

# Uvjeti kupovine

Ovi uvjeti prodaje definiraju postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i povrata odnosno reklamacije robe ponuđene na našim stranicama. Isporučitelj (Prodavatelj) je BabyHelp d.o.o. Kupac robe je posjetitelj web shopa koji odabere barem jedan proizvod, ubaci ga u košaricu, plati kreditnom karticom, e-bankingom, virmanom (uplatnicom) u banci (pošti ili FINI) i pošalje narudžbu Prodavatelju, ili pošalje narudžbu pa artikl plati pouzećem (gotovinom prilikom dostave).

Putem web shopa [www.babyhelp.hr](http://www.babyhelp.hr) kupcu je omogućena kupnja svih proizvoda koji se nalaze na stranicama Prodavatelja.

Cijene su s PDV-om.

Valuta je Hrvatska kuna (HRK).

BabyHelp d.o.o., Ilica 276, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 06928903648 vlasnik je web stranice [www.babyhelp.hr](http://www.babyhelp.hr)

## Naručivanje

Naručivanje robe moguće je 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Roba se naručuje elektronskim obrascem. Ukoliko prodavatelj nije u mogućnosti isporučiti sve naručene artikle, isporučit će one koje može, a o roku isporuke ostatka će pismenim putem obavijestiti Kupca. Kupac može prihvatiti ili otkazati isporuku preostalih artikala. Ukoliko kupac nema e-mail adresu, bit će obaviješten telefonskim putem.

## Plaćanje

### Uplatom na žiro račun (Internet bankarstvo/pošta/banka/FINA)

Sve cijene izražene su u hrvatskoj nacionalnoj valuti, Hrvatska kuna (HRK), s PDV-om.

## Pouzećem

Pri preuzimanju pošiljke od kurirske službe ili od strane BabyHelp dostavne službe

# Kreditnim karticama

Kreditnim karticama plaćanje je moguće na području grada Zagreba kod BabyHelp dostavne službe i samo ukoliko je tako navedeno u elektronskom obrascu kod narudžbe.



Naručene proizvode s troškovima dostave (ako ih ima), Kupac će Prodavatelju platiti kreditnom karticom, pouzećem prilikom dostave robe ili virmanskom uplatom. U slučaju da Kupac naruči robu i odbije je primiti, Prodavatelj ima pravo tražiti od Kupca nadoknadu poštanskih i vlastitih manipulativnih troškova.

## Izjava o konverziji (u slučaju kupovine iz inozemstva)

Sva plaćanja bit će izvršena u Hrvatskim kunama. Prilikom naplate Vašom kreditnom karticom isti se iznos pretvara u Vašu lokalnu valutu prema važećoj tečajnoj listi udruženja kartičara.

## Povrat i reklamacija

Ovi Uvjeti kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima predstavljaju ponudu BabyHelp d.o.o. za sklapanje Ugovora te korisnik kao kupac svojom registracijom, zaključivanjem narudžbe ili na drugi način utvrđen ovim Uvjetima iste prihvaća čime se smatra da je zaključen Ugovor između korisnika i BabyHelp d.o.o., a prema uvjetima prodaje navedenim u ovim Uvjetima.

Predmet i komercijalna svrha Ugovora je kupnja odabranog proizvoda ili usluge putem BabyHelp d.o.o. web shopa uz plaćanje odgovarajuće naknade – cijene toga proizvoda ili usluge. Ugovor se zaključuje sredstvima daljinske komunikacije (Ugovor

sklopljen na daljinu) i to putem: tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, telefona s ljudskim posredovanjem i bez njega te Interneta.

Ugovor stupa na snagu i obvezuje od trenutka kada korisnik prihvati ponudu BabyHelp d.o.o. na jedan od sljedećih načina:

- odabirom plaćanja i dovršenjem narudžbe kao registrirani korisnik ecuga.com,

- odabirom plaćanja i dovršenjem narudžbe kao gost korisnik babyhelp.hr,

a) U postupku registracije ili kreiranja korisničkog računa, korisnik je obvezan odabrati naziv ili ime pod kojim će ostvarivati usluge i odabrati sigurnosnu zaporcu te dostaviti valjanu e-mail adresu. Svi podaci potrebni za registraciju ili kreiranje korisničkog računa moraju biti istiniti pri čemu je izričito zabranjeno korištenje ili uporaba tuđih podataka.

b) Registracija ili korisnički račun kreiraju se samo za jednu osobu i nije dozvoljeno priopćavati podatke o registraciji ili korisničkom računu trećim osobama. Korisnik je obvezan čuvati podatke o svojoj sigurnosnoj zaporki i korisničkom računu. Nije dozvoljena uporaba tuđe registracije ili korisničkog računa.

c) Za kršenje odredbi Uvjeta iz ovog poglavlja, BabyHelp d.o.o. zadržava pravo, prema slobodnoj ocjeni, ugasiti registraciju ili korisnički račun korisnika, bez obveze naknade korisniku bilo kakvog troška ili štete.

d) Registracijom (koja uključuje plaćanje usluge) smatra se da je sklopljen Ugovor između BabyHelp d.o.o. i korisnika kao kupca.

e) Ugovor stupa na snagu po izvršenoj registraciji korisnika, odnosno od dana kada korisnik prihvati ponudu za sklapanje takvog Ugovora.

f) Povodom sklapanja Ugovora, korisniku će biti dostavljeni: potvrda o sklopljenom Ugovoru, odnosno predugovorna obavijest iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/2014), ovi Uvjeti te obavijest o pravu korisnika na jednostrani raskid Ugovora s obrascem za jednostrani raskid Ugovora iz članka 61. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača.

g) Korisnik može jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga. Korisnik nema pravo na jednostrani raskid Ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena,

- ako je predmet Ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave,

- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,

- ako je predmet Ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke te

- ako je predmet Ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije.

Da bi korisnik mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti BabyHelp d.o.o. o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na BabyHelp d.o.o., Ilica 276, 10000 Zagreb), ili elektroničkom poštom na [info@babyhelp.hr](mailto:info@babyhelp.hr), u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i navedeni pisani obrazac za jednostrani raskid Ugovora.

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Ako korisnik jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat novca koji je od njega primljen, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada BabyHelp d.o.o. , odnosno BabyHelp d.o.o. zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora, osim ukoliko je korisnik odabrao drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koja je ponuđena. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je korisnik izvršio uplatu. U slučaju da korisnik pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca BabyHelp d.o.o. može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Korisnik je dužan robu predati ili je poslati na adresu BabyHelp d.o.o. (babyhelp.hr), Ilica 276, 10000 Zagreb, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je BabyHelp d.o.o. uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Izravne troškove povrata robe korisnik mora snositi sam. Korisnik se moli da prije raskida se javi na [info@babyhelp.hr](mailto:info@babyhelp.hr) kako bi mu bio objašnjen postupak vraćanja robe.

Korisnik 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.

Ako je na zahtjev korisnika izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Ugovora, korisnik je dužan platiti BabyHelp d.o.o. iznos koji je razmjeran onom što je isporučeno do trenutka kada je korisnik obavijestio BabyHelp d.o.o. o jednostranom raskidu Ugovora.

h) U slučaju materijalnih nedostataka prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima posebice Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke (npr. oštećenje ambalaže), kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te

ne snosi troškove dostave takvog proizvoda. Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane kupca nisu imali vidljivi nedostatak.

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (npr. proizvod je slomljen, ogreben proizvod što je nastalo uslijed transporta ili krivog skladištenja) što kupac utvrdi po otvaranju proizvoda bez korištenja, montaže, odnosno stavljanja proizvoda u funkciju, a što je utvrđeno od strane ovlaštenog servisa – kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili umanjenje cijene.

i) Proizvodi za koje dajemo jamstvo u skladu sa zakonom i jamstvom određenim od strane proizvođača imaju jamstveni list. Pravo na korištenja jamstva ostvaruje se uz predočenje računa i jamstvenog lista. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Datum izdavanja računa je datum početka aktiviranja jamstva. Uz opis proizvoda nalazi se podatak na koji period je osigurano jamstvo za određeni proizvod.

U slučaju izdavanja jamstvenog lista kojim proizvođač jamči ispravnost proizvoda u tijeku određenog vremena, kupac može, ako proizvod nije ispravan zahtijevati da se taj proizvod u razumnom roku popravi, ili da mu se umjesto popravka preda drugi takav ispravan proizvod. Ukoliko za vrijeme trajanja jamstvenog roka nastupi neispravnost proizvoda isti se dostavlja u ovlaštenu servis naveden u jamstvenom listu.

Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se isključivo uz predočenje računa. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili nepostupanja u skladu s uputama nije osigurana jamstvom. Servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova za kupljeni proizvod osigurana je putem ovlaštenih servisera navedenih u jamstvenom listu.

## **Jamstvo privatnosti**

Jamčimo za sigurnost i tajnost svih podataka o naručitelju. Podaci moraju biti potpuni i vjerodostojni. Obvezujemo se čuvati privatnost i tajnost osobnih podataka svih naših kupaca, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, NN br. 103/2003 i 118/2006. Prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i informiramo kupce o načinu njihova korištenja. Redovito dajemo 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. BabyHelp d.o.o. web jamči da osobni podaci korisnika Web trgovine neće nikada biti dani na uvid i uporabu trećoj strani, bez prethodne izričite privole korisnika. Od ovoga se izuzima uvid od strane ovlaštenih službi izvršne državne vlasti Republike Hrvatske, za potrebe istražnih radnji temeljem valjanog sudskog naloga.

## Izmjene

BabyHelp d.o.o. web zadržava pravo na izmjenu ovih Uvjeta i obvezuje se obavijestiti sve registrirane korisnike putem e-mail adresa koje su upisali prilikom registracije. Ukoliko se ne slažete s navedenim pravilima korištenja i ne želite ih prihvatiti, molimo Vas obratite se na naše kontakte sa svojim primjedbama i za to vrijeme nemojte koristiti usluge Web trgovine.

## Pitanja i prijedlozi

Imate li kakvih pitanja ili prijedloga molimo kontaktirajte nas na:

e-mail: [info@babyhelp.hr](mailto:info@babyhelp.hr)

## Elektronska komunikacija

Posjećivanjem stranica [www.babyhelp.hr](http://www.babyhelp.hr) internet trgovine komunicirate elektronskim putem. Time prihvaćate da svi sporazumi, obavijesti, priopćenja i ostali sadržaji koji su vam dostavljeni elektronskim putem zadovoljavaju pravne okvire kao da su ostvareni u pisanom obliku.

## Način podnošenja prigovora potrošača

Sukladno [Zakonu o zaštiti potrošača](#) obavještavamo potrošače da prigovor na kvalitetu naših usluga mogu dostaviti u pisanom obliku na adresu: BabyHelp d.o.o. Ilica 276, 10000 Zagreb ili na e-mail adresu: [info@babyhelp.hr](mailto:info@babyhelp.hr)

Odgovor na Vaš prigovor dati ćemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora