Opći uvjeti poslovanja Lijepa.hr

Internetskom stranicom www.lijepa.hr upravlja tvrtka Ujeda d.o.o

Puno ime: UJEDA, spletna prodaja, d.o.o.
Kratko ime: UJEDA d.o.o.
Adresa: Loke pri Zagorju 22, 1412 Kisovec, Slovenija

Matični broj: 6374875000 (SI)

OIB: 70386649098
Osnovni kapital: 90.000,00 EUR
Broj računa: HR30 2340 0091 5700 1734 2 (SWIFT CODE: PBZGHR2X)
Tvrtka je obveznik PDV-a.
Tvrtka je upisana u registar poslovnih subjekata Republike Slovenije dana 10.05.2013.

Opći uvjeti poslovanja i korištenja internet stranice www.lijepa.hr (u nastavku: lijepa.hr ili Lijepa) sastavljeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača te ostalim propisanim zakonodavstvom Hrvatske za prodaju preko interneta i takvim načinom poslovanja. Uvjeti su vezani za rad Lijepe, te poslovni odnos među Ujeda d. o. o., (u nastavku: Ujeda), registriranim korisnicima (u nastavku: korisnici) i kupcima artikala ili usluga (u nastavku: kupci).

1. Općenito o Lijepa.hr

Lijepa.hr je internetska stranica preko koje se prodaju parfemi, proizvodi za njegu tijela, lica i kose, šminka te ostali kozmetički proizvodi.

2. Ponuda i izvor

Ponuda artikala se na internetskoj stranici zbog prirode poslovanja može mijenjati na dnevnoj bazi. Cijene pojedinačnih artikala su redovne cijene i akcijske cijene, odnosno cijene s popustom.

Ujeda d.o.o. odgovorna je za kvalitetu artikala ili izvođenje usluge. Ujeda je odgovorna i za moguće pritužbe ili posljedice korištenja artikla ili usluge. Za izvođenje usluge ili prodaju artikala i s tim povezanim mogućim pritužbama je u cijelosti odgovorna tvrtka Ujeda d.o.o.

Fotografije, slike ili video materijali objavljeni u okviru ponude vlasništvo su Ujede ili njezinih dobavljača, poslovnih partnera ili su isključivo simbolični i ne jamče detaljne značajke artikla ili usluge, te mogu samo prikazivati simbolične ili stvarne usluge, ponudu, tvrtku ili artikle.

Izvor mirisa

Svi parfemi su originalni. Zahvaljujući neposrednom putu do krajnjeg kupca (bez posrednika), možemo vam ih ponuditi po povoljnijim cijenama.

Testeri proizvoda

Također možete kupiti testere raznih proizvoda iz naše ponude. Tester je originalan, nekorišten i neotvaran proizvod. U većini slučajeva pakiran je u bijelu ambalažu s natpisom TESTER. Proizvodi koji imaju raspršivač u nekim su slučajevima bez čepa.

TESTER ima isti sastav kao i miris/proizvod u standardnoj verziji, ali se uglavnom koristi za testiranje samog mirisa.

Bitne razlike između testera i mirisa u standardnoj verziji:

- MIRIS je identičan standardnoj verziji.
- CIJENA je u većini slučajeva niža i samim time povoljnija za vas.
- PAKIRANJE - u većini slučajeva miris je upakiran u smeđu ili bijelu kartonsku ambalažu bez celofana, ali u nekim slučajevima proizvod nije pakiran u ambalažu (samo bočica). Kao poklon, tester je manje prikladan.
- BOCA je u osnovi ista kao standardna verzija. U nekim slučajevima testeri nemaju čep na prskalici ili nemaju iste gornje elemente boce (razni dodaci).

Tester proizvoda nije namijenjen za osobnu upotrebu krajnjih kupaca. Tester mogu koristiti samo kupci za prezentaciju i/ili testiranje mirisa ili kozmetike. Narudžbom testera kupac ispunjava gore navedene uvjete te se obvezuje da tester neće koristiti za osobne potrebe niti ga preprodavati krajnjem kupcu.

3. Kupnja i račun

Ujeda d.o.o. je tvrtka koja nudi i prodaje artikle ili usluge preko interneta.
Kupac iznos plaća Ujedi, a zajedno s artiklom ili uslugom prima i račun.
Poduzeće posluje na području Republike Slovenije.
Proizvode naručene na web stranici www.lijepa.hr šaljemo isključivo na područje Republike Hrvatske.

Registracijom posjetitelj / kupac postaje korisnik i stječe pravo na kupnju i pristup svim podacima iz ugovora na daljinu.

Ugovor sklopljen na daljinu između ponuđača (poduzeće Ujeda d. o. o.) i kupca u web trgovini www.lijepa.hr potpisan je u trenutku kada ponuđač (poduzeće Ujeda d. o. o.) potvrdi narudžbu i kupac prima prvu elektroničku poruku o statusu svoje narudžbe (naziv: Lijepa.hr - Narudžba "broj narudžbe" je uspješno zaprimljena)
Od tog trena su sve cijene i ostali uvjeti određeni i važe kako za ponuđača (poduzeće Ujeda d. o. o.) tako i za kupca.
Plaćanjem preko predračuna kupac prihvaća opće uvjete.

Kupac je osoba s podacima navedenim u narudžbi. Naknadna promjena podataka o kupcu nije moguća.
Ugovor o kupnji (prva elektronička poruka o dodjeli i statusu narudžbe/ugovora) pohranjuje se elektronički na serveru poduzeća Ujeda d. o. o.

Kupac prima račun na svoju e-mail adresu, a može ga preuzeti i na svom profilu u internet trgovini www.lijepa.hr. Svaki paket sadrži dostavnicu na kojoj su navedeni podaci o kupcu, kupljeni proizvodi i ukupna cijena narudžbe.

Poslovanje se odvija na ograničenim teritorijima: Europski gospodarski prostor (E.E.A), Švicarska, Ujedinjeno Kraljevstvo i/ili Kanalski otoci.

4. Načini plaćanja ponuda

Kupnja preko stranice Lijepa.hr je sigurna, jednostavna i udobna. Kupac se mora pobrinuti da su njegovi podatci ispravni i istiniti, bez obzira na način plaćanja.

Omogućujemo sljedeće načine plaćanja:

Plaćanje pouzećem (preuzimanjem pošiljke preko službe za dostavu GLS):

Dostava naručenih proizvoda u našoj se internet trgovini izvodi u najkraćem mogućem roku i ovisi o raspoloživosti artikala. Artikle dostavljamo putem dostavne službe GLS na adresu koju ste naveli prilikom registracije, odnosno prilikom kupnje artikala. Savjetujemo vam da napišete adresu na kojoj se nalazite u dopodnevnim satima. Također savjetujemo da napišete broj telefona ili mobitela na koji vas dostavljač može dobiti i s vama se dogovoriti o načinu dostave. Broj telefona koristi se isključivo za svrhu kvalitetnije dostave. Paket vam dostavljaju na adresu koju ste naveli prilikom narudžbe, no mogu vam ga dostaviti i na drugu adresu, ukoliko vam to više odgovara.

U slučaju plaćanja paketa prilikom preuzimanja na vašoj adresi (pouzećem), nadoplata za uslugu plaćanja pouzećem je 1 €. Prilikom plaćanja gotovinom ne računa se trošak provizije. U slučaju neuspješne dostave paketa, kurir će vam ostaviti poruku o prispjeloj pošiljci. U poruci će biti naveden broj pošiljke te broj telefona i e-mail službe za dostavu.

Dostava pouzećem s GLS-om: Primatelj plaća robu u gotovini prilikom isporuke. Dostavna služba preuzima novac i sigurno i brzo ga transferira na pošiljateljev račun – uobičajeno u roku tri radna dana po isporuci.

- Manji rizik neplaćanja, više sigurnosti
- Pouzdan i brz prijenos novca na račun
- Najveći iznos za plaćanje pouzećem i sigurnosni limit je: 1.659,04 €.
- Status plaćanja vidljiv online
- Visina iznosa, ime, broj pošiljke i referentni broj nalaze se na izvodu računa
- Potvrda o primitku za primatelja

GLS dostavlja pakete od ponedjeljka do petka - u Hrvatskoj obično u roku od 24 sata, a na otocima u roku 24 - 72 sata. Međutim ovaj standard vremena isporuke nije osiguran ili zajamčen. Paketi se prevoze cestom, tako da prometni kolaps može dovesti do kašnjenja.

Za više informacija, nazovite službu za usluge kupcima GLS: +385 1 2042 672.
Za dostavu na otocima pogledajte ovaj link: https://gls-group.eu/HR/hr/dostava-na-otoke
Podatci službe za dostavu: **General Logistics Systems Croatia d.o.o., Stupničke Šipkovine 22, 10255, Donji Stupnik, cs@gls-croatia.com**

Ograničenje plaćanja pouzećem

Kupac može platiti narudžbu jednim od načina plaćanja koji su dostupni u internetskoj trgovini prilikom predaje narudžbe.

Plaćanje pouzećem moguće je za narudžbe u vrijednosti do uključujući 390 EUR. Za narudžbe čija vrijednost prelazi 390 EUR plaćanje pouzećem nije dostupno te kupac mora odabrati drugi raspoloživi način plaćanja.

Za plaćanje po predračunu, plaćanje putem sustava PayPal te plaćanje kreditnim ili debitnim karticama ograničenje u iznosu od 390 EUR ne primjenjuje se. Eventualna ograničenja pojedinog sredstva plaćanja koja određuje banka, izdavatelj kartice ili pružatelj platnih usluga ne ovise o prodavatelju.

Plaćanje platnim karticama (Mastercard, Visa, Maestro, Diners Club)

Radi se o kartičnom plaćanju online izravno u e-trgovini. Primamo kartice: VISA, MasterCard, Maestro, Diners. Nakon završetka narudžbe, bit ćete preusmjereni na platformu za plaćanje. Plaćanje se vrši putem platforme za plaćanje Saferpay (SIX Payment Services). Rezervacija plaćanja - prilikom plaćanja karticom rezerviramo samo vaš novac. Iznos skidamo s vašeg računa tek kada je pošiljka zapakirana i

spremna za otpremu. Nakon unosa podataka o kartici morate potvrditi i plaćanje u svojoj internetskoj banci. Na webu je moguće samo jednokratno plaćanje.

*Zbog novih EU direktiva mogući su problemi s plaćanjem karticama. U slučaju problema kontaktirajte svoju banku ili nam pišite kako bismo promijenili način plaćanja.

Plaćanje preko sustava Paypal

Plaćanje općom uplatnicom/predračunom (uplatom na račun Ujeda d.o.o./predračun odnosno platni nalog):

Nakon što odaberete uplatu putem opće uplatnice/predračuna zaprimite email s podatcima o plaćanju. Uplatu korisnik izvodi preko svog tekućeg računa (npr. e-zaba, Net, PBZ365@NET, itd.) ili podatke isprinta i iznos plati preko uplatnice na pošti. Kupnja se aktivira tek kada Ujeda d.o.o. primi uplatu, odnosno jedan radni dan nakon plaćanja, ukoliko je uplata provedena preko internet bankarstva do 15. sati, ili do dva radna dana ako je uplata provedena na pošti. Nakon plaćanja kupac prima artikl(e) i račun.

U koliko biste prilikom plaćanja naišli na problem, uvijek se možete obratiti našim djelatnicama za pomoć kupcima putem e-pošte info@lijepa.hr. Navedeni načini plaćanja mogući su za sve ponude, osim ako u samoj ponudi nije navedeno drugačije. Zadržavamo pravo da kod određenih ponuda ograničimo načine plaćanja. Takva će promijena biti jasno zapisana u ponudi.

U slučaju kupnje robe i usluga u iznosu većem od 60,00 EUR, prodavatelj može prema vlastitoj odluci promijeniti način plaćanja te o tome obavijestiti kupca. Kupac može zatražiti plaćanje unaprijed prema predračunu. Prodavatelj može tražiti od kupca avans kao jamstvo za ozbiljnost posla. Iznos akontacije može biti od 50% do 100% vrijednosti robe ili usluge. Ovakav način prodaje ne utječe na kasnija prava kupca koja ima prema ovim općim uvjetima poslovanja i u skladu s važećim zakonskim propisima.

Narudžbe se u elektroničkom obliku spremaju na serveru i kupcu su dostupne u svakom trenutku, vidjeti ih može u svom korisničkom profilu (Moj profil).

5. Dostava

Narudžba će biti dostavljena u roku od 4 do 6 radnih dana. Dostavljamo dostavnom službom **GLS** - dostava na adresu ili dostava na mjesto za preuzimanje.

Vikendima i praznicima NE isporučujemo. Imajte na umu da se vrijeme isporuke može produljiti zbog različitih razloga, na koje nemamo utjecaja (kvar, nezgode, greške u adresi, uvjeti na cesti, blagdani ...). Izuzetak je dostava na otoke GLS dostavnom službom: Detaljni raspored dostave nalazi se **OVDJE**.

Trošak dostave je fiksan i ne ovisi o količini naručenih proizvoda.

Cijena dostave na Vašu adresu (GLS dostavna služba):
Cijena dostave za sve narudžbe iznosi 4,20 €.

U slučaju da plaćate prilikom preuzimanja pošiljke na vašoj adresi (pouzećem), nadoplata za uslugu plaćanja pouzećem je 1 €.

Cijena dostave u Paketomat (GLS dostavna služba):
Cijena dostave za sve narudžbe iznosi 3,90 €.

U slučaju da plaćate prilikom preuzimanja pošiljke na vašoj adresi (pouzećem), nadoplata za uslugu plaćanja pouzećem je 1 €.

Osobno preuzimanje u GLS Paketomatu/Paket Shop-u ili depo-u/:

Imate mogućnost odabrati da ćete paket **osobno podići u jednom od GLS područnih skladišta (depo-a) ili odabranom Paketomatu/PaketShop-u**.

GLS Hrvatska trenutno raspolaže s više od 1.000 paketomata i više od 210 Paket Shopova diljem zemlje. Osim toga, imaju 1 centralni sortirni centar i 36 područnih skladišta (depo-a).

U košarici odaberite opciju "**GLS Paketomat – MJESTA ZA PREUZIMANJE**". Na karti upišite svoj **grad** ili adresu u tražilicu kako bi se prikazale sve dostupne lokacije u blizini. Kada pronađete željeni GLS paketomat, kliknite na dugme "**Izaberi**". Odabrana adresa automatski će se ispisati. Kupac tada još treba ručno upisati svoje ime, prezime, broj telefona i e-mail adresu.

Vaš će se paket uskladištiti a vi ga možete podići u sljedećih **četiri radna dana**. Nakon isteka tog vremena paket će se vratiti nazad pošiljatelju. Vaš paket će se uskladištiti na siguran način.

_____

U slučaju problema s dostavom, javite nam se na info@lijepa.hr kako bismo provjerili što se dogodilo s Vašim paketićem.

Naručenu robu dostavljamo na području Republike Hrvatske.

Oštećenje pri isporuci

Prilikom preuzimanja pošiljke, kupac je dužan provjeriti njen sadržaj. U slučaju oštećenja pošiljke, kupac mora odmah javiti na email info@lijepa.hr sve vezano za oštećenje.

6. Cijena ponude

Cijene svih ponuda artikala ili usluga unaprijed su određene i sadrže PDV. Cijene važe za sve kupce no samo i isključivo za vrijeme trajanja pojedinačne ponude i u slučaju plaćanja navedenih u ovim općim uvjetima i samo na internet stranici Lijepe.

Cijene vrijede do trenutka kad paket zaprimite. Zadržavamo pravo promjene valjanosti cijena.
Cijene se zaokružuju na dva decimalna mjesta (1 cent).
Korištenje koda za popust može rezultirati manjom razlikom između cijene u košaricu i konačne cijene obavljene kupnje zbog zaokruživanja.
Posebne kodove za popust, kao što su: kod za popusta uz prvu narudžbu, kod e-knjižice, poslovne ponude, kodove za izvanredne situacije - isprike, tehnička greška itd., kupac može koristiti samo jednom (za jednu narudžbu).
Promo kod za popust nije moguće iskoristiti na već snižene proizvode. Moguće je iskoristiti samo jedan promo kod po narudžbi. Različiti popusti međusobno se NE zbrajaju, a akcije isključuju.

7. Dodatne naknade uz narudžbu

Osiguranje pošiljke:
Ukoliko želite možete prilikom slanja narudžbe osigurati vaš paket. Iznos osiguranja iznosi 1 € (sa PDV-om).
U slučaju gubitka pošiljke ili da je pošiljka koju ste preuzeli oštećena, nećete morati čekati do isteka

zakonskog roka da bi se vaša situacija riješila već će ista biti riješena odmah. Sve što trebate učiniti je poslati nam fotografije i drugu dokumentaciju o oštećenju na naš e-mail (info@lijepa.hr), a mi ćemo vam odmah poslati nove proizvode ili urediti povrat novca za već plaćene proizvode.

Pakiranje za narudžbe do (uključivo) 29 €:
Iznos naknade za pakiranje iznosi 1,9 € (sa PDV-om). Ovom naknadom pokrivamo troškove vezane uz materijal za pakiranje i rad skladišnih radnika prilikom slanja vaše narudžbe. Ukoliko u košaricu dodate još neki proizvod u ukupnoj vrijednosti iznad 29 €, naknadu pokrivamo mi.

8. Postupak registracije i kupnje na Lijepa.hr

Kako bi korisnik bio u mogućnosti kupovati na internet stranici Lijepa, može se registrirati. Korisnik navodi svoje podatke, adresu e-pošte, adresu za dostavu i ostale podatke. Korisničko ime dodjeljuje Lijepa i predstavlja e-poštu korisnika. Lozinku korisnik odabere sam, a kasnije je može promijeniti sukladno željama. Lozinka se šalje e-poštom. Registracija na stranici korisniku omogućuje kupnju i provjeravanje statusa narudžbe.

- Za kupnju usluge ili artikla nije potrebna prethodna registracija.
- Korisniku se kod prijave dodjeljuje korisničko ime, lozinku izabere sam (lozinka se može kasnije promijeniti). Na e-mail prima lozinku s kojom pristupa svom korisničkom profilu.
- Korisnik odabire željenu ponudu i način plaćanja te izvršava kupnju.
- Po isteku ponude (nakon određenog termina ili rasprodaje zalihe) ponuda se skida sa stranice ili se objavi informacija "nema na zalihi".
- Klikom na "Kupovina" i ˝U košaricu˝ korisnik započne postupak kupnje, odabire način plaćanja i izvršava kupnju.
- Korisnik ima u rubrici "Moj profil" pregled nad stanjem svojih narudžbi.
- Korisniku se na adresu e-pošte šalje i informativno obavještenje o izvedenoj kupnji.
- Kupnja je provedena kada korisnik izvede uplatu na pravilan način.

Rokovi za plaćanje:
- plaćanje karticom/PayPalom - 4 radna dana
- plaćanje općom uplatnicom / predračunom - 7 radnih dana
- Ujeda d.o.o. zadržava pravo da bez ikakvog razloga povuće artikl ili uslugu iz ponude.
- Zloupotreba kupnje se kažnjava.
- Narudžba se može (na zahtjev kupca) zadržati u našem skladištu do 7 radnih dana (pri odabiru plaćanja prilikom preuzimanja ili ukoliko je narudžba već plaćena). Po isteku roka 7 radnih dana, narudžba će biti otpremljena. Ukoliko kupac ne želi primiti narudžbu, mora poduzeće obavijestiti na e-adresu: info@lijepa.hr.

Nakon slanja narudžbe, kupac e-poštom prima obavijest o narudžbi. Kupac ima pravo stornirati narudžbu do trenutka slanja paketa na njegovu adresu (narudžba se mora stornirati putem e-pošte: info@lijepa.hr). Obvezno se mora dopisati broj narudžbe. Adresa e-pošte s koje se šalje zahtjev za stornaciju narudžbe mora biti ista e-mail adresi iz narudžbe. Ukoliko kupac narudžbu ne stornira, narudžba se obrađuje.

Ponuđač može za provjeru podataka ili garanciju pravilne dobave kontaktirati kupca na njegov kontaktni broj. Potvrđivanjem narudžbe ponuđač kupca obavještava o predviđenom roku dostave putem e-pošte. Ugovor o kupnji određenih artikala između kupca i ponuđača je na taj način neopozivano sklopljen. Detalji o ugovoru sklopljenom na daljinu su uvijek dostupni na internet stranici www.lijepa.hr, kamo korisnik pristupa svojim korisničkim imenom i lozinkom, koje prima

prilikom prve narudžbe. Cijene važe u trenutku slanja narudžbe i nemaju unaprijed određenu valjanost.

9. Sigurnost kupnje platnim karticama

Kupnja preko platne kartice je sigurna, budući da se Ujeda d.o.o brine za tehnološka i organizacijska sredstva za zaštitu prijenosa i pohrane osobnih podataka te plaćanja. Pobrinuli smo se za sigurne autorizacije i transakcije preko platnih kartica, koje se vrše u realnom periodu s trenutačnim provjeravanjem podataka kod banaka. Podatci o karticama ne pohranjuju se na serveru.

10. Čuvanje osobnih podatka

Prilikom registracije ili kupnje, kupac dozvoljava tvrtki Ujeda d.o.o. sabiranje, obrađivanje i čuvanje posredovanih osobnih podataka u skladu sa Zakonom o čuvanju osobnih podataka.
Ujeda d.o.o. se obavezuje da će pomno i u skladu sa zakonodavstvom čuvati sve podatke korisnika. Podatci se skupljaju na osnovi osobnog pristanka pojedinca i za vrijeme 5 godina, osim ako Zakon o čuvanju osobnih podataka ne nalaže drugačije.

Osobni se podatci skupljaju s namjerom nesmetanog izvođenja narudžbi odnosno ponuda, komunikaciju s kupcem, statističku analizu za poboljšanje rada internet stranica i usluga te, ukoliko se kupac odluči, za slanje obavijesti, novosti i ponuda preko GSM aparata, e-pošte, pismenim putem na adresu.

U okviru toga skupljaju se sljedeći podatci:

- IP adresa
- ime i prezime
- adresa stalnog ili privremenog boravka i/ili adresa za dostavu
- telefonski broj
- adresa e-pošte
- vrijeme i datum registracije
- arhiv komunikacije s internetskom trgovinom

Tvrtka Ujeda d.o.o. poštuje privatnost korisnika internet stranice Lijepa.hr te se obavezuje da će pridobivene podatke brižno čuvati te ih bez pristanka neće posredovati trećoj osobi, odnosno, neće ih koristiti za svrhe osim gore navedenih, osim u slučajevima kada bi te podatke zahtijevao nadležni državni organ, koji bi za to imao zakonsko osnovu i u slučaju sumnje zloupotrebe od strane korisnika internet stranice. Ujeda d.o.o. može podatke posredovati samo obrađivaču podataka s kojim ima sklopljen ugovor.
Unos osobnih podatka i podatka za plaćanje izvodi se preko internet obrasca, zaštićenog istim ili sličnim šifriranim mehanizmima, koje koriste banke i druge pouzdane institucije.

Korisnik je i sam odgovoran za čuvanje osobnih podataka tako da se pobrine za sigurnost svojeg korisničkog imena i lozinke te odgovarajuću programsku (antivirusnu) zaštitu svojeg kompjutera. Zbirka osobnih podataka je registrirana na internet stranici informacijskog povjerenika.

Povjerenje zahvaljujući visokim sigurnosnim standardima

Web stranica lijepa.hr koristi SSL sigurnosni sustav (Secure Socket Layer) i 128-bitnu enkripciju (kodiranje) za prijenos podataka. Navedena tehnologija pruža najučinkovitiju zaštitu kojom i najuspješnije banke štite sve podatke o online bankarstvu. Korištenje šifriranog prijenosa podataka na web stranici prepoznat ćete po simbolu zaključanog lokota koji se nalazi na dnu statusne trake vašeg preglednika.

Certifikati CERTIFIED SHOP® i EMOTA ukazuju na sigurnu online kupovinu – u cijeloj Europskoj uniji! Provjerite OVDJE!

Korisnik je sam odgovoran za zaštitu osobnih podataka, na način da osigura sigurnost svog korisničkog imena i lozinke te odgovarajuću programsku (antivirusnu) zaštitu svog računala.

Uvijek imate pravo na besplatne informacije gdje možete provjeriti ispravnost svojih pohranjenih podataka. Ukoliko želite, možete se obratiti na info@lijepa.hr i poslati nam svoj upit e-mailom ili običnom poštom. Nakon dostave podataka, izvršit će se svi ispravci, zatvaranja ili brisanja - u mjeri u kojoj su u skladu sa zakonom.

11. Komunikacija s korisnicima

Komunikacija s korisnicima Lijepa.hr odvija se preko internet stranice i preko elektroničkih poruka, dakle preko sredstava za komunikaciju na daljinu, u određenim slučajevima i putem telefona odnosno pošte. Komunikacija s korisnicima odvija se i preko društvenih mreža na kojima je registriran profil Lijepe.
Korisnik se s određenom ponudom upoznaje na internet stranici www.lijepa.hr ili preko oglasa u tiskanim, elektroničkim ili internet medijima.
Ponuda na internet stranici bit će sastavljena tako da će iz njezine poruke biti jasno i vidljivo da se radi o ponudi artikala ili usluga s određenim popustima, akcijama ili pogodnostima, te uvjetima pod kojim će biti moguće pridobiti određenu ponudu.

Korisnik će se moći prijaviti na e-novosti i od njih na jednostavan način odjaviti. Obavijesti uključuju informacije o aktualnim ili budućim ponudama, promociju Lijepa.hr te druge promidžbene poruke lijepa.hr ili njezinih partnera. Smatra se da je za primanje obavijesti potreban osobni pristanak i primanje nije moguće ukoliko prilikom registracije korisnik to ne označi ili se na drugi način ne prijavi na primanje novosti.

12. Osnovne informacije za korisnike

Na internet stranici Lijepa.hr nalaze se informacije o tvrtki koja upravlja internet stranicom. Te informacije su ime i sjedište tvrtke, kontakti te druge potrebne informacije a posebno one koje zahtjeva zakonodavstvo.

Korisnici će na stranici pronaći i ostale informacije vezane za artikle ili uslugu, uvjete dostave, valjanost ponuda i ostale informacije.

Korisnici koji imaju bilo kakva pitanja vezana za ponudu, pitanja mogu postaviti preko internet stranice, e-pošte, telefonskim putem ili preko društvenih mreža. Način postavljanja biti će objašnjen na samoj internet stranici, društvenoj mreži ili drugačije. Lijepa.hr ta pitanja može zajedno s odgovorima i objaviti. Ukoliko će se raditi o automatskoj objavi, Lijepa.hr zadržava pravo brisanja teksta koji je uvredljiv, nemoralan ili kažnjiv.
Pitanja i ostali tekstovi izražavaju mišljenje njihovog autora i Lijepa.hr ne preuzima odgovornost za njih.

Pitanja vezana za ponude ili druga pitanja mogu se slati preko e-pošte info@lijepa.hr radnim danima od 8. do 15. sati.

13. E-poklon bon

Kupovina e-poklon bonova trenutno nije moguća, ali prethodno kupljeni bonovi i dalje se mogu iskoristiti bez problema.

Prednosti E-poklon bona na Lijepa.hr

- Poklon bon vrijedi do 6 mjeseci (od datuma kupnje).
- Kupnja i primjena e-poklon bona moguća je samo u web parfumeriji Lijepa.hr.
- Poklon bonovi mogu se koristiti za kupovinu putem interneta, ne mogu se koristiti za plaćanje u trgovini bez prethodne narudžbe.

Prilikom korištenja poklon bona:

- Kod narudžbe obratite pozornost da je iznos naručenih proizvoda veći od vrijednosti poklon bona.
- E-poklon bon se može iskoristiti samo jednom.
- E-poklon bon nije moguće zamijeniti za novac.
- Kod E-poklon bona ne možete koristiti zajedno s bilo kojim drugim kodom za popust (jer sustav to ne dopušta). Ukoliko želite koristiti e-poklon bon i kod za popust, napišite u napomene narudžbe u trećem koraku košarice ili nas kontaktirajte na info@lijepa.hr.

14. Pritužbe i sporovi

Ujeda d.o.o. će se trudit da svaku dvoumicu, komentar ili pritužbu razriješi u što kraćem roku i pri tome će poštivati zakonodavstvo (Zakon o zaštiti potrošača), te se maksimalno potruditi da se postigne dogovor.
Komentare i pritužbe dobiva administrativni ured, a obrađuje pravna služba. Korisnicima su dostupni sljedeći kontakti:
- pismenim putem na adresi Ujeda d.o.o., Loke pri Zagorju 22, 1412 Kisovec, Slovenija
- pismeno na adresu e-pošte info@lijepa.hr

Ponuđač poštuje valjani zakon o zaštiti potrošača. Ponudač će se truditi ispuniti svoju dužnost, uspostaviti učinkovit sistem rješavanja pritužbi i odrediti osobu sa kojom se, u slučaju poteškoća, kupac može povezati telefonski ili putem maila. Pritužbu je moguće podnijeti putem e-mail adrese info@lijepa.hr. Postupak rješavanja pritužbi je tajan.

Ponuđač će u roku pet radnih dana potvrditi prijem pritužbe, javiti kupcu koliko dugo će potupak trajati i sustavno ga obavještavati u razvoju postupka. Ponuđač je svjestan da svaki sudski spor iziskuje ekonomski trošak i time potrošaču nudi sve u svojoj mogućnosti da se svaki spor riješi sporazumno.

Postupak obrađivanja je tajan. Ukoliko se ne postigne dogovor, sporove će rješavati sud u Ljubljani.

Reklamacije vezane za kvalitetu ali odvijanje same ponude kupac i Ujeda d.o.o. rješavaju sami.
U skladu sa zakonskim normama, ne prepoznajemo niti jednog davatelja izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkih sporova, kojeg bi potrošač mogao

pokrenuti temeljem Zakona o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova. Ujeda d.o.o. kao pružatelj usluge internet trgovine na područje Republike Hrvatske, na svojoj internet stranici objavljuje poveznicu na platformu za internetsko rješavanje potrošačkih sporova. Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem platforme kojoj možete pristupiti **OVDJE.** Dakle, u slučaju poteškoća ili problema tijekom online kupnje unutar EU, primjerice neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd., svoj prigovor možete podnijeti putem gore navedene poveznice. Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU. Europska komisija pruža platformu za izvansudsko rješavanje sporova odnosno omogućuje potrošačima iz EU-zemalja da sporove povezane sa svojim online-narudžbama riješe bez uključivanja sudova.

15. Odricanje odgovornosti

Internet stranica Lijepa.hr posluje na način kataloške prodaje artikala i usluga. Usprkos trudu da ponuda bude što točnija i ažurnija, može se desiti da se podatci o artiklu, cijeni ili usluzi promijene tako brzo da ih ne dospijemo ispraviti i da se još uvijek nepromijeni nalaze na internetskoj stranici. U slučaju narudžbe takvog artikla ili usluga, tvrtka kupce obavijesti i kupnju stornira, odnosnu kupcu omogući prekid narudžbe ili se dogovori za neke druge mogućnosti.

U slučaju nedostupnosti proizvoda, tvrtka obavještava kupca o promjeni i uklanjanju proizvoda iz narudžbe.
Kupac se može odlučiti za promjenu ili otkaz narudžbe.
Ukoliko je kupac već platio narudžbu za nedostupan artikal, novac za taj proizvod odmah će se vratiti na njegov račun, PayPal račun ili kreditnu karticu. Vrijeme isporuke može se produljiti zbog nedostupnosti proizvoda.

Zadržavamo pravo tipografskih pogreška i pogreška koje se proizlaze iz nenamjernog nepravilnog rada informacijsko-tehničkog sistema internet stranice. Tvrtka ne odgovara za točnost podatka, unesenih od strane kupaca.

16. Materijalni nedostaci

Kupac / Potrošač može zahtijevati svoja prava na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke ako obavijesti prodavatelja (Ujeda d. o. o.) o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je nedostatak otkriven, odnosno najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača. Zakon o obveznim odnosima detaljnije određuje u kojim slučajevima postoje materijalni nedostatci stvari. U obavijesti o pogrešci, potrošač mora točnije opisati pogrešku i dopustiti dobavljaču da pregleda proizvod. Potrošač može osobno javiti obavijest o pogrešci prodavatelju, prodavatelj mora izdati potvrdu ili ga poslati u trgovinu u kojoj je proizvod kupljen ili agentu prodavatelja s kojim je ugovor zaključen. Prodavatelj nije odgovoran za materijalne nedostatke robe koji se pojavljuju nakon što su prošle dvije godine od kada je proizvod isporučen. Ako je predmet ugovora između prodavatelja i potrošača stvar koja je već korištena, prodavatelj nije odgovoran za materijalne nedostatke robe koji se pojavljuju nakon što je prošla godina od trenutka isporuke. Smatra se da je pogreška za materijalne nedostatke postojala u vrijeme izručenja ako se dogodi u roku od šest mjeseci od izručenja.

Materijalni nedostatak postoji:

- ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet
- ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je Kupac nabavlja, a koja je bila poznata Prodavatelju ili mu je morala biti poznata

- ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane
- kad je Prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti
- ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je Kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave Prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.)

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka kupac ima pravo:

- tražiti uklanjanje nedostataka
- predaja drugog proizvoda bez nedostatka
- sniženje cijene
- raskid ugovora

Pri tome je kupac dužan prvo zatražiti uklanjanje nedostataka, a pravo na sniženje cijene ili na raskid postoji tek ako prodavatelj nije udovoljio njegovom prethodnom zahtjevu za uklanjanjem nedostataka.

Ukoliko postojanje nedostatka na robi ili nepravilnosti u pruženoj usluzi nije sporno, tvrtka (Ujeda d.o.o.) će udovoljiti zahtjevu kupca za utvrdom materijalnog nedostatka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od osam (8) dana. U slučaju osporavanja postojanja nedostatka na robi ili nepravilnosti u pruženoj usluzi, tvrtka (Ujeda d.o.o.) će najkasnije u roku od osam (8) dana pisanim putem odgovoriti na zahtjev kupca za utvrđivanjem materijalnog nedostatka.

O materijalnom nedostatku obavijestite nas:
- pismenim putem na adresi: Ujeda d.o.o., Loke pri Zagorju 22, 1412 Kisovec, Slovenija
- pismeno na adresu e-pošte: info@lijepa.hr

Obavezno morate popuniti obrazac za uvažavanje materijalnog nedostatka. Pronađite ga **OVDJE.**

Prava kupaca u slučaju materijalnih nedostataka pobliže su uređena odredbama *Zakona o zaštiti potrošača.*

17. Jednostrani raskid ugovora

Opis prava na jednostrani raskid ugovora

Za ugovore sklopljene na daljinu, potrošač ima pravo da u roku 14 dana tvrtku obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, bez da navede razlog za svoju odluku. Ugovor je pravovreman, ako je pošiljka isporučena na vrijeme. Jedini trošak za potrošača u odnosu na raskid ugovora su izravni troškovi povrata robe. Ako potrošač odustane od ugovora s našom tvrtkom, vratit ćemo cijelokupnu uplatu u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 14 dana nakon primitka obavijesti o raskidu ugovora. Povrat novca za robu dostavljenu kupcu naše poduzeće može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Ako je kupac već zaprimio robu i odustao od ugovora, paketić vrati ili izruči osobi ili tvrtki ovlaštenoj za primanje robe odmah ili u roku od 14 dana od dana obavijesti o povlačenju. Smatra se da kupac vraća robu pravodobno ako je poslana prije isteka 14-dnevnog razdoblja za povrat.

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. Primljena roba mora biti vraćena netaknuta i u istom iznosu, osim ako je roba uništena, oštećena, izgubljena ili količina proizvoda se smanjuje, bez krivnje potrošača.

Ponuđač može uskratiti povrat uplata dok roba nije vraćena ili dok kupac sam ne pruža dokaze da je roba poslana natrag, osim ako tvrtka sama ponudi mogućnost stjecanja robe.

Kupac u cijelosti plaća trošak dostave vraćanja artikla.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako:

- predmet ugovora proizvod čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe
- **predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave. Kupac je dužan vratiti proizvode u originalnoj, neotvorenoj i neoštećenoj ambalaži. Ukoliko je originalno pakiranje otvoreno ili oštećeno (a proizvod je ispitan) zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga, sukladno točki 5. članka 86. Zakona o zaštiti potrošača, nemate pravo na odustanak od ugovora.**
- u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
- se radi o kupnji navedenoj u članku 72. Zakona o zaštiti potrošača, a sukladno članku 79. točki 4. i točki 12. Zakona o zaštiti potrošača.
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima

Vraćenu robu treba poslati na našu adresu:
Ujeda d.o.o.
Loke pri Zagorju 22
1412 Kisovec
Slovenija

Obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti OVDJE. Ispunite obrazac i vratiti ga putem e-maila ili tiskanom verzijom.
E-mail adresa: info@lijepa.hr.
Adresa: Ujeda d.o.o., Loke pri Zagorju 22, 1412 Kisovec, Slovenija.

Pravo na povrat u slučaju jednostranog raskida ugovora pobliže je uređeno odredbama *Zakona o zaštiti potrošača.*

Posljednja promjena općih uvjeta: 13. 11. 2026.

Ovaj dokument zamjenjuje verziju od 31. 8. 2026. i sve prethodne verzije ovog dokumenta.