostvarivati bilo kakva prava ili postavljati zahtjeve prema Viva-net d.o.o. zbog navedenog brisanja.

4.2.3. Viva-net d.o.o. webshopa također zadržava pravo da, bez prethodnog obavještanja i bez obrazloženja preimenuje, podjeli, spoji, izbriše, ponovo uspostavi ili na bilo koji drugi način izmjeni ponuđenu kategoriju, kao i da se premjesti postojeću ponudu iz jedne u drugu relevantnu kategoriju.

4.2.4. Viva-net d.o.o. sadržava pravo da obriše takve ponude bez prethodnog obavještenja prodavatelja.

#### **5. KOMUNIKACIJA IZMEĐU PRODAVATELJA I KUPCA**

5.1. Prodavatelj i Kupac mogu direktno komunicirati međusobno putem viva-net.hr . Također se mogu obraćati i za pomoć na kontakt +385 (0)1 5601 715 ili email info@viva-net.hr. Podaci o Prodavatelju dostupni su Kupcu u cijelosti putem viva-net.hr korisničke podrške nakon što Kupac izvrši plaćanje te plaćanje bude provedeno preko računa Viva-net d.o.o.

5.2. Ukoliko smatra potrebnim Viva-net d.o.o. može zainteresiranim stranama dostaviti detaljnije podatke na zahtjev Prodavatelja i/ili Kupca (tvrtka, ime, prezime, adresa).

5.3. Prodavatelj i Kupac obvezuju se odgovarati na upite vezano uz ponudu u razumnom roku.

5.4. Viva-net d.o.o. je ovlašten ukinuti prikaz ponude Prodavatelja koji ne poštuje pravila komunikacije ili ih zloupotrebljava po procjeni.

#### **6. OBVEZE KUPCA**

6.1. Kupac je dužan platiti cijenu kupljene stvari. Kupac je dužan preuzeti kupljenu stvar prilikom isporuke. Za sve reklamacije Kupac je ovlašten obratiti se Prodavatelju.

6.2. Ako kupac unutar 3 radna dana ne preuzime pošiljku, ponovno slanje paketa ponovno se naplaćuje.

#### **7. DOSTAVA**

7.1. Na Viva-net d.o.o. webshopa dostavu od Prodavatelja do Kupca vrši dostavna služba koju je odabrao Viva-net d.o.o. studio na cijelom teritoriju Hrvatske.

7.2. U trenutku kad je kupac finalizirao narudžbu Viva-net d.o.o. prima obavijest i ponudu putem e-maila, te rok za isporuku robe od dana uplate.

7.3. Proizvodi moraju biti adekvatno pakirani za prijevoz robe.

7.4. Pod adekvatnim pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu (omot, kutiju i sl.) zbog sprječavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja ili sadržaja drugih pošiljaka za vrijeme prijevoza.

7.5. Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke te uvjetima i duljini relacije na koju se prenosi.

7.6. Viva-net d.o.o. ne odgovara Kupcu odnosno Primatelju za manje ogrebotine na proizvodima koje su nastale kao posljedica dostave robe putem dostavne službe ako ogrebotine ili manji nedostaci ne utječu na osnovna svojstva i uporabljivost proizvoda. Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe ovisi o kupcu. Molimo Vas da usporedite primljene artikle s računom, ukoliko nešto nedostaje odmah to napomenite Vašem dostavljaču jer naknadne reklamacije ne uvažavamo.

## **8. REKLAMACIJE**

8.1. Viva-net d.o.o. posreduje u reklamacijama od strane kupca prema dobavljaču na način da je portal Viva-net d.o.o. komunikacijski kanal preko kojeg informacija o reklamaciji ide od kupca prema prodavateljima.

8.1.1. Reklamacija od Kupca je pravovremena ako je podnijeta u zakonskom roku od datuma primitka pošiljke od strane dostavne službe koju odabere Viva-net d.o.o..

8.2. Prodavatelj se obavezuje prihvatiti sve reklamacije od Kupca u zakonskom roku koji je predviđen za trgovinu putem Interneta i snositi troškove dostave.