

PRAVNA OBAVIJEST

SADRŽAJ:

Opći uvjeti poslovanja.....	2
Registracija.....	2
Načini plaćanja	2
Cijene	3
Otprema blaga.....	3
Osobno preuzimanje proizvoda.....	3
Odbijanje narudžbe.....	3
Reklamacije	4
Garancija	4
Oštećene pošiljke	4
Stvarna greška.....	4
Proizvodi, koji su označeni s »Nije na zalih«	4
Upozorenje pri upotrebi mirisa.....	5
Komunikacija s korisnicima	5
Zaštita osobnih podataka.....	5
Obveza odgovornosti	5
Pritužbe i sporovi	5
Prijava na e-novosti.....	6
Završne odredbe	6

Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti Internet trgovine shop.lumal.hr napravljeni su u skladu s [Zakonom o zaštiti potrošača](#), te prema smjernicama i preporuci međunarodnog kodeksa za prodaju putem interneta i elektronsko poslovanje.

S internet trgovinom shop.lumal.hr upravlja tvrtka Lumal d.o.o., koja je također i pružatelj usluge elektronskog poslovanja (u daljnjem tekstu »ponuditelj«). Pažljivo pročitajte opće uvjete poslovanja internet trgovine.

S ulaskom na internet mjesto shop.lumal.hr, posjetitelji potvrđuju, da su upoznati s ujetima poslovanja, te su suglasni s njima i da ih isti obvezuju bez ograničenja. Usluge internet trgovine možete koristiti kao potencijalni kupac, ukoliko se registirate kao korisnik. Posjetitelj s registracijom potvrđuje i jamči da je on punoljetna, poslovno sposobna osoba.

Korisnik je dužan pri registraciji upisati vjerodostojne podatke. Korisničko ime i lozinka korisnika nedvojbeno potvrđuju i povezuju korisnika s unesenim podacima.

Ponuditelj zadržava pravo izmjene općih uvjeta bez posebne najave. Promjene vrijede od trenutka objave i obvezujuće su za korisnika internet trgovine. Postoji mogućnost, da radi raznih tehničkih razloga poslovanje putem naše internetske trgovine bude otežano. Stoga, ponuditelj zadržava pravo ograničiti ili u potpunosti zaustaviti prodaju proizvoda na određeno ili neodređeno vrijeme.

Ponuda u internet trgovini može se radi prirode posla mijenjati svakodnevno. Fotografije i slike objavljene na internet stranici vlasništvo su tvrtke Lumal d.o.o. ili njegovih dobavljača, partnera ili su samo simbolične i ne jamče za točnost proizvoda ili usluge. Sadržaj sa slikama nije dozvoljeno kopirati za komercijalnu upotrebu ili distribuciju, niti ih je dozvoljeno izmijeniti ili objavljivati na drugim internet stranicama. Ova internet stranica također može sadržavati slike za koje je davatelj stekao pravo korištenja, ali su zaštićene autorskim pravima trećih strana. Za sadržaj na povezanim internet stranicama ne odgovaramo ni na koji način, jer te internet stranice pripadaju drugim vlasnicima.

Također ne jamčimo za sigurnost podataka na povezanim internet stranicama. Ovim Općim uvjetima poslovanje definira se rad internet trgovine, prava i obveze posjetitelja, korisnika i kupca te poslovni odnos trgovca i korisnika kao kupca proizvoda iz ponude internet trgovine.

Registracija

Za kupnju usluga ili robe potrebna je prethodna registracija. Svaki registrirani korisnik ima svoje korisničko ime i lozinku. Korisničko ime predstavlja korisničku adresu e-pošte, a lozinku odabire korisnik. Registracijom, korisniku je omogućena kupovina. Korisnik se automatski pridružuje usluzi slanja e-novosti, koju naknadno može promijeniti u svom profilu (Moj račun, Postavke računa).

Naručivanje

Naručivanje ili zaključivanje ugovora na daljinu vrši se na hrvatskom jeziku i pohranjuje se u sjedištu tvrtke. Nakon predaje narudžbe, kupac prima obavijest e-poštom da je narudžba prihvaćena u red obrade. Ponuditelj može radi provjere podataka ili provjere točnosti narudžbe telefonski kontaktirati kupca na prijavljeni kontakt broj telefona. Kupac ima pravo odustati od narudžbe u roku do potvrde narudžbe ili do primitka elektroničke obavijesti da se narudžba izvršava. Osim mogućnosti odustajanja od narudžbe, kupac nema druge mogućnosti promjene narudžbe. Prilikom odustajanja od narudžbe obvezno je dodati broj narudžbe, a adresa e-pošte za odustajanje mora odgovarati e-mail adresi kupca. Ako kupac ne otkaže narudžbu, narudžba ide u daljnju obradu. Kada kupac primi obavijest da je obrada narudžbe u tijeku, narudžba je neopozivo zaključena.

Načini plaćanja

Ponuditelj omogućava slijedeće načine plaćanja:

Plaćanje pouzećem: Proizvod se šalje kupcu na odabranu adresu kupca. Pošiljka se šalje preporučenom poštom s otkupnom vrijednošću. Kupac plaća troškove narudžbe pri isporuci (vrijednost proizvoda, poštarina i provizija za plaćanje pouzećem). Ukoliko kupac ne prihvati paket, sljedeći put ima mogućnost plaćanja samo po predračunu.

Uplata na račun upravitelja stranice shop.lumal.hr: Plaćanje putem mrežnog naloga za plaćanje ili uplatnicom u banci ili pošti (prema ponudi / predračunu ili uplatnici). Kad primimo vašu uplatu, o tome ćemo vas obavijestiti putem e-pošte na vašu e-adresu "potvrda narudžbe". Radi brže pripreme vašeg paketa za dostavu, možete nas obavijestiti o izvršenoj uplati na našu e-mail adresu. Naručene proizvode isporučiti ćemo nakon uspješne uplate na bankovni račun. Ako u roku od 72 sata od izdavanja e-pošte „predračun“ ne primimo potvrdu o vašem plaćanju, vaša kupnja će biti otkazana.

Po predračunu za tvrtke: Nakon što izvršite narudžbu, na e-mail adresu koju ste naveli tijekom registracije poslat ćemo vam predračun na kojem se nalaze svi podaci za izvršenje plaćanja. Nakon plaćanja pošaljite nam potvrdu plaćanja na

našu e-mail adresu (shop@lumal.hr). To će omogućiti bržu obradu vaše narudžbe, jer ćemo vam naručene proizvode poslati prema plaćenom predračunu i o tome ćemo vas obavijestiti na vašu e-mail adresu. Sve predračuni su do izvršenja plaćanja isključivo informativne prirode.

Paypal: Proizvode može platiti putem Paypal računa. Paypal.com je poslužitelj sigurnog e-plaćanja s kreditnim karticama. Prijavite se s podacima vašeg PayPal računa te potvrdite plaćanje narudžbe. Vaše plaćanje biti će zabilježeno kod nas i paket će biti otpremljen.

Izdaja računa

Pri dostavi naručenih proizvoda kupcu, dostavljamo i račun. Ponuditelj kupcu izdaje račun na trajnom mediju s rasčlanjenim troškovima i uputama kako se može odustati od narudžbe, te vratiti artikle ukoliko je to potrebno i moguće.

Cijene

Sve cijene u internet trgovini su izražene u kunama i uključuju PDV (porez na dodanu vrijednost). Za sve narudžbe vrijede trenutne cijene, a koje možemo promijeniti bez prethodne obavijesti. Sve cijene u internet trgovini su cijene proizvoda i ne uključuju troškove dostave (vidi točke 3. i 10.) Sve cijene vrijede samo za elektroničko naručivanje proizvoda putem internet trgovine. Može se dogoditi da podaci o cijeni mogu biti netočni. U tom slučaju kupac će o tome biti pismeno ili usmeno obaviješten, te će mu biti ponuđena mogućnost odustajanja od ugovora.

Otprema blaga

Narudžbe zaprimljene od ponedjeljka do petka do 12 sati otpremaju se isti dan ili čim budu na zalih. Na e-mail adresu dobit ćete obavijest o poslanom paketu. Narudžbe zaprimljene u subotu, nedjelju ili na dane blagdana ili praznika, otpremaju se prvog sljedećeg radnog dana.

Dostava

Ugovorni partner za isporuku pošiljaka je dostavna služba Englmayer. Službeni rok isporuke koji je obvezujući za dostavnu službu je 3 radna dana. Ako je iznos kupnje manji od 400,00 kn kupac pokriva troškove dostave. U slučaju da je iznos kupnje veći od 400,00 kn, troškovi dostave su BESPLATNI. Budući da dostavna služba vrši isporuku paketa u prijednevnom satima, možete odabrati dostavu na bilo koje drugo ime ili adresu na kojoj ćete biti dostupni. U slučaju nedostupnosti, dostavna služba će ostaviti poruku s uputama za naknadno preuzimanje. Ukoliko paket ne primite u roku od nekoliko dana od otpreme, o tome odmah obavijestite ponuditelja. Trošak dostave bit će prikazan na kraju vaše narudžbe i biti će zabilježen na računu koji ćete dobiti zajedno s naručenim proizvodima. Troškovi poštarine računaju se prema važećem cjeniku dostavne službe Englmayer.

Osobno preuzimanje proizvoda

Osobno preuzimanje proizvoda moguće je prema prethodnom dogovoru s našim prodajnim savjetnikom, u periodu od ponedjeljka do petka u redovnom radnom vremenu od 9-17h. Termin možete dogovoriti slanjem e-pošte na adresu shop@lumal.hr. Prije preuzimanja, proizvode je potrebno platiti po predračunu.

Odbijanje narudžbe

Narudžbu, za koju se utvrdi da je se ne može izvršiti pod navedenim uvjetima i informacijama dostupnim internet trgovini, može se odbiti. Potrošač ne može zahtijevati ispunjenje takve narudžbe.

Odustajanje od narudžbe i povrat proizvoda

U skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, kupac može u roku od 14 dana od primitka robe pismeno obavijestiti ponuditelja o odustajanju od ugovora ili narudžbe, slanjem na e-mail adresu shop@lumal.hr, gdje ne treba navoditi razloga odustajanja od kupnje. Povrat primljene narudžbe na našu adresu u roku za odustajanje (15 dana) smatra se obavijesti o odustajanju od ugovora / kupnje. Kupac mora vratiti robu tvrtki najkasnije 30 dana nakon obavijesti o odustajanju. Jedini trošak koji kupac snosi zbog odustajanja od kupoprodajnog ugovora je trošak vraćanja proizvoda davatelju. Ako je poštanski paket s kojim je kupac primio naručene proizvode fizički oštećen, ako mu nedostaje sadržaj ili pokazuje znakove otvaranja, kupac mora pokrenuti postupak žalbe kod dostavne službe. Opcija povrata ne vrijedi ako je kupac otvorio sigurnosni pečat. Kupljeni proizvodi moraju se dobavljaču vratiti neotvoreni, neiskorišteni, neoštećeni, u originalnom pakiranju i u nepromijenjenoj količini, osim ako roba nije uništena, oštećena, izgubljena ili je njihova količina smanjena bez krivnje kupca. Na povrat se mora priložiti kopija izvorne fakture. Nakon pismenog obaveštenja o odustajanju, kupac mora vratiti robu na adresu Lumal d.o.o., Industrijska 20, 10431 Sveta Nedelja s upisanim brojem narudžbe. Lumal d.o.o

će iznos primljene uplate za vraćenu robu vratiti kupcu u roku od 3 dana nakon primitka vraćene robe. Povrat se vrši na bankovni račun kupca. Kada odustanete od narudžbe, poslat ćemo vam obrazac na vašu e-mail adresu, gdje ćete ispuniti podatke s transakcijskim računom za prijenos plaćanja. Svi upotrijebljeni promotivni kodovi i ostali popusti kupcu se ne vraćaju. Iskorišteni poklon bon Ponuditelj vraća u obliku kredita. Također, povrat kupoprodajne cijene ne uključuje iznos za pruženu uslugu dostave. Ako Lumal d.o.o. opravdano sumnja da kupac namjerno kupuje, a zatim zahtijeva da se narudžba opozove s jedinom namjerom da ponuđača dovede u zabludu ili nanese štetu, kupac nema pravo na povrat uplaćenog iznosa. Ako nalog izvrši pravna ili fizička osoba koja obavlja dobitnu djelatnost, a plaćanje se izvrši prema predračunu, odredbe prethodnih stavaka ne primjenjuju se. U tim i sličnim slučajevima razmotrit ćemo svaki zahtjev za povrat robe pojedinačno, uzimajući u obzir sve razloge i okolnosti u najvećoj mogućoj mjeri.

Reklamacije

Kupac ima pravo da u skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, pri mogućoj grešci ne proizvodu zahtijevati da Ponuditelj proizvod zamijeni s novim neoštećenim proizvodom ili izvrši povrat uplaćenih sredstava ili ukloni grešku ili vrati srazmjerni dio uplaćenih sredstava.

Garancija

Proizvodi imaju garanciju ako je tako navedeno na garancijskom listu ili računu. Garancija vrijedi u skladu s uputama na garancijskom listu i uz prilaganje računa. Garantni rokovi su navedeni na garancijskom listu ili računu. Podaci o garanciji daju se i prilikom prezentacije proizvoda u internetskoj trgovini. Ako ove informacije nisu dostupne, proizvod nema garanciju ili trenutno nije poznata. Garanciju može zatražiti kupac od pružatelja usluga, koji je obavezan izvršiti garancijski popravak u roku od 45 dana od dana primitka proizvoda na popravak ili u protivnom zamijeniti proizvod drugim, ekvivalentnim proizvodom u besprijekornom stanju. Jamstvo ne vrijedi ako je proizvod oštećen uslijed popravka u neovlaštenoj radionici, ugradnje neprikladnih dijelova ili obrade, nepoštivanja uputstava za uporabu, mehaničkih oštećenja, više sile (groma itd.), Prirodno trošenje proizvoda je isključeno iz garancijskih uvjeta, garancija se ne primjenjuje u slučaju oštećenja zbog nepravilne uporabe ili preopterećenja.

Oštećene pošiljke

Svi proizvodi su prije isporuke pregledani i otpremljeni neoštećeni. Vaše proizvode pažljivo pakiramo u kutije za dostavu. Ako sumnjate da je pošiljka oštećena tijekom isporuke, odmah pregledajte primljenu robu i uz prisustvo dostavljača. Sve naknadne pritužbe na oštećenje robe prijevoznici uzimaju u obzir samo iznimno i naša tvrtka ih ne može riješiti. U tom slučaju kupac mora pokrenuti postupak žalbe kod dostavne službe. Moguće štete unesite u reklamacijski zapisnik kojeg je dostavljač dužan potpisati. Opcija povrata ne vrijedi ako je kupac otvorio sigurnosni pečat. Obratite posebnu pozornost na robu koja ima naljepnicu STAKLO, LOMLIVO ili slično. Svako zveckanje tijekom manipulacije vjerojatno je znak oštećenog sadržaja što, naravno, tretiramo kao oštećenje isporuke. Također se preporučuje oštećenje zabilježiti kamerom. Vaši zahtjevi nam pomažu u poboljšanju naše ponude isporuke putem naših distribucijskih partnera. Ako je isporučena narudžba ili ambalaža oštećena, kupac mora obavijestiti Lumal d.o.o. u roku od 8 dana od primitka robe.

Stvarna greška

Prodavač odgovara za materijalne nedostatke prodane robe u skladu s odredbama civilnog prava. Kupac je dužan obavijestiti prodavatelja o očitim greškama u roku od 8 dana, a u slučaju komercijalnih ugovora odmah, u protivnom u tom pogledu gubi pravo koje mu pripada. Kupac je dužan obavijestiti prodavatelja o skrivenim nedostacima u roku od osam dana od dana kada je uočio kvar, a odmah u slučaju komercijalnih ugovora. Prodavač nije odgovoran za nedostatke koji su se iskazali nakon što je proteklo šest mjeseci od isporuke stvari. Kupac, koji je prodavača obavijestio o kvaru pravodobno i ispravno, može odmah zatražiti uklanjanje nedostatka ili isporuku druge stvari bez pogreške ili zatražiti smanjenje kupoprodajne cijene.

Proizvodi, koji su označeni s »Nije na zalihi«

Ponuda proizvoda u internet trgovini se radi prirode posla putem internete često i brzo mijenja i ažurira. Ukoliko proizvoda kojeg ste namjeravali kupiti trenutno nema na zalihi u Hrvatskoj, rok isporuke bude od dva do deset radnih dana. Ispričavamo se radi neugodnosti koje bi vam takva situacija mogla prouzročiti.

Kuponi s popustom i promotivni kodovi

Kao način posebne promocije korisnici mogu kupiti određene proizvode uz pomoć posebnih kupona i promotivnih kodova. Kuponi i šifre donose razne pogodnosti, od popusta do poklona i vremenski su ograničeni. Moraju se iskoristiti u određenom roku, jer u protivnom nisu važeći. Kodovi i pravila uporabe bit će jasno definirani. Unos koda omogućen je za svaki proizvod u zadnjim koraku internetske narudžbe – Košarica. Promotivni kodovi se ne zbrajaju. Posjetitelj ili kupac može koristiti samo jedan promotivni kod po jednoj kupnji.

Upozorenje pri upotrebi mirisa

Uređaji i aromatične esencije nisu medicinski pripravak ili lijek. Svi proizvodi namijenjeni su propisanoj upotrebi i nisu primjerni za konzumaciju ili direktno nanošenje na kožu. Ukoliko esencije dođu u doticaj s očima, oči odmah obilno isperite s vodom, te u primjeru gutanja i drugih poteškoća, potražite liječničku pomoć.

Komunikacija s korisnicima

Komunikacija s korisnicima internet trgovine shop.lumal.hr odvija se preko internet stranice, elektronske pošte i preko društvenih mreža tvrtke Lumal d.o.o.. Sve obavijesti u elektronskom obliku biti će jasne i nedvosmislene, s jasno naznačenim pošiljateljem te mogućnošću odjave s liste primatelja novosti.

Zaštita osobnih podataka

Većinu stranica u našoj internet trgovini možete posjetiti, bez potrebe za otkrivanjem vaših osobnih podataka, poput imena, adrese i adrese e-pošte. Ponuditelj se obvezuje trajno zaštititi sve osobne podatke korisnika. Za kupnju u našoj internet trgovini, potrebni su nam vaši osobni podaci. Ponuditelj će osobne podatke koristiti isključivo u svrhu ispunjavanja narudžbe (slanje informativnog materijala, ponuda, računa) i druge potrebne komunikacije. Svi osobni podaci korisnika internet trgovine povjerljivi su i ni u kojem slučaju neće biti otkriveni ili otkriveni neovlaštenim osobama ili trećim osobama, osim u svrhu potvrđivanja valjanosti plaćanja platnom karticom, isporuke proizvoda, marketinga i promocije. Ponuditelj poduzima sve potrebne mjere zaštite povjerljivosti osobnih podataka. Korisnik je odgovoran i za zaštitu osobnih podataka na način koji osigurava sigurnost svog korisničkog imena i lozinke te odgovarajući softver i antivirusnu zaštitu svog računala. Ipak, neke se informacije dobivaju automatski korištenjem kolačića i ostalih standardnih alata u industriji na mreži. Upotreba kolačića i web signala nam omogućava identificiranje vaše IP adrese, vrste preglednika koji koristite i vaše ukupne mrežne aktivnosti. Ako na računalu isključite kolačiće, nećete moći obaviti kupnju u internetskoj trgovini. Više o politici privatnosti možete provjeriti na linku. Kupovina i plaćanje putem internetske trgovine je sigurno.

Obveza odgovornosti

Pružatelj ulaže sve napore kako bi osigurao ažurnost i točnost informacija objavljenih na njegovoj web stranici. Međutim, značajke proizvoda, rokovi isporuke ili cijene mogu se promijeniti tako brzo da dobavljač ne može ispraviti podatke na web stranici. U tom slučaju, davatelj će obavijestiti kupca o promjenama i omogućiti mu otkazivanje narudžbe ili zamjenu naručenog proizvoda. Davatelj ne preuzima nikakvu odgovornost za nefunkcioniranje web stranice lumatique.hr, što je posljedica kvara mreže ugovornih partnera, nestanka struje ili drugih tehničkih smetnji koje bi mogle privremeno ometati korištenje usluga. Iako ponuđač nastoji pružiti točne fotografije prodanih artikala, sve fotografije moraju se smatrati simboličnim. Sve opise proizvoda i trajanje mirisa daje proizvođač i za njih ne preuzima nikakvu odgovornost.

Pritužbe i sporovi

Ponuditelj se pridržava važećih propisa u području zaštite potrošača. Ponuditelj se trudi ispuniti svoju obvezu uspostavljanja učinkovitog sustava za rješavanje pritužbi i odrediti osobu s kojom se, u slučaju problema, kupac može obratiti telefonom ili e-mailom. Prigovor se podnosi putem e-adrese shop@lumal.hr. Postupak rješavanja prigovora je povjerljiv. Ponuditelj će u roku od pet radnih dana potvrditi da je primio prigovor i obavijestiti korisnika (kupca) koliko dugo će ga procesuirati i obavještavati će ga o napretku postupka. Ponuditelj je svjestan da je suštinsko obilježje potrošačkog spora, barem što se tiče sudske nagodbe, njegov nesrazmjer između ekonomske vrijednosti zahtjeva i troškova nastalih u rješavanju samog spora. Ponuditelj će se potruditi da sve sporove riješi mirno. Ako to nije moguće, za rješavanje sporova nadležan je sud Republike Hrvatske. Komentare i pritužbe prima pravna služba i rješava ih pravna služba. Korisnicima je dostupno nekoliko kontakata: pismeno na adresu tvrtke, e-mail shop@lumal.hr, Odredbe Zakona o obveznim odnosima, Zakona o elektroničkoj trgovini, Zakona o zaštiti osobnih podataka i Zakona o zaštiti potrošača

primjenjuju se na odgovarajući način na sve odnose i na prava i obveze koje nisu regulirane ovim Općim uvjetima.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Sukladno odredbama Zakon o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, Lumal d.o.o. priznaje niti jednog pružatelja izvanparničnog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkih sporova. Lumal d.o.o., koji kao pružatelj dobara i usluga omogućuje internetsku trgovinu na području Republike Hrvatske, na svojim web stranicama objavljuje elektroničku poveznicu na platformu za internetsko rješavanje potrošačkih sporova. Platforma je potrošačima dostupna elektroniškim putem na poveznici: [Elektronsko rješavanje sporova](#)

Prijava na e-novosti

Korisnik se slaže, da ga po prijavi na e-novosti obaviještavamo o novostima na internet stranici, novosti u ponudi i promocijskim akcijama. Ponuditelj se obvezuje, da e-adresu korisnika neće ni na koji način zlorabiti ili posredovati trećoj osobi. Korisnik se može u bilo kojem trenutku odjaviti od primanja novosti.

Završne odredbe

Nevaljanost bilo koje odredbe ovih Uvjeta, bez obzira na razlog za nevaljanost, ne rezultira nevaljanošću ovih Općih uvjeta u cjelini. U takvom se slučaju nevažeća odredba smatra nepisanom, dok ovi opći uvjeti ostaju na snazi, bez nevažeće odredbe. U slučaju da su odredbe ovih uvjeta u suprotnosti s odredbama pojedinačnog ugovora između korisnika i pružatelja usluga, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora. Ponuditelj zadržava pravo promjene uvjeta poslovanja u bilo koje vrijeme i na bilo koji način, iz bilo kojeg razloga i bez prethodne najave. Podaci o tvrtci: Lumal d.o.o., Oktavijana Miletića 2, 10000 Zagreb, Hrvatska T. 016570337, E. shop@lumal.hr, PDV ID: HR45583444206, transakcijski račun HR5424020061100754086, Erste&Steiermarkische Bank d.d, Jadranski trg 3a, Rijeka.

Zadnja objava općih uvjeta dana 15.12.2021.

Želimo vam ugodnu i povoljnu kupnju!

Tim interne trgovine **shop.lumal.hr**