

1. Opće odredbe

Internetska stranica www.dukatshop.hr (u daljnjem tekstu: Dukat Web shop) je vlasništvo trgovačkog društva Dukat d.d., Marijana Čavića 9, Zagreb, Hrvatska, upisano u Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080307619, OIB: 25457712630, broj telefona 0800 277 277 (dalje u tekstu: Dukat).

Svaki korisnik izričito prihvaća korištenje web lokacije Dukat Web shop-a na svoju vlastitu odgovornost.

Dukat ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati kao rezultat korištenja ili nemogućnosti korištenja bilo kojeg dijela Dukat Web shop-a, ili sadržaja koji su na njoj objavili ili dodali drugi korisnici.

Dukat će uložiti razuman napor kako bi se na Dukat Web shop-u objavljivali točni i aktualni podaci, ali ne preuzima odgovornost za njihovu točnost i potpunost kao što ne daje ni pravo prigovora u tom smislu. Osim jamstava za proizvode koje je Dukat izričito objavio, Dukat naglašava da sve materijale i sadržaje na Dukat Web shop-u treba uzeti "takvima kakvi jesu" te se Dukat ne smatra odgovornim za eventualne posljedice koje mogu proizići iz drugačijeg tumačenja materijala i sadržaja na Dukat Web shop-u. Dukat ne jamči da će ova web lokacija Dukat Web shop-a uvijek biti dostupna i raspoloživa te da neće sadržavati pogreške ili viruse.

2. Korištenje i izmjene Općih uvjeta i pravila korištenja Dukat Web shop-a

Opći uvjeti i pravila korištenja Dukat Web shop-a (dalje: Opći uvjeti) propisuju uvjete i pravila za kupce te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu s Prodavateljem, bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Pojam Prodavatelj odnosi se na Dukat.

Pojam Kupac odnosi se na fizičku osobu, posjetitelja Dukat Web shop-a koji prođe proces narudžbe i naplate radi kupnje bilo kojeg proizvoda s Web shop-a Prodavatelja, a kupuje proizvode nevezano za svoje poslovne djelatnosti.

Kupac je dužan prije svakog korištenja upoznati se s Općim uvjetima. Suprotno postupanje oslobađa Dukat bilo kakve odgovornosti.

Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, kupac pristaje na sve odredbe ovih Općih uvjeta te prihvaća da oni čine sastavni dio Ugovora.

Dukat zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave ukinuti ili izmijeniti sadržaj Općih uvjeta, asortimana proizvoda, cijene proizvoda ili sadržaja Dukat Web shop-a.

Navedene promjene stupaju na snagu objavom na stranici Dukat Webshop-a.

Informacija o izmjenama ovih Općih uvjeta bit će vidljivo istaknuta na našoj web stranici www.dukatshop.hr pa stoga preporučujemo da prije svake kupnje posjetite našu stranicu na kojem se isti nalaze i informirate se. Daljnjim korištenjem usluga našeg web shop-a, prihvaćate i sva naknadno objavljena pravila i uvjete korištenja.

3. Uvjeti kupnje

Općim uvjetima definira se postupak kupnje proizvoda koji su ponuđeni na Dukat Web shop-u, a koji su definirani kroz sljedeće točke:

- Neobavezna Registracija
- Naručivanje
- Cijena i način plaćanja
- Dostava

3.1. Neobavezna Registracija

Kupac koji koristi usluge Dukat Web shop-a mora imati najmanje 18 godina.

Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom kupnje.

Za kupnju na Dukat Web shop-u registracija nije obavezna.

Kupac koji ne izvrši registraciju na Dukat Web shop-u nema pravo na pogodnosti Nagradnog programa već ima status gosta.

Kupac koji izvrši registraciju na Dukat Web shop-u automatski ulazi u nagradni program te ima pravo na pogodnosti koje pruža Nagradni program.

3.2. Naručivanje

Minimalni iznos kupnje prehrambenih proizvoda je 50,00 kn (uključujući PDV).

Minimalni iznos kupnje ne uključuje trošak dostave, iznos eventualnih popusta i trošak proizvoda iz Nagradnog programa već se odnosi isključivo na prehrambene proizvode.

Odabirom svakog proizvoda pored istog su ispisani detalji - naziv proizvoda, kratak opis i cijena. Odabirom pojedinog proizvoda isti se uvrštava u „Košaricu“.

Pristupom meniju „Košarica“ kupac dobiva uvid u odabrane proizvode, njihovu količinu i cijenu te može mijenjati količine izabranih proizvoda.

Proizvod uvršten u „Košaricu“ kupuje se klikom na tipku „Naplata“.

Proizvod se smatra kupljenim u trenutku kada kupac prođe cijeli postupak narudžbe koji podrazumijeva i proces naplate, a Dukat obavijesti Kupca da je proizvod kupljen.

U trenutku kada je narudžba zaprimljena i proizvod plaćen, Dukat će putem e-maila obavijestiti Kupca o tome da je proizvod kupljen te mu e-mailom dostaviti račun za kupljenu robu.

3.3. Cijene i Način plaćanja

Plaćanje na Dukat Web shopu izvršava se u kunama.

Cijene u Web-shopu su maloprodajne, izražene u kunama i u njih je uključen PDV. Eventualni troškovi dostave nisu uključeni u cijenu. Cijena proizvoda određena je pojedinačno za svaki proizvod, a u slučaju ponude unaprijed pripremljenih paketa proizvoda, cijena je određena za jedan paket proizvoda.

Dukat će periodično, sukladno svojoj odluci, stavljati određene proizvode na akcijsku prodaju ili omogućiti promotivne kodove ili popuste na određene proizvode ili kupnju te se isto obvezuje jasno vidljivo i čitljivo označiti.

Dukat je ovlašten mijenjati cijene proizvoda bez prethodne najave.

Plaćanje je moguće izvršiti:

- kreditnim i debitnim karticama

Plaćanje se provodi putem WSPay sigurnog sustava za online plaćanje, plaćanje u realnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama te drugim načinima plaćanja. WSPay kupcu i Prodavatelju osiguravaju siguran upis i prijenos upisanih podataka o karticama što potvrđuje i PCI DSS certifikat koji WSPay ima. WSPay koristi SSL certifikat 256 bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijensa podataka.

WSPay kao izvršitelj provođenja autorizacije i naplate kreditnih kartica postupa s osobnim podacima u svojstvu izvršitelja obrade te sa osobnim podacima postupa u skladu sa Općom uredbom o zaštiti podataka Europskog parlamenta i Vijeća broj 2016/679 te prema strogim pravilima PCI DSS L1 regulative o zaštiti upisa i prijensa podataka.

WSPay prikuplja i obrađuje osobne podatke (Ime i prezime, e-mail, telefon, adresa, mjesto, poštanski broj, država, vrsta kartice, broj kartice, vrijeme trajanja kartice, CVV kod kartice) samo u svrhu izvršenja autorizacije i naplate.

Plaćanje je moguće sljedećim karticama:



3.4. Dostava

Dostavu robe vrši Dukat vlastitim dostavnim vozilima na području Zagreba.

Dostavna područja su:

- Zaprešić 10290
- Zagreb-Trešnjevka-sjever 10110
- Zagreb-Trešnjevka-jug 10104
- Zagreb-Susedgrad 10090
- Zagreb-Sloboština 10010
- Zagreb-Peščenica-Žitnjak 10135
- Zagreb-Noví Zagreb 10020

- Zagreb-Maksimir dio 10108
- Zagreb-Dubrava 10040
- Zagreb-Donji Grad 10105
- Zagreb-Črnomerec 10109
- Zagreb 10000
- Sesvete-Kraljevec 10361
- Sesvete 10360
- Lučko 10250
- Kupinečki Kraljevec 10252
- Kašina 10362
- Brezovica 10257

Dostava za narudžbe u vrijednosti 250,00 kn ili više je besplatna, a za narudžbe u vrijednosti manjoj od 250,00 kn dostava se naplaćuje 20,00 kn.

Dostava se vrši na adresi koja je u narudžbi navedena kao adresa dostave.

Dostava se vrši radnim danom, od ponedjeljka do petka.

Prije plaćanja proizvoda, kupcu će biti omogućen odabir dana i vremena dostave.

Ovisno o vremenu kreiranja narudžbe kupci mogu izabrati dan i vrijeme dostave kupljenih proizvoda kako je niže navedeno.

TERMIN KREIRANJA ONLINE NARUDŽBE	PRVI MOGUĆI DAN DOSTAVE	PREOSTALI DANI ZA ODABIR DOSTAVE	PERIODI U DANU ZA IZBOR TERMINA DOSTAVE
Ponedjeljak - četvrtak, do 20h	Sljedeći dan	Još dva radna dana nakon prvog mogućeg dana dostave	10-12h / 12-16h / 16-18h
Ponedjeljak - srijeda, iza 20h	48 sati nakon narudžbe	Još dva radna dana nakon prvog mogućeg dana dostave	10-12h / 12-16h / 16-18h
Četvrtak iza 20 h, petak, subota i nedjelja cijeli dan	Ponedjeljak	Još dva radna dana nakon prvog mogućeg dana dostave	10-12h / 12-16h / 16-18h

Nakon odabranog dana dostave, kupac može birati između tri ponuđena vremenska perioda dostave u odabranom danu za dostavu.

Prije dostave, kupac će biti kontaktiran telefonskim putem radi dogovora oko što točnijeg vremena dostave, a unutar dana i termina kojeg je odabrao kupac.

Nakon dogovora oko što točnijeg vremena dostave, kupcu će biti poslana SMS poruka s potvrdom dogovora.

Ukoliko dostava bude neuspjela, Dukat će u istom danu ponovo telefonskim putem nastojati kontaktirati kupca radi dogovora oko novog vremena dostave te će odraditi i drugi pokušaj dostave u istom danu, čak i ako se ne uspostavi kontakt s kupcem.

U slučaju da dostava ne uspije niti nakon drugog pokušaja, kupac nema pravo na povrat novca niti će biti ponovljenog pokušaja dostave iste narudžbe, o čemu će dodatno biti obaviješten elektroničkim putem.

4. Jednostrani raskid ugovora i povrat robe

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe.

U slučajevima kupnje neprehrambenih proizvoda iz Nagradnog programa, kupac može jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je naručena roba koja je predmet ugovora predana Kupcu, bez navođenja razloga.

Da bi kupac ostvario pravo na jednostrani raskid ugovora, mora o svojoj odluci obavijestiti Dukat prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom elektroničkom poštom ili može koristiti priloženi obrazac.

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, Dukat će dostaviti, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Robu koja je predmet ugovora preuzeti će Dukat.

Roba mora biti neoštećena, nekorištena i u originalnoj ambalaži, a kupac 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.

Povrat novca bit će izvršen u roku od 14 dana od zaprimanja obavijesti o jednostranom raskidu na isti način na koji je kupac izvršio uplatu. U slučaju kupnje proizvoda zamjenom za bodove, kupcu će se na jednak način izvršiti povrat potrošenih bodova

5. Prigovori i reklamacije

U slučaju da je kupac nezadovoljan u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, može uputiti obrazloženi prigovor e-mailom na adresu: reklamacije@dukatshop.hr ili pismeno na adresu: Dukat d.d., Potrošački telefon - webshop, Marijana Čavića 9, 10000 Zagreb.

Dukat će potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja te na isti odgovoriti u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Dukat nije odgovoran za nedostatak proizvoda ako taj nedostatak nije postojao u trenutku predaje stvari kupcu niti za nedostatak koji je uzrokovan nepravilnim rukovanjem proizvodom od strane Kupca.

Kupac je dužan obavijestiti Dukat o nedostatku proizvoda te u prigovoru pojasniti, a po mogućnosti i fotografski dokumentirati o kakvom je nedostatku riječ.

Kupcu koji je pravodobno i uredno obavijestio Dukat o nedostatku proizvoda te ako je takav prigovor osnovan, Dukat će zamijeniti proizvod koji ima nedostatak sa proizvodom bez nedostatka.

Za sve što glede materijalnih nedostataka proizvoda nije opisano ovim Općim uvjetima, primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima.

6. Nagradni program

Ako kupac želi sudjelovati u Nagradnom programu skupljanja bodova treba se registrirati odnosno kreirati korisnički račun na Dukat Web shop-u.

Neregistrirani Kupci mogu kupovati kao „gosti“, ali ne mogu sudjelovati u Nagradnom programu.

Svaka kupnja generira određeni broj bodova te isti vrijede 1 (jednu) godinu od dana kupnje odnosno njihovog generiranja, nakon čega se brišu ukoliko nisu iskorišteni.

Nagradnim programom skupljaju se nagradni bodovi na način da:

- svakih potrošenih 10 kn Kupcu donosi 1 bod,
- 100 bodova Kupcu donosi:
 - 10 % popusta na neku od budućih kupnji kupca po izboru, bez ograničenja maksimalne vrijednosti kupnje, ali uz minimalan iznos kupnje od 50,00 kn (točka 3.2. Općih uvjeta)

Bodovi se obračunavaju i na kupnju akcijskih proizvoda sa sniženom cijenom kao i na kupnju prilikom korištenja popusta s time da se kao osnovica za obračun bodova uzima vrijednost kupnje nakon obračunatog popusta bilo koje vrste (promotivni kod ili popust ostvaren s prikupljenih 100 bodova u Nagradnom programu).

Bodovi se ne obračunavaju na trošak dostave kao niti na predmete iz Nagradnog programa koje će kupac eventualno otkupiti bodovima.

- Sakupljene bodove kupac može zamijeniti za predmete iz Nagradnog programa.

Predmeti iz Nagradnog programa mogu se po želji kupca kupiti zamjenom za bodove ili kupiti po cijenama u KN, izraženim na Web shop-u.

Predmet iz Nagradnog programa nije moguće kupiti kombinacijom bodova i novca već se kupnja obavlja ili u novcu ili zamjenom za bodove.

Zbrajanje različitih vrsta popusta nije moguće (promotivnih kodova, popusta ostvarenog s prikupljenih 100 bodova u Nagradnom programu ili drugih popusta) ali se popusti mogu koristiti kod kupnje akcijskih proizvoda sa sniženom cijenom.

Određeni proizvodi u određenim razdobljima mogu biti promovirani na način da kupci njihovom kupnjom ostvaruju dvostruke nagradne bodove.

Cijena predmeta iz Nagradnog programa je iskazana u bodovima i kunama.

7. Intelektualno vlasništvo

Sadržaj ovih internetskih stranica zaštićen je autorskim pravima, žigom, dizajnom i drugim oblicima intelektualnog vlasništva što uključuje ali se ne ograničava na tekstove, fotografije, slike, video, glazbu, zvuk, software i druge podatke i informacije, sve u skladu sa propisima Republike Hrvatske. Autorsko pravo na sav sadržaj ovih internetskih stranica pripada Dukat-u kao nositelju prava ili ovlašteniku isključivog prava korištenja istih temeljem odobrenja nositelja autorskih i drugih prava. Nije dopuštena upotreba bilo kojeg materijala s ovih internetskih stranica u svezi s prodajom ili nudenjem na prodaju proizvoda ili usluga bilo koje vrste kao niti bilo kakvo drugo kopiranje, distribucija, prijenos, objavljivanje, reproduciranje, preinaka, revidiranje, prenošenje, povezivanje, dubinsko povezivanje, stvaranje izvedenica ili mijenjanje na drugi način ovih internetskih stranica bez izričitog pismenog odobrenja društva Dukat d.d. Bilo kakvo kršenje ovih uvjeta koje može imati za posljedicu povredu autorskih prava, prava žiga, ili bilo kojeg drugog prava intelektualnog vlasništva te može dovesti do pokretanja odgovarajućih postupaka radi ostvarenja zaštite prava i/ili do kaznenog i/ili prekršajnog progona protiv počinitelja.

8. Obrada osobnih podataka

Prikupljamo samo relevantne osobne podatke potrebne za realizaciju kupnje i te podatke obrađujemo zakonito, pošteno i transparentno, u svrhu u koju su osobni podaci dani, i u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe u koju su podaci dani te u svemu sa podacima postupamo sukladno Uredbi EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (u daljnjem tekstu: Opća uredba o zaštiti podataka) te svim pozitivnim propisima odnosnima na zaštitu osobnih podataka koji se primjenjuju u RH. Osobni podaci Kupca neće biti upotrebljeni u marketinške svhe, ako Kupac nije dao pristanak za navedeno.

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta korištenja te korištenjem usluga našeg web shopa potvrđujete da ste u cijelosti razumjeli i prihvatili ove Opće uvjete korištenja te ste ujedno obaviješteni o pravnom osnovu, svrsi, opsegu i načinu korištenja vaših osobnih podataka odnosno da su vam pružene informacije sukladno članku 13. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Detaljne informacije o obradi vaših osobnih podataka vezano uz korištenje usluga našeg web shop-a možete pronaći u dokumentu pod nazivom **Politika privatnosti**.

Politika privatnosti sastavni je dio ovih Općih uvjeta korištenja.

9. Prihvatanje Općih uvjeta

Kupac registracijom i kupnjom proizvoda web shop-a Dukat potvrđuje:

- da je u potpunosti upoznat i da prihvaća ove Opće uvjete te da je upoznat i sa Politikom privatnosti kao sastavnim dijelom ovih Općih uvjeta
- točnost i potpunost u obrascu registracije navedenih podataka,
- da je informiran da Dukat može obrađivati osobne podatke naznačene u narudžbi, za potrebe izvršenja ugovora / pružanje usluge i da Dukat navedene podatke može davati trećim osobama u svrhu izvršavanja usluge isporuke, zaštite korisnika usluga Dukatovog web shop-a kao i sprječavanja eventualnih zloupotreba.

10. Završne odredbe i rješavanje sporova

Na sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima.

Sve sporove koji bi nastali kao posljedica korištenja Dukat Web shop-a, Prodavatelj će pokušati riješiti sporazumno s Kupcem.

Kupci sporove također mogu alternativno rješavati putem internetske platforme za rješavanje sporova dostupne na Službenim internetskim stranicama Europske unije: **Link**

Svi sudski sporovi ili zahtjevi koji mogu nastati kao posljedica korištenja Dukat Web shop-a, u vezi s ovim Uvjetima ili u vezi s njihovim provođenjem, u nadležnosti su suda u Zagrebu, uz primjenu mjerodavnog materijalnog hrvatskog prava.

11. Važenje Općih uvjeta

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01. listopada 2020.

Dukat d.d.