

Uvjeti korištenja i prodaje – www.biolab.hr

Uvjeti korištenja

1. Pristupanjem stranici, prihvaćate sva pravila i uvjete korištenja ovih stranica. Zadržavamo pravo promjene i modifikacije uvjeta korištenja stranice u bilo kojem trenutku. Promjene stupaju na snagu od trenutka objave. Korisnik je dužan redovito čitati uvjete korištenja, te se smatra da je pristupanjem stranicama upoznat uvjetima korištenja istih.

2. Ovi uvjeti korištenja su sastavljeni u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: ZZZP), Zakonom o elektroničkoj trgovini (dalje u tekstu: ZET) i Zakonom o obveznim odnosima (dalje u tekstu: ZOO) te zajedno sa podacima objavljenim na internet stranici www.biolab.hr predstavljaju predugovornu obavijest u smislu članka 57. ZZZP. Korištenjem www.biolab.hr smatra se da je korisnik upoznat sa ovim uvjetima korištenja te da iste prihvaća. Prodavatelj otklanja svaku odgovornost za sva sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što posjetitelj stranica, korisnik i/ili kupac nije pročitao uvjete korištenja te navedene zakone.

3. UVJETI PRODAJE

1) Sklapanje i raskid ugovora o prodaji

Ovi Uvjeti kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima predstavljaju ponudu Biolaba za sklapanje Ugovora te korisnik kao kupac svojom registracijom, zaključivanjem narudžbe ili na drugi način utvrđen ovim Uvjetima iste prihvaća čime se smatra da je zaključen Ugovor između korisnika i Biolaba, a prema uvjetima prodaje navedenim u ovim Uvjetima.

Predmet i komercijalna svrha Ugovora je kupnja odabranog proizvoda ili usluge putem [Biolab.hr](http://www.biolab.hr) internet stranice uz plaćanje odgovarajuće naknade – cijene toga proizvoda ili usluge. Ugovor se zaključuje sredstvima daljinske komunikacije (Ugovor sklopljen na daljinu) i to putem: tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, telefona s ljudskim posredovanjem i bez njega te Interneta.

Ugovor stupa na snagu i obvezuje od trenutka kada korisnik prihvati ponudu Biolaba na jedan od slijedećih načina:

- odabirom plaćanja i dovršenjem narudžbe putem interneta
- odabirom plaćanja i dovršenjem narudžbe putem +385 (1) 3750 713, +385 (1) 3750 556

Da bi korisnik mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti Biolab o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na Biolab d.o.o., Ilica 346, 10090 Zagreb), telefaksom na +385 (1) 3750 556 ili elektroničkom poštom na info@biolab.hr, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i navedeni pisani obrazac za jednostrani raskid Ugovora.

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Ako korisnik jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat novca koji je od njega primljen, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada Biolab, odnosno Biolab internet stranica zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora, osim ukoliko je korisnik odabrao drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koja je ponuđena. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je korisnik izvršio uplatu. U slučaju da korisnik pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca Biolab može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Korisnik je dužan robu predati ili je poslati na adresu Biolab d.o.o., Ilica 346, 10000 Zagreb, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Biolab-u, odnosno Biolab internet stranici, uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Izravne troškove povrata robe korisnik mora snositi sam. Korisnika se moli da prije raskida Ugovora nazove na broj telefona 01/3750-713 ili se javi na info@biolab.hr kako bi mu bio objašnjen postupak vraćanja robe.

Korisnik je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Ako je na zahtjev korisnika izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Ugovora, korisnik je dužan platiti Biolab-u iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kada je korisnik obavijestio Biolab o jednostranom raskidu Ugovora.

Link za preuzimanje obrazca za jednostrani raskid ugovora.

II) Uvjeti i postupak kupnje

Glavne karakteristike proizvoda, način uporabe, cijene, posebne akcije i pogodnosti, načini plaćanja i dostave odnose se na one koji su važeći u trenutku zaključene narudžbe. Navedeni podaci će biti naznačeni uz svaki proizvod.

Cijena proizvoda, u koju je uključen iznos PDV-a i trošak dostave, vidljivi će biti u ponudi za kupnju prije zaključenja narudžbe. Trošak dostave može biti vidljiv još i na nekim drugim dijelovima stranice. Sve informacije o potvrdi kupnje temeljem elektronske narudžbe dostavit će se na adresu elektroničke pošte kupca. Sve cijene su izražene u hrvatskim kunama (HRK). U sve cijene je uračunat PDV.

Ukoliko kupac ne zaprimi obavijest o potvrdi narudžbe, postoji mogućnost da je pogrešno unio adresu svoje elektronske pošte. U tom slučaju molimo kupca da nas kontaktira na: webshop@biolab.hr ili na telefonski broj 01/3750-713 kako bi naša služba za korisnike provjerila je li narudžba zaprimljena. Ukoliko niste sigurni kako izvršiti kupnju, slobodno nas nazovite na broj 01/3750-713 i pomoći ćemo vam kod narudžbe.

Ukoliko prilikom kupovine trebate R-1 račun molimo da to navedete prilikom ispunjavanja forme za narudžbu u polje "Posebne upute".

III) Dostava i uvjeti dostave

- trošak dostave obračunava se prilikom kupnje proizvoda i izdaja Vam se račun na kojem se nalazi cijena kupljenih proizvoda i cijena dostave
- trošak dostave bit će iskazan u ponudi uz cijenu proizvoda
- trošak dostave na području Republike Hrvatske ovisi o težini proizvoda te će biti izračunat nakon dodavanja u košaricu i potvrde države dostave
- **roba se šalje isti ili najkasnije sljedeći radni dan** ukoliko se nalazi na zalihi. Roba će kod kupca biti dostavljena najčešće sljedeći radni dan ili dva dana (otoci, sami jug Hrvatske) od dana slanja pošiljke. Ukoliko se neki od naručenih proizvoda ne nalaze na zalihi kontaktirati ćemo kupca te mu reći rok dobave artikla.
- rok isporuke proizvoda, koje se nalaze na zalihi, na području cijele Hrvatske je najkasnije 14 dana od dana zaključene narudžbe, izuzev proizvoda s posebnom napomenom
- u slučaju primjene roka dostave ili bilo koje druge važne okolnosti za izvršenje narudžbe, kupca će o tome odmah obavijestiti naša služba za korisnike
- Biolab šalje robu u roku od 48 sati (radni dan), rok dostave ovisi o dostavnoj službi (najčešće već idući radni dan od dana slanja pošiljke).
- Za dostavu subotom šalje se HP ekspresom te je cijena poštarine nešto veća. Cijena ovisi o roku dostave (do koliko sati se mora dostaviti) te o težini pošiljke

IV) Reklamacije i prigovori

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pakiranje pošiljke. Ukoliko pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, preporučujemo da kupac odbije primitak iste jer postoji mogućnost da je proizvod unutar takvog pakiranja oštećen. Odbijanjem primitka, dostavna služba će pošiljku vratiti Biolab-u, uz napomenu da pošiljka sadrži nedostatak.

Reklamacije vezane za nedostatke proizvoda te svi ostali prigovori mogu se izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke ili obične pošte te usmeno putem telefona:

- na broj telefona: 01/3750 713
- na e-mail adresu: info@biolab.hr
- na adresu: Biolab d.o.o., Ilica 346, 10000 Zagreb
- na web adresi biolab.hr/reklamacija/

U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena proizvoda. Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza. Biolab internet stranica vrši prikup reklamirane oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije trošak zamjene proizvoda s novim u cijelosti snosi Biolab.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod mora biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predočen originalan račun i jamstvo, ukoliko postoji) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene proizvoda snosi Biolab, a u slučaju neopravdane reklamacije trošak će snositi kupac.

Povodom sklapanja Ugovora, korisniku će biti dostavljeni: potvrda o sklopljenom Ugovoru, odnosno predugovorna obavijest iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/2014), ovi Uvjeti te obavijest o pravu korisnika na jednostrani raskid Ugovora s obrascem za jednostrani raskid Ugovora iz članka 61. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača.

Korisnik može jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 (četnaest) dana bez navođenja razloga. Korisnik nema pravo na jednostrani raskid Ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena,
- 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

Također, Obrazac za jednostrani raskid Ugovora koji se nalazi na <https://biolab.hr/uvjeti-koristenja/> korisnik može elektronički ispuniti i poslati u kojem će mu slučaju Biolab bez odgađanja dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektroničkom poštom.

Za kupljenu rabljenu robu ili robu s nedostatkom koja je kupcu napomenuta prilikom kupovine i zbog toga je roba na sniženju, kupac ne može naknadno vratiti.

4. Proizvode je moguće naručiti svakim danom od 0-24. Proizvodi se naručuju elektronskim putem – putem obrasca. Nakon izvršene narudžbe dobije se obavijest na email o izvršenoj narudžbi. Kupac je obavezan pratiti email u slučaju da nakon narudžbe dobije povratni email da neki od artikala nije dostupan ili da neki od podataka koje je naveo nije ispravan. Pošiljka se neće slati dok se ne dobiju svi podaci.

5. Odabrane proizvode plaćate pouzećem. To znači da ćete pošiljku platiti gotovinom prilikom preuzimanja pošiljke. Cijene dostave istaknute su na internet stranici i u njima je sadržan pripadajući PDV. Prodavatelj je cijene dostave formirao temeljem težine proizvoda.

6. Biolab d.o.o. ulaže maksimalne napore u održavanju informacija na stranicama web trgovine ažurnim i točnim. Ne možemo jamčiti stopostotnu točnost svih prikazanih informacija o proizvodima i uslugama. U izuzetnim slučajevima su moguća odstupanja stvarnih podataka i podataka dostupnih na web stranicama. Biolab d.o.o. se obvezuje u svakom takvom slučaju revidirati narudžbu i kontaktirati kupca da se osobno dogovori o alternativama. Isto tako, fotografije proizvoda ne moraju uvijek stopostotno odgovarati proizvodima koji su stvarno dobavljivi. Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati ili detalje pogledati na službenim stranicama proizvođača.

7. Prodavatelj se obvezuje na www.biolab.hr internet stranici redovno održavati i davati posjetiteljima i kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o proizvodima u

ponudi, na način prilagođen sredstvima daljinske komunikacije. U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda iz ponude, korisnik pristajanjem na ove uvjete korištenja potvrđuje da je u primjerenom roku prije sklapanja kupoprodajnog ugovora (predugovorna obavijest) obaviješten o glavnim obilježjima robe ili usluge, nazivu i sjedištu, telefonskom broju, e-mail adresi, zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja na koju se mogu uputiti prigovori, maloprodajnoj cijeni robe ili usluge troškovima prijevoza, dostave, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluga, vremenu isporuke robe ili pružanju usluga te načinom rješavanja pritužbi, uvjetima, rokovima i postupku izvažavanja prava na jednostrani raskid ugovora, uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova), jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu, potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije u roku od 14 (četnaest) radnih dana za raskid ugovora, situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora, troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi, razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede te ovim uvjetima korištenja.

8. Kupac nema pravo na raskid Ugovora u slučajevima propisanim člankom 79. Zakona o zaštiti potrošača.

9. Kupac ima pravo na povrat proizvoda, na teret prodavatelja u slučaju : a) Kada je isporučen proizvod koji nije naručen; b) Kada je isporučen oštećeni proizvod.

10. U pojedinačnim slučajevima, zbog velike potražnje, moguće je da prodavatelj neke od naručenih proizvoda neće moći isporučiti, odnosno da su neki od proizvoda iz ponude u potpunosti ili djelomice rasprodani. U slučaju rasprodanih proizvoda, kupac će o tome biti obaviješten prije isporuke robe E-mailom ili telefonom, te u tom slučaju prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost. Kupac ima opciju otkazati naručeni proizvod ili zatražiti zamjenski proizvod.

11. Prodavatelj će dostaviti kupcu kao potrošaču u smislu odredaba ZZP-a potvrdu predugovorne obavijesti u pisanom ili nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, što je moguće prije, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge. Pristajanjem na ove uvjete korištenja, kupac je suglasan da mu se potvrda predugovorne obavijesti dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu koju navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe ili poštom na kućnu adresu zajedno s dostavom proizvoda i računom.

12. Proces upisivanja cijene na internet stranicu za svaki proizvod podložan je kontroli u više razina no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške, budući da se ne radi o

automatskom unosu. Takve situacije su izvanredne i za njih se prodavatelj 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.

13. Prodavatelj je ovlašten mijenjati cijene bez prethodne obavijesti kao što je ovlašten bez prethodne obavijesti mijenjati cijene isključivo za online kupovinu. Cijene na web shopu se mogu razlikovati od onih u dućanu, posebno ako je promotivna akcija.

14. Svaki korisnik izvršavanjem narudžbe prihvaća korištenje njegovih podataka u svrhu slanja pošiljke i koristit će se jedino u tu svrhu.

15. Za svaki proizvod iz asortimana prodavatelja koji je oglašen na www.biolab.hr kupac ostvaruje prava iz jamstva prema jamstvenom listu određenog proizvoda kojeg kupac dobiva zajedno sa kupljenim proizvodom.

16. Kada kupac ostvaruje prava iz jamstva, a što mora biti u skladu sa jamstvenim listom, tada isti reklamaciju može podnijeti prodavatelju na u ovim uvjetima naznačenu E-mail adresu i/ili adresu sjedišta prodavatelja ili E-mail adresu maloprodaje navedenu na internet stranici.

17. Trgovac je prema pravu EU-a odgovoran za nesukladnost koja postane očita u minimalnom roku od dvije godine od isporuke robe. Nacionalnim zakonima potrošaču se mogu osigurati dodatna prava. Odgovornost trgovca za materijalne nedostatke na proizvodu propisana je člancima 400. – 429 Zakonom o obveznim odnosima, NN br. 5/05,41/08 i 125/11.

18. Sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima, ovjerom dostavne liste od strane primatelja smatra se da je pošiljka uručena u neoštećenom stanju i nakon toga je prijevoznik oslobođen bilo kakve naknadne odgovornosti. Pošiljatelj će u listi preuzimanja naznačiti referentni broj prateće dokumentacije, pri čemu će kasnije potpisana dostavna lista s referentnim brojem biti dokaz o izvršenoj dostavi.

19. Prilikom preuzimanja dostavljenog proizvoda, kupac je dužan pregledati isporučeni proizvod i u slučaju vidljivog oštećenja ima pravo odbiti preuzimanje istog, te tražiti isporuku neoštećenog proizvoda. Potpisom dostavnice i primitkom računa kupac potvrđuje da je prilikom preuzimanja proizvoda izvršio njegov pregled.

20. Za izvršavanje narudžbe nije potrebna registracija na stranici.

21. Prilikom korištenja www.biolab.hr internet stranice, korisnici su dužni dati točne, važeće i potpune osobne podatke, naročito prilikom izvršavanja narudžbe. Suprotno postupanje ovlašćuje prodavatelja da uskrati takvom korisniku pristup ili uskratiti ostvarenje svih ili dijela usluga, odnosno proizvoda koje istima nudi.

22. Ukoliko su pokraj cijena u hrvatskim kunama prikazane i cijene u ostalim valutama, napominjemo da se valutne cijene izračunavaju prema važećoj tečajnoj listi i služe isključivo kao informacija prema kojoj se kupac može okvirno informirati o iznosu u valuti. Naplaćeni iznosi mogu se razlikovati od onih prikazanih ovdje. Sva plaćanja će se vršiti u hrvatskoj valuti.

23. Ukoliko kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, prodavatelj zadržava pravo zahtijevati nadoknadu nastalih troškova.

24. Cijenu poštarine određuje tvrtka koja vrši prijevoz te Biolab d.o.o. ne određuje cijenu poštarine.

25. Ukoliko se želi vratiti naručena roba, cijenu poštarine plaća kupac ukoliko se ne radi o pogrešci prodavatelja.

26. U slučajevima kada je kupcu isporučen proizvod različit od onog kojeg je kupio, isti ima pravo na isporuku naručenog proizvoda, a ukoliko to nije moguće kupac ima pravo na povrat novca u iznosu plaćene cijene proizvoda, cijene dostave i naknadu troškova povrata proizvoda te je dužan vratiti krivo dostavljen proizvod.

27. Prodavatelj se u potpunosti odriče svake odgovornosti koja na bilo koji način može nastati iz ili je na bilo koji način vezana za korištenje internet stranice, te za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku ili bilo kojoj trećoj strani u vezi s uporabom ili zlouporabom korištenja sadržaja internet stranice.

28. Sukladno čl. 10 ZZP, prodavatelj omogućuje svim kupcima da svoje prigovore uputi putem pošte, faxes ili elektroničke pošte na adresu prodavatelja ili na adresu elektroničke pošte prodavatelja prodaja@biolab.hr te će prodavatelj obavijestiti kupca o zaprimljenom prigovoru. Na sve primjedbe i prigovore prodavatelj će odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

29. Privatnost korisnika odnosno Cookie policy je objavljena ovdje. Pristupanjem internet stranici slažete se sa korištenjem kolačić.

30. Izjava o privatnosti podataka se nalazi ovdje.

31. Posebnom regulativom Europske unije, od 15.02.2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju biti će moguće riješiti putem ODR platforme kojoj možete pristupiti ovdje. To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete na brži i jednostavniji način podnijeti na gornjem linku.

Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

32. Stranica se svakodnevno održava i izmjenjuje pa povremeno može doći do kratkoga prekida rada stranice.

Zadnja izmjena 04.10.2017.