

Opći uvjeti poslovanja

Kroz Opće uvjete prodaje reguliraju se međusobni odnosi te prava i dužnosti kod poslovanja između Cotra d.o.o. kao vlasnika internet stranice www.cotra.hr kao prodavatelja (u daljnjem tekstu Prodavatelj) s jedne i kupca s druge strane.

Kupac može biti svaka fizička ili pravna osoba koja naruči najmanje jedan proizvod, unese tražene podatke i plati naručeni proizvod putem internet stranice Prodavatelja. Primateljem se smatra osoba kojoj se proizvod isporučuje, neovisno o kupcu. Ako su u podacima o kupcu uneseni podaci o pravnoj osobi, kupcem se smatra pravna osoba, a fizička osoba čiji su podaci uneseni smatra se ovlaštenom osobom kupca – pravne osobe.

Kupac mora biti punoljetna i poslovno sposobna osoba. Kupac je odgovoran za točnost i potpunost podataka upisanih prilikom registracije.

Prodavatelj jamči da će svi podaci koji su mu proslijeđeni s Vaše strane biti pohranjeni i korišteni u skladu s važećim pozitivnim propisima i zakonima te da ih ni pod kojim uvjetima neće ustupiti trećoj strani osim ukoliko se radi o nalogu pravosudnih tijela Republike Hrvatske.

Cijene proizvoda

Prema Zakonu o zaštiti potrošača Prodavatelj se obvezuje jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos cijene proizvoda. Sve cijene navedene na web stranici www.cotra.hr izražene su u eurima i kunama, te je u njih je uračunat PDV. Ako ste naš poslovni web (B2B) partner onda Vam je prikazana i VPC cijena proizvoda, a ukoliko imate ugovorene rabate, prikazuje Vam se cijena proizvoda s uključenim rabatnom (također je uz proizvod naznačen iznos rabata i pripadajući bedž s iznosom rabata). Pakiranje proizvoda uključeno je u cijenu.

Izražene cijene ne uključuju trošak dostave, koji se zaračunava posebno za narudžbe čiji je iznos manji od 39,82 EUR (300 kn). Dostava za narudžbe vrijednosti manje od 6,64 EUR (50 kn) iznosi 5,31 EUR (40 kn), za narudžbe vrijednosti od 6,64 EUR (50 kn) do 19,91 EUR (150 kn) iznosi 4,65 EUR (35 kn), a za narudžbe od 19,91 EUR (150 kn) do 39,82 EUR (300 kn) iznosi 3,98 EUR (30 kn). Za narudžbe vrijednosti iznad 39,82 (300 kn) dostava je besplatna. Navedeni iznosi sadrže PDV.

B2B partneri imaju besplatnu dostavu za narudžbe iznad 66,36 EUR (500 kn), a za narudžbe vrijednosti do 66,36 EUR (500 kn) je trošak dostave 4,91 EUR (37 kn) +PDV.

Trošak dostave, ako ga ima, plaća Kupac i naznačen je pri kreiranju narudžbe. Ukoliko Kupac preuzima naručene proizvode u nekoj od naših poslovnica, bez obzira na iznos narudžbe, trošak dostave se ne obračunava.

U slučaju nemogućnosti uredne dostave na adresu Kupca koju je isti naznačio, Kupac snosi troškove ponovne dostave na istu ili drugu adresu ovisno o tome koje podatke će Kupac navesti Prodavatelju prilikom provjere dostave narudžbe.

Naručivanje proizvoda

U našoj web-trgovini Kupac može kupovati kao gost (nelogirani korisnik) ili kao registrirani korisnik.

Kupac koristeći korisničko sučelje odabire vrstu i količinu robe koju kupuje te željene proizvode dodaje u košaricu. U košaricu je moguće dodati samo proizvode u dostupnim količinama (ako nekog artikla nema na skladištu, nije ga moguće dodati u košaricu). Nakon odabira svih željenih proizvoda, Kupac potvrđuje svoju narudžbu i odabire način plaćanja. Proizvodi se smatraju naručenim kada Kupac završi postupak narudžbe i plati naručene proizvode.

U trenutku zaprimanja narudžbe Prodavatelj će e-mailom obavijestiti Kupca o primitku narudžbe.

U slučaju da Kupac proizvode plaća uplatom na račun, ugovor će se smatrati sklopljenim kada Prodavatelj zaprimi potvrdu o uplati. Ukoliko će plaćanje naručenog proizvoda biti izvršeno uplatom na račun, Prodavatelj se obvezuje rezervirati proizvod u trajanju od 3 radna dana. Po isteku 3 radna dana od primitka narudžbe, Prodavatelj ne garantira dostupnost proizvoda te zadržava pravo storniranja narudžbe. Prodavatelj će obavijestiti Kupca o razlozima zbog kojeg je stornirao narudžbu. Obavijest može biti u pisanom ili usmenom obliku (npr. kontakt putem telefona).

U slučaju da naručeni proizvod greškom nije raspoloživ na skladištu Prodavatelja u naručenoj količini, Prodavatelj će kontaktirati Kupca i u dogovoru s Kupcem narudžbu stornirati i vratiti uplatu, odnosno osloboditi rezervirana sredstva na kartici, ili će potrebnu količinu dobiti u najkraćem mogućem roku te u naknadno dogovorenom roku istu isporučiti Kupcu.

Načini plaćanja

U našoj je web-trgovini plaćanje naručenih proizvoda moguće obaviti na sljedeće načine:

- Karticama Mastercard®, Maestro® i Visa (jednokratno)
- općom uplatnicom, virmanom, internet bankarstvom
- pouzjećem prilikom dostave paketa



Dostava i isporuka

Naručeni se proizvodi ovisno o dimenzijama i težini paketa šalju na adresu Kupca putem dostavne službe DPD ili Intereuropa, a moguće je i preuzimanje proizvoda u našim poslovnica. Paketi se dostavljaju isključivo radnim danom, od ponedjeljka do petka u vremenu od 08 do 20 sati, na navedenu adresu dostave.

Sve narudžbe/uplate koje su zaprimljene tokom radnog dana do 11 sati obrađuju se isti dan, a isporučuju u najbržem mogućem roku koji ovisi o dostavnoj službi (uobičajen rok isporuke je 2-5 radnih dana). Dostava na otoke odvija se prema rasporedu dostavne službe.

Prodavatelj je obavezan isporučiti naručeni proizvod u roku 7 dana od dana sklapanja ugovora.

Neispravne pošiljke

Prodavatelj je odgovoran za materijalne nedostatke proizvoda koje prodaje putem web-trgovine, u skladu s pozitivnim zakonima Republike Hrvatske, posebno sa Zakonom o obveznim odnosima.

Naručeni proizvodi pakiraju se i slažu na način da se redovitim rukovanjem u dostavi ne oštete. U slučaju pošiljke vidljivo oštećene u transportu, kupcima se savjetuje da istu ne preuzimaju. Mole se kupci da kontaktiraju Prodavatelja radi prevladavanja mogućih teškoća. Kupac je slobodan odbiti primitak proizvoda oštećenog u transportu i neće biti terećen za troškove dostave.

Kupac je dužan provjeriti ispravnost narudžbe, uspoređujući primljene proizvode s računom. Ukoliko nešto nedostaje obavezan je u roku osam dana uputiti pisani prigovor Prodavatelju. Naknadne reklamacije neće se uvažiti.

Potpisom potvrde o primitku pošiljke Kupac potvrđuje da nema prigovora na dostavljene proizvode.

Odbijanjem primitka neispravne pošiljke, dostavna služba će pošiljku vratiti Prodavatelju. U slučaju skrivenog nedostatka proizvoda, a što Kupac može utvrditi tek uvidom u proizvod, omogućuje mu se jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjena proizvoda ili umanjenje cijene.

Jednostrani raskid ugovora

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Kupac ima pravo na povrat isporučene robe (jednostrani raskid Ugovora), bez navođenja razloga, u roku 14 dana od dana primitka naručene robe. Pravo na povrat imaju svi kupci web shopa na sve artikle koji su kupljeni u originalnom pakiranju. Proizvode poput kabela koji se ne isporučuju u originalnom pakiranju već se režu na naručenu dužinu, nije moguće vratiti, osim ako Prodavatelj ne odluči drugačije.

Kako bi ostvario pravo na jednostrani raskid ugovora, Kupac je o tome dužan obavijestiti Prodavatelja i to popunjavanjem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, telefaksom ili e-mailom, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu stanovanja, broj telefona, e-mail adresu i broj računa po kojem je roba isporučena. Prodavatelj će potvrditi primitak obavijesti o jednostranom raskidu.

Rok za jednostrani raskid ugovora od 14 dana počinje teći od dana kada je Kupcu ili osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik, predana u posjed roba koja čini predmet ugovora.

Ukoliko Kupac jednostrano raskine ugovor, Prodavatelj se obvezuje izvršiti povrat primljenog novca, umanjeno za troškove isporuke, bez odgode, a najkasnije u roku 14 dana od dana povrata robe. Povrat novca vrši se uplatom na tekući račun Kupca. Kupac je dužan robu poslati bez odgađanja, najkasnije u roku 14 dana od dana kada je uputio svoju odluku o jednostranom raskidu. Troškove povrata robe snosi Kupac. Kupac može robu vratiti i u neku od Prodavateljevih poslovnica.

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

Ako Prodavatelj procijeni da je roba vraćena neoštećena i u originalnoj ambalaži, izvršit će povrat novca na račun Kupca. Ukoliko vraćena roba nije u odgovarajućem stanju, ili je vraćena neispravna, s većim oštećenjima ili bez dijelova, Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava i Kupac je prema dogovoru s Prodavateljem može besplatno preuzeti u nekoj od Prodavateljevih poslovnica ili platiti trošak dostave kako bi roba ponovno bila poslana na dogovorenu adresu.

Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvata platnih kartica putem interneta.

CorvusPay osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih podataka već od trenutka kada ih upišete u

CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu.

Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Info sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprečavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unapređuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

Izjava o privatnosti

Prodavatelj se obavezuje pružati zaštitu osobnih podataka kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza, da informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje 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 podaci o korisnicima se strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Prodavatelja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.