



Opći uvjeti poslovanja za potrošače

1. Područje važenja

Opći uvjeti poslovanja vrijede za sve narudžbe predane od strane potrošača (članka 13. Njemačkog građanskog zakonika (BGB)) putem online trgovine www.zooplus.hr kojom upravlja zooplus AG, Sonnenstraße 15, 80331 München, Njemačka (u nastavku: zooplus).

2. Postupak naručivanja, sklapanje ugovora, ograničenje količine

1. Postupak naručivanja

zooplus nudi svojim kupcima opširan asortiman svega na temu kućnog ljubimca. S klikom na proizvod ili na naziv proizvoda kupac dolazi do detalja o proizvodu, npr. do opreme, veličine ili različitih okusa proizvoda. S upisivanjem željenog broja proizvoda i klikom na simbol košarice proizvod se odlaže u virtualnu košaricu.

S klikom na polje "Košarica", u online trgovini prikazano gore desno, kupac dolazi do pregleda izabranih proizvoda i može u bilo koje vrijeme provjeriti koja roba se nalazi u njegovoj virtualnoj košarici, i po potrebi izvršiti promjene.

Ako kupac želi zaključiti svoju kupovinu, može to učiniti s klikom na polje „naruči / na blagajnu“. Već registrirani kupci mogu ovdje upisati svoje korisničko ime i lozinku, kako bi za naručivanje mogli automatski koristiti svoje već pohranjene informacije. Alternativno se kupac može registrirati kao novi kupac i napraviti korisnički račun ili nastaviti kupovinu bez otvaranja korisničkog računa. U ovom slučaju mora kupac na sljedećoj stranici upisati svoju adresu i podatke o svojem računu.

S novim klikom na polje „dalje“ kupac dolazi do zadnjeg koraka narudžbe "pregled". Ovdje kupac može vidjeti cjelokupnu narudžbu s podacima o cijeni (uključen zakonski porez na dodanu vrijednost) kao i podatke o dostavnoj službi i troškovima dostave.

Narudžba se zaključuje s klikom na polje "naruči". Time se predaje obvezujuća ponuda.

2. Sklapanje ugovora

Predstavljanje asortimana u online trgovini služi za prikazivanje i predočavanje proizvoda, ono ne predstavlja obvezujuću ponudu za prodaju. Kupac predaje s njegove strane obvezujuću ponudu za zaključivanje kupoprodajnog ugovora tako što zaključi postupak naručivanja s klikom na polje „naruči“. Kupac zatim dobiva automatiziranu potvrdu o narudžbi putem e-maila (Potvrda o narudžbi). Ova potvrda o narudžbi ne predstavlja još prihvaćanje ponude. Ugovor sa zooplusom se ostvaruje tek tada kada zooplus pošalje naručeni proizvod kupcu i potvrdi slanje kupcu s jednim e-mailom (Potvrda o slanju).

3. Ograničenje količine

Prodaja ponuđene robe se odvija samo u količini uobičajenoj za kućanstvo i samo s osobama koje se nalaze u poslovno sposobnoj dobi.

3. Cijene i troškovi slanja

1. Cijene

Sve cijene sadrže zakonski porez na dodanu vrijednost i ostale sastavne dijelove cijene kao i dodatne moguće troškove dostave. Od ovoga se odstupa samo za kupce iz Švicarske za koje su sve cijene u trgovini neto cijene, tj. one ne sadrže niti njemački niti švicarski zakonski porez na dodanu vrijednost. Porez na dodanu vrijednost se eventualno mora platiti prema švicarskom pravu prilikom uvoza u Švicarsku u Saveznoj poreznoj upravi na granici, a prilikom dostave ili podizanja paketa ga kupac mora podmiriti.

2. Troškovi slanja

U našoj online trgovini za narudžbe od 299,00 kn unutar Hrvatske dostava je besplatna. Kod narudžbi od 79,00 kn do 198,99 kn naplaćujemo paušalnu poštarinu od 29,00 kn dok kod narudžbi od 199,00 kn do 298,99 kn naplaćujemo paušalnu poštarinu od 9,00 kn.

Neovisno o broju paketa, veličini i težini pošiljke. Najmanja vrijednosti narudžbe iznosi 79,00 kn.

Standardna maksimalna težina paketa koju dostavljamo iznosi 31 kg. Ukoliko je težina vaše narudžbe veća od 31 kg, ista će biti dostavljena u više paketa. Za dostavu više paketa, troša dostave iznosi 19,00 kn po paketu.

Ukupne troškove dostave za svaku narudžbu možete vidjeti u pregledu narudžbe nakon što unesete podatke za prijavu ili adresu dostavu.

Detaljnije informacije o troškovima dostave pročitajte na [Troškovi slanje i poštarine](#).

4. Dostava



U ostale države osim Savezne Republike Njemačke zooplus dostavlja samo krajnjim potrošačima.

Vrijeme dostave iznosi, osim ako nije u ponudi drugačije navedeno, 2 - 4 radna dana. DPD najčešće isporučuje svoje pakete u periodu od 8-16 h. Informacije [ovjetima dostave i slanja](#) su ovdje dostupne. Dostavu za HR obavlja DPD dostavna služba direktno na kućnu adresu. Dan prije dolaska pošiljke ćete primiti mail od strane DPD s kojim vas obavještavaju kad bi trebali dostaviti paket. U slučaju da vam ne odgovara vrijeme dostave, možete kliknuti na link u dobivenom mailu i promijeniti adresu dostave. DPD nudi opciju dostave na INA-ine benzinske crpke ili Euro Denis dućane gdje u roku od 5 dana možete pokupiti svoju pošilju (vrijedi samo za unaprijed plaćene pošiljke do 20 kg težine).

Ako svih naručenih proizvoda nema na zalihi, zooplus je ovlašten da na vlastiti trošak poduzme djelomičnu dostavu ako je to za kupca prihvatljivo.

U slučaju da zooplus ne može dostaviti naručeni proizvod, jer zooplus sam bez vlastite krivnje nije primio dostavu od svojih dobavljača, zooplus može odstupiti od ugovora. U ovom slučaju će zooplus bez odgađanja informirati kupca i ponuditi mu sličan usporediv proizvod. Ako sličan proizvod nije dostupan ili ako kupac ne želi dostavu tog proizvoda, zooplus će bez odgađanja nadoknaditi već plaćenu uslugu.

Unutar EU se dostava odvija bez naplate carine. Pri dostavi u ostale zemlje izvan EU, posebno u Švicarsku, kupac snosi sam eventualnu carinu, porez i ostale naknade.

Ako dostavljeni artikl pokazuje štetu nastalu transportom, treba po mogućnosti biti što prije obaviještena zooplus korisnička služba. Zooplus time dobiva mogućnost da reklamira štetu prijevozniku ili prijevoznom osiguranju. Ako kupac izostavi prijavu štete nastale transportom, to nema nikakav utjecaj na njegovo zakonsko pravo na garanciju.

5. Zadržavanje vlasništva



Do potpunog podmirjenja računa roba ostaje vlasništvo zooplusa. Prije prijelaza vlasništva davanje u zalog, prenošenje sigurnosti, obrada ili preinaka robe bez suglasnosti zooplusa nisu dozvoljeni.

6. Pravo na povrat



Kupci, koji su potrošači, imaju pravo na povrat od 14 dana. Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja. Vrijede sljedeća rješenja za pravo na povrat i njegovo isključenje. Za daljnja pitanja o pravu na povrat se kupac može obratiti **korisničkoj službi** u zooplusu.

Pravo na povrat

Obavijest o pravu na povrat

Imate pravo unutar četrnaest dana opozvati Vaš ugovor bez navođenja razloga. Rok opoziva iznosi četrnaest dana od dana na kojem ste Vi ili treća osoba imenovana od Vas, koja nije prijevoznik, preuzeli/preuzela zadnju robu.

Kako biste ostvarili svoje pravo na povrat, trebate nas (zooplus AG, Sonnenstr. 15, 80331 München, **service@zooplus.hr**) informirati s jasnom izjavom o Vašoj odluci da želite opozvati ovaj ugovor. Za to možete koristiti priloženi **obrazac o odustajanju**, koji nije propisan, već se radi samo o primjeru.

Da bi rok opoziva bio valjan, dovoljno je da pošaljete obavijest za ostvarivanje prava na povrat prije isteka opozivnog roka.

Posljedice povrata

Ako opozivate ovaj ugovor, vraćamo Vam sve Vaše uplate koje smo primili od Vas, uključeno i troškove slanja (s iznimkom dodatnih troškova koji proizlaze iz toga da ste izabrali drugi jeftiniji način standardne dostave od onog koji smo Vam predložili) bez odgađanja i najkasnije unutar četrnaest dana od dana kada je kod nas zaprimljena obavijest o Vašem opozivu ovog ugovora. Za vraćanje uplaćenog novca primjenjujemo isto sredstvo plaćanja koje ste koristili prilikom Vaše početne transakcije, osim ako s Vama nije izričito dogovoreno nešto drugo ili u slučaju plaćanja pouzecom (u tom slučaju novac će biti uplaćen na vaš bankovni račun); ni u kojem slučaju Vam neće biti zaračunate naknade zbog vraćanja uplate. Mi možemo uskratiti povrat novca dok ne dobijemo robu natrag ili dok ne pribavite dokaz da ste poslali robu, ovisno o tome što je raniji rok.

Robu trebate vratiti ili predati bez odgađanja i u svakom slučaju najkasnije unutar četrnaest dana od dana kada ste nas obavijestili o opozivu ovog ugovora na našu adresu

zooplus AG

c/o Rhenus AG & Co. KG

Markt 3

99880 Hørselgau

Njemačka

Rok je valjan ako pošaljete robu prije isteka roka od četrnaest dana.

Mi snosimo troškove povratnog slanja robe.

Vi morate nadoknaditi mogući gubitak vrijednosti robe samo ako taj gubitak vrijednosti proizlazi iz nepotrebnog postupanja s robom, a do kojeg se dolazi provjerom kvalitete, značajki i načina djelovanja robe.

Kraj obavijesti o pravu na povrat

Isključivanje prava na povrat

Pravo na povrat ne postoji prilikom dostave robe

- Koja nije unaprijed proizvedena i za čiju je proizvodnju mjerodavan individualni izbor i određivanje potrošača ili koja je jednoznačno napravljena prema posebnim željama kupca, kao i kod brzo pokvarljive robe ili kod robe čiji rok upotrebe brzo može biti prekoračen.
- Koja nije prikladna za vraćanje iz zdravstvenih ili higijenskih razloga (zaštita zdravlja) kada se ukloni pečat nakon dostave.
- kada se roba nakon dostave iz razloga njezinog stanja i svojstava nerazdvojivo pomiješa s ostalim proizvodima.

Obrazac o odustajanju

Primjerak obrasca o odustajanju

(Ovaj obrazac trebate ispuniti i vratiti nam ga samo ako želite odustati od ugovora.)

– Prima: zooplus AG, Korisnička služba, Sonnenstraße 15, 80331 München, service@zooplus.hr

– Ja/mi (*) ovim izjavljujem/izjavljujemo (*) da odustajem/odustajemo (*) od svojeg ugovora za prodaju

sljedeće robe / za pružanje sljedeće usluge (*):

– Naručene dana (*)/ Primitljene dana (*)

– Naziv potrošača

– Adresa potrošača

– Potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac popunjava na papiru)

– Datum

(*) Prekrižiti nepotrebno.

7. Garancija i jamstvo

Vrijedi zakonsko pravo o garanciji.

Veterinarsko-medicinska dijetalna hrana se treba primjenjivati samo prema preporuci veterinara i samo pod njegovom redovitom kontrolom. Kućnog veterinara se treba posjećivati tijekom hranjenja redovito (svakih 6 mjeseci) zbog kontrolnih pregleda i odmah prilikom pogoršanja zdravstvenog stanja kućnog ljubimca. Zooplus ne preuzima odgovornost za posljedice nestručne ili medicinski neprikladne primjene veterinarsko-medicinske dijetalne hrane.

8. Načini plaćanja i poklon bonovi

1. Načini plaćanja

Plaćanje robe se može odvijati prema izboru: pouzećem, kreditnom karticom ili plaćanjem unaprijed. zooplus zadržava pravo da u pojedinačnim slučajevima prihvaća samo određene načine plaćanja. Plaćanje slanjem gotovine ili čekova nije moguće.

2. Plaćanje pouzećem

Platite jednostavno na vratima svog doma prilikom preuzimanja pošiljke! Ova opcija je moguća za dostave koje izvršava DPD dostavna služba. Zooplus zadržava pravo u određenim situacijama ili kod određenih proizvoda prihvatiti samo određeni način plaćanja. Trenutno je plaćanje pouzećem moguće samo gotovinom. **Važno:** ukoliko ne prihvatite/preuzmete pošiljku naručenu plaćanjem pouzećem više od 3 puta, sustav vam pri idućoj narudžbi neće dopustiti da odaberete opciju plaćanja pouzećem. Plaćanje pouzećem **nije moguće:** za sve narudžbe u vrijednosti iznad 3500 kn, te za kupnju zooplus poklon bona.

3. Plaćanje kreditnom karticom

Plaćanje kreditnom karticom je moguće samo s računa unutar Europske unije. Kod plaćanja kreditnom karticom slijedi terećenje računa unutar jednog tjedna nakon slanja robe (mi prihvaćamo MasterCard, Maestro, Visa, Diners i American Express kartice). Naglašavamo da prilikom plaćanja karticom je potrebno unijeti sigurnosni kod (CVV ili CVC) koji se nalazi na poledini kartice. U slučaju plaćanja Maestro karticom koja nema sigurnosni broj, možete ga zatražiti od banke (nije nužno da će biti odobreno) u suprotnom plaćanje nije moguće s tom karticom.

4. Plaćanje bankovnim transferom

Prilikom plaćanja unaprijed potrebno je puni iznos računa uplatiti na naš bankovni račun i to u roku od 7 dana od dana primitka potvrde narudžbe.

Za sve ostale informacije naša **korisnička služba** Vam stoji na raspolaganju.

Bankovni podaci:

zooplus AG

Zagrebačka banka d.d. Unicredit Group

IBAN: HR1023600001102357757

SWIFT (BIC): ZBAHR2X

5. Bonovi

Prilikom iskorištavanja bonova treba paziti na specifično važeće uvjete iskorištavanja bonova kao što je najmanja količina narudžbe, razdoblje važenja i dr. Odgovarajuće informacije se nalaze na bonovima. U svakom slučaju se po jednoj narudžbi može iskoristiti samo jedan bon odnosno jedan popust koji se odnosi na narudžbu ili kupca. Isplata gotovine kao i naknadno obračunavanje s prethodnim narudžbama nije moguće. Daljnja preprodaja nije dozvoljena.

6. Računi

Kupac prihvaća primanje elektroničkog računa. Elektroničke račune kupci će primiti putem e-maila u PDF formatu.

Ako kupac kasni s plaćanjem, kupovna cijena tijekom kašnjenja će biti okamaćena u visini 5 postotnih bodova na osnovi osnovne kamatne stope EZB (Europske centralne banke). Ako kupac nije potrošač, zakasne kamate iznose 8 postotnih bodova na osnovi osnovne kamatne stope. zooplus zadržava pravo da neovisno o ovoj obavijesti traži više troškove radi kašnjenja.

Kako biste pri kupnji bili automatski zaštićeni, za svaku transakciju koristimo **256-Bit SSL kodiranje** (secure sockets layer protocol). Podatke koje prenesete (kao npr. informacije o adresi i kreditnoj kartici) su tako kodirani da nijedna druga stranka ne može imati pristup.

Više o sigurnosti i zaštiti podataka u zooplusu saznajte u našoj **izjavi o zaštiti podataka**.

9. Zaštita osobnih podataka

Zooplus shvaća zaštitu podataka svojih kupaca ozbiljno. [Izjava o zaštiti podataka](#) u zooplusu je dostupna [ovdje](#).

10. Marketing i komunikacija s klijentima

Ako kupac sklopi ugovor sa zooplusom i pritom navede adresu e-pošte za slanje(e-mail), zooplus je ima pravo koristiti za izravno oglašavanje svojih sličnih proizvoda ili usluga. Kupac ima pravo uvijek i u bilo kojem trenutku opozvati pravo korištenja adrese e-pošte slanjem slanjem e-pošte na [korisničku službu](#), a da pritom ne nastaju dodatni troškovi osim troškova slanja prema redovnoj tarifi.

11. Vlasnik web trgovine

zooplus AG

Sonnenstraße 15 80331 München

predstavlja Upravni odbor:

Dr. Cornelius Patt

D. Andreas Maueröder

Dr. Mischa Ritter

Predsjednik Nadzornog odbora:

Karl-Heinz Holland

Sjedište društva: München

Općinski sud München, HRB 125080

Matični broj DE 200 164 421

12. zooplus nagradni bonus program

Registracijom uz prvu narudžbu kupac kreira i "Moj zooplus račun" te svaki registrirani kupac automatski ostvaruje i pravo sudjelovanja u besplatnom zooplus bonus programu. Detalje i uvjete sudjelovanja u nagradnom bonus programu pronađite [ovdje](#).

Email adresa koja je ostavljena prilikom registracije, korist će se za informiranje kupca o statusu i iznosu nagradnih bodova. Svaki kupac u bilo kojem trenutku, bez ikakve naknade, ima pravo prigovora na korištenje email adrese.

13. Internetsko rješavanje sporova za potrošače

Službena web stranica Europske komisije za internetsko rješavanje sporova dostupna je na www.ec.europa.eu/consumers/odr. Neki su trgovci prema zakonu obvezni sudjelovati, ali ovo se ne odnosi na zooplus. zooplus nije dužan ni voljan sudjelovati u shemi rješavanja sporova.

14. Završna odredba

Ako je jedna odredba ovih općih uvjeta poslovanja nevažeća, ugovor ostaje svejedno važeći. Ovdje vrijedi njemačko pravo pod isključenjem UN zakona o trgovini (CISG).

15. Print verzija općih uvjeta poslovanja



S klikom na poveznicu "print verzija općih uvjeta poslovanja" kupac ima mogućnost da dobije verziju ovih općih uvjeta poslovanja prikladnu za printanje. Nju može isprintati ili pohraniti lokalno.

Stanje ovih općih uvjeta poslovanja: 01.09.2021
