

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.shop.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.shop.cotra.hr izražene su u eurima i u njih je uračunat PDV. Pakiranje proizvoda uključeno je u cijenu.

Izražene cijene ne uključuju trošak dostave, koji se zaračunava posebno za narudžbe čiji je iznos manji od 40,00 EUR.

Dostava za narudžbe vrijednosti manje od 7,00 EUR iznosi 6,00 EUR, za narudžbe vrijednosti od 7,00 EUR do 20,00 EUR iznosi 5,00 EUR, a za narudžbe od 20,00 EUR do 40,00 EUR trošak dostave iznosi 4,00 EUR.

Za narudžbe vrijednosti iznad 40,00 EUR dostava je besplatna. Navedeni iznosi sadrže 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 (detalji se nalaze u poglavlju niže „Preuzimanje u poslovnica“).

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.

Dodatne napomene vezane uz cijenu dostave:

Manji dio asortimana je zbog svoje veličine ili težine nažalost izvan gabarita za standardnu dostavu (fotonaponski paneli, neke DWP cijevi, rasvjetni stupovi i slično..), zbog toga nismo u mogućnosti takve proizvode slati dostavnim službama. Ukoliko dođe do spomenute situacije, kontaktirat ćemo Kupca radi dogovora i mogućnostima posebnog prijevoza, a pri tome se dostava i trošak dostave dogovaraju naknadno (trošak dostave u tom slučaju nije besplatan).

Naručivanje proizvoda

U našoj web-trgovini Kupac može kupovati kao gost 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. 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 gdje Kupac narudžbu plaća uplatom na račun, ili online karticom, ugovor će se smatrati sklopljenim kada Prodavatelj zaprimi narudžbu. Ukoliko je Kupac odabrao plaćanje naručenog proizvoda uplatom na račun, Prodavatelj će rezervirati proizvod u trajanju od maksimalno 3 radna dana. Po isteku 3 radna dana od primitka narudžbe, ako Prodavatelj nije zaprimio uplatu, isti ne garantira dostupnost proizvoda te zadržava pravo storniranja narudžbe. Prodavatelj će u tom slučaju obavijestiti Kupca o otkazivanju narudžbe. Obavijest može biti u pisanom ili usmenom obliku (npr. e-mail obavijest ili 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 dobaviti u najkraćem mogućem roku te u naknadno dogovorenom roku istu isporučiti Kupcu.

Načini plaćanja

U našem je webshopu plaćanje naručenih proizvoda moguće obaviti na sljedeće načine:

- online karticama Mastercard®, Maestro® i Visa® (jednokratno), Google Pay, Apple Pay
- uplatom na račun/e-banking, virmanom
- pouzećem prilikom dostave paketa
- plaćanje na blagajni u poslovnica Varaždin i Pula



Dostava i isporuka

Naručeni se proizvodi ovisno o dimenzijama i težini paketa šalju na adresu Kupca putem dostavnih službi (DPD, Gebrüder Weiss, i sl.), a moguće je i preuzimanje proizvoda u našim poslovnica. Paketi se dostavljaju isključivo radnim danom, od ponedjeljka do petka, na navedenu adresu dostave.

Sve narudžbe/uplate koje su zaprimljene tokom radnog dana potruditi ćemo se obraditi u što kraćem roku, a isporuke slijede u roku 2-7 radnih dana između 8 i 20 sati. Dostava na otoke odvija se prema rasporedu dostavne službe, na što Prodavatelj ne može utjecati. Prodavatelj će se potruditi isporučiti naručeni proizvod u najkraćem mogućem roku, a ukoliko se jave izvanredne logističke poteškoće, kontaktirat ćemo Kupca radi dogovora o isporuci.

Preuzimanje u poslovnicama

Svaku narudžbu (bez troška dostave) je moguće osobno preuzeti/platiti prema slijedećim pravilima:

Trgovina Varaždin: Narudžbu je moguće platiti na blagajni trgovine, ili samo preuzeti već prethodno plaćenu narudžbu.

Trgovina Pula: Narudžbu je moguće platiti na blagajni trgovine, ili preuzeti prethodno plaćenu narudžbu. Artikli na webshopu ne moraju nužno biti dostupni u trgovini Pula, jer proizvodi na webshopu pripadaju centralnom skladištu u Varaždinu. Prema tome, nakon što Kupac napravi narudžbu, potrebno je neko vrijeme da se roba dobavi iz centralnog skladišta (ako ista nije dostupna u Puli) i pripremi za preuzimanje. Naši djelatnici će obavijestiti Kupca kada će narudžba biti spremna za preuzimanje, te stoga molimo Kupce za razumijevanje i strpljenje.

Poslovnica Zagreb: Moguće je samo preuzeti prethodno plaćenu narudžbu. Narudžba za preuzimanje u poslovnici Zagreb je spremna u roku 2-3 dana od vidljive uplate, jer se sva roba priprema na centralnom skladištu u Varaždinu a zatim otprema u Zagreb. Naši djelatnici će obavijestiti Kupca kada će narudžba biti spremna za preuzimanje, te stoga molimo Kupce za razumijevanje i strpljenje.

Slike, ilustracije, multimedija, informacije o proizvodima i točnost podataka

Fotografije, slike, videozapisi, opisi artikala i ostali multimedijalni prilozi objavljeni na www.shop.cotra.hr prikupljeni su s posebnom pažnjom, no smatraju se informativnima i mogu biti simbolične naravi. Zbog razlika u prikazima na monitorima i mobilnim uređajima, boje i detalji ne moraju uvijek u potpunosti odgovarati stvarnom izgledu proizvoda. Unatoč našim najboljim nastojanjima da sve informacije budu točne i pravovremene, ne možemo u potpunosti isključiti mogućnost nenamjernih tipfela, tehničkih grešaka ili odstupanja u opisima, cijenama i raspoloživosti robe. U slučaju uočavanja značajne pogreške prilikom obrade narudžbe, obavijestit ćemo kupca u najkraćem mogućem roku radi dogovora o ispravku ili otkazivanju narudžbe. Također, ako je Kupcu iznimno bitna neka informacija (npr. dimenzije artikla, pakiranje, boja i slično..), ljubazno bi smo zamolili da nas se prije naručivanja kontaktira, kako bi smo izvršili dodatnu provjeru.

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 nastale usljed povrata.

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 umanjeње 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 prihvrat 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.