

# I. Općenito

Internetska stranica [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) u vlasništvu je obrta za proizvodnju nakita ESPERANZA HAND MADE, Trg Joakima Rakovca 11, POREČ - PARENZO, OIB: 32361267345.

Svi materijali koje se nalaze na [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) internetskoj stranici ekskluzivno su intelektualno vlasništvo obrta ESPERANZA HAND MADE, mogu se koristiti isključivo uz izričito odobrenje nositelja autorskih prava, te nositelja prava na žigovima i/ili dizajnu. Obrt ESPERANZA HAND MADE omogućuje korištenje usluga i sadržaja internetske stranice [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) kako je regulirano ovim Uvjetima kupnje (Predugovornima obavijestima).

Ovi Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Pojam Prodavatelj odnosi se dakle na obrt ESPERANZA HAND MADE, Trg Joakima Rakovca 11, OIB: 32361267345, MB: 98341707, T: [+385 95 550 0574](tel:+385955500574), E: [marijana@esperanza-handmade.hr](mailto:marijana@esperanza-handmade.hr), W: [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr).

Pojam Kupca prvenstveno se odnosi na klasičnog potrošača kojeg štiti Zakon o zaštiti potrošača, dakle fizičku osobu koja izvan bilo kakve djelatnosti naruči i plati bilo koji proizvod posredstvom usluga web trgovine prisutnih na web stranici Prodavatelja, ali i na kupce obrtnike, trgovce pojedince i fizičke osobe koje obavljaju poslovne djelatnosti, a koji su zaštićeni odredbama Zakona o zaštiti potrošača samo ako kupuju proizvode nevezano za svoje poslovne djelatnosti, te na sve ostale kupce.

Prodavatelj prodajom putem Internet stranice [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) nastupa u svoje ime.

Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijama i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te će se prije potvrđivanja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan, dok će nakon potvrđivanja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljeni Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. Prodavatelj zadržava pravo izmjene uvjeta u svako vrijeme, s tim da navedene izmjene stupaju na snagu nakon objave na ovim internet stranicama.

Kada Kupac potvrdi i izvrši narudžbu ugovor je sklopljen, te će Prodavatelj o činjenici sklapanja ugovora odmah e-mail porukom obavijestiti da je ugovor sklopljen.

Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.

Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.

Pristup na internetske stranice [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) ponekad može biti nedostupan zbog radova, održavanja ili uvođenja novih sadržaja te u slučajevima nepredviđenih okolnosti koje su izvan kontrole Prodavatelja, koje će Prodavatelj nastojati otkloniti u najkraćem mogućem roku.

## II. Glavna obilježja robe

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama.

Fotografije proizvoda su ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavatelj posebno ističe da vizualni identitet proizvoda prikazan na fotografiji ne mora odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti, pogotovo obzirom na postavke monitora na računalu kupca, razlike u percepciji boja kako ih Kupac vidi na zaslonu i sl. U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda.

U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda. Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na web stranici [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) Prodavatelj zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi za koje je u narudžbi naznačeno da su raspoloživi i dostupni. Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr), može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem u skladištu.

Ukoliko naručeni proizvod nije raspoloživ na skladištu, Prodavatelj će obavijestiti Kupca da proizvod trenutno nije raspoloživ, roku u kojem je proizvod dobavljiv, te ujedno ponuditi mogućnost kupnje alternativnog proizvoda iz [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti.

### III. Cijena proizvoda

Cijene istaknute na web stranici [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) izražene su u eurima i kunama. Trošak PDV-a je uračunat u cijenu proizvoda. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave iz razloga što se isti posebno plaćaju, a sve sukladno uvjetima i na način kako je to naznačeno ovim Uvjetima kupnje (Predugovornim obavijestima). Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda u kojoj je sadržan PDV, cijena dostave ako je naplatna, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu koju plaća za naručenu uslugu kupnje.

### IV. Troškovi dostave

Priopćavaju se prilikom naručivanja kod svakog pojedinog proizvoda, te ukupni troškovi dostave u slučaju naručivanja više proizvoda.

Cijena dostave unutar Hrvatske:

DIMENZIJA PAKETA - M,

- Najduža + najkraća stranica - max. 65cm,
- Cijena transporta [HRK / EUR] - 50,18 kn / 6,66 eura (24 sata osim ako je narudžba napravljena u petak ili vikendom)

Cijena dostave izvan Hrvatske je podjeljena u 3 zone:

1. zona - 96,29 kn / 12,78 eura - (tranzitna vremena [radni dani]): Češka
2. zona - 95,16 kn / 12,63 eura, (tranzitna vremena [radni dani]): Njemačka i Poljska
3. zona - 140,52 kn / 18,65 eura, (tranzitna vremena [radni dani]): Slovenija
4. zona - 100,81 kn / 13,38 eura, (tranzitna vremena [radni dani]): Austrija
5. zona - 116,48 kn / 15,46 eura, (tranzitna vremena [radni dani]): Bugarska
6. zona - 112,11 kn / 14,88 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Belgija
7. zona - 149,56 kn / 19,85 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Nizozemska
8. zona - 113,70 kn / 15,09 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Danska
9. zona - 96,14 kn / 12,76 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Slovačka
10. zona - 103,60 kn / 13,75 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Mađarska
11. zona - 156,79 kn / 20,81 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Rumunjska
12. zona - 161,46 kn / 21,43 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Luksemburg
13. zona - 131,02 kn / 17,39 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Litva
14. zona - 131,43 kn / 17,43 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Portugal
15. zona - 202,98 kn / 26,94 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Latvija
16. zona - 147,90 kn / 19,63 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Estonija
17. zona - 113,17 kn / 15,02 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Italija
18. zona - 164,10 kn / 21,78 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Francuska
19. zona - 175,63 kn / 23,31 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Španjolska
20. zona - 175,55 kn / 23,30 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Švedska
21. zona - 93,50 kn / 12,41 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Finska

22. zona - 151,07 kn / 20,05 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Grčka  
23. zona - 266,34 kn / 35,35 eura (tranzitna vremena [radni dani]): Irska

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.

## V. Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije

Prodavatelj nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

## VI. Uvjeti i rokovi plaćanja, uvjeti isporuke robe, vrijeme isporuke robe

Proizvodi se naručuju odabirom, korištenjem menija i popunjavanjem elektronskog formulara. Kupac može naručiti i kupiti proizvod kao registrirani ili neregistrirani korisnik. Proizvod se smatra naručenim kada kupac prođe cijeli postupak narudžbe.

Plaćanje naručenih proizvoda moguće je obaviti na sljedeće načine:

- Izravnim bankovnim prijenosom
- Plaćanje u trgovini

U slučaju plaćanja općom uplatom i e-bankingom uplatu je potrebno izvršiti najkasnije u roku naznačenom u e-mail poruci kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen.

U slučaju da Kupac želi platiti gotovinom, potrebno je odabrati plaćanje u trgovini. U tom slučaju dobro je imati pripremljen točan iznos kako bi primopredaja u trgovni bila brža.

Napomena: Kupci izvan Hrvatske mogu platiti isključivo izravnim bankovnim prijenosom.

Ukoliko kupac ne dobije obavijest da je ugovor sklopljen nakon završenog procesa naručivanja sugerira se provjeriti:

- Je li poruka u Junk/Spam folderu
- Je li mailbox pun

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati izvan roka isporukom kupljenih proizvoda, a ako ne bude mogao

izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavatelja, Prodavatelj će pristupiti isporuci naručenih proizvoda. Račun za narudžbu dostavlja se u pošiljci zajedno s robom.

## Uvjeti dostave

Naručeni proizvodi isporučuju se na cijelo područje Republike Hrvatske. Isporuka se obavlja preko MBE.

Isporuka će uslijediti najkasnije u roku 24 sata radnim danom od vidljive uplate na računu Prodavatelja za narudžbe unutar Republike Hrvatske, osim za narudžbe u petak ili vikendom. Narudžbe unutar Europske unije biti će dostavljene unutar 10 dana narudžbe od vidljive uplate na računu Prodavatelja.

Ukoliko se pojavi nemogućnost isporuke odabranog proizvoda zbog toga što proizvoda više nema, Prodavatelj je dužan odmah obavijestiti Kupca, a Kupac ima pravo raskinuti ugovor i tražiti povrat novca ili pristati na naknadni rok za isporuku. Svi naručeni artikli nastojati će se isporučiti u jednom paketu. Ukoliko to zbog stanja zaliha neće biti moguće, Prodavatelj zadržava pravo isporuke u više pošiljki.

Dostava se obavlja sukladno uvjetima korištenja usluga dostavne službe, a smatra se izvršenom u trenutku predaje proizvoda dostavnoj službi.

Kada Prodavatelj putem dostavne službe isporuči proizvod Kupcu, Kupac je dužan preuzeti potpisom na dostavnici, čime potvrđuje da je proizvod uredno isporučen.

U slučaju da Kupac naruči robu i odbije ju primiti, Prodavatelj ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos u visini troškova dostave i ostalih manipulativnih troškova iz cjenika dostave.

U rokove za isporuku ne računaju se:

- dan prijema narudžbe/zahtjeva
- vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese Kupca
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili drugih razloga za koje Prodavatelj nije kriv
- neradni dani ako predstavljaju početak ili kraj roka

## VII. Jednostrani raskid ugovora

Samo Kupac koji je sklopio Ugovor na daljinu na gore opisani način ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Rok od 14 dana započinje

teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik/dostavljač, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako je jednom narudžbom Kupac naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok započinje teći od dana kada je predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

Ako Prodavatelj ne obavijesti Kupca o ovom pravu pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora prestaje u roku 12 mjeseci od isteka roka za raskid (rok od 12 mjeseci počinje teći nakon isteka roka od 14 dana koji je predviđen za redovni raskid u slučaju uredne obaviještenosti). Ako je pak obavijest o pravu na jednostrani raskid dostavljena u roku od 12 mjeseci, pravo na jednostrani raskid prestaje po isteku roka od 14 dana od dana kada Kupac primi tu obavijest.

Kupac je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem Obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan [ovdje](#) i koji se može elektronički ispuniti i poslati na mail adresu [marijana@esperanza-handmade.hr](mailto:marijana@esperanza-handmade.hr). Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, Prodavatelj će dostaviti, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Prodavatelja je moguće obavijestiti i putem Online obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan [ovdje](#). Nakon što ispunite i pošaljete obrazac dobit ćete potvrdu o primitku prijave putem elektroničke pošte na mail adresu koju ste naveli prilikom ispunjavanja Online obrasca za jednostrani raskid ugovora.

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora. Troškove povrata robe snosi Kupac. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad. Robu ste nam dužni vratiti odmah, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu. Robu vratite osobno ili poštom na dokaziv način na adresu obrt ESPERANZA HAND MADE, Trg Joakima Rakovca 11. Smatra se da ste izvršili svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošaljete na dokaziv način (preporučeno sa pošiljkom) robu osobno nama u našem skladištu. Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije, te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 dana smatra se da Kupac nije ispunio svoju obvezu povrata robe, te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

- ugovor o uslugama Prodavatelj u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca, te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena;

- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Prodavatelja, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid ugovora;
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je jasno prilagođena Kupcu;
- 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;
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima;
- predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca;
- Kupac posebno zahtijevao posjet Prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je Kupac izrijekom zahtijevao, Prodavatelj pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, Prodavatelj ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom;
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije;
- ugovor sklopljen na javnoj dražbi; predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju;
- predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;

## VIII. Odgovornost za materijalne nedostatke / Reklamacija

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, posebice Zakonu o obveznim odnosima.

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu / dostavi ne oštete.

U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke, te u tom slučaju sugeriramo da pošiljku Kupac ne preuzima. Molimo Kupce da nas kontaktirate kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu.

Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe ovisi o kupcu, te je Kupac dužan da usporedi primljene artikle s računom, ukoliko nešto nedostaje dužan je odmah uputiti pisani prigovor / reklamaciju jer se naknadne reklamacije neće uvažavati.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, 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.

Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim rokovima. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju uputiti na e-mail [marijana@esperanza-handmade.hr](mailto:marijana@esperanza-handmade.hr) ili poštom na adresu: obrt ESPERANZA HAND MADE, Trg Joakima Rakovca 11, sa naznakom Reklamacija.

Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju Kupac ima prigovor, u prigovoru se mole Kupci da navedu broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime.

Kupac ima pravo na opravdani prigovor i na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe kojoj je istekao rok trajanja
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (onaj nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari) što Kupac utvrdi po otvaranju proizvoda – Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, te zamjenu proizvoda.

Prodavatelj će inače smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju će dakle u roku od 15 dana od primitka valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos uz raskid ugovora. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije, te vratiti robu na trošak Kupca.

Prodavatelj će prihvatiti povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ako se utvrdi da je prigovor opravdan, te da Kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe.

U slučaju opravdane reklamacije, trošak zamjene s novim proizvodom u cijelosti snosi Prodavatelj.



## IX. Internetsko rješavanje sporova

Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem platforme kojoj možete pristupiti [ovdje](#).

To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete podnijeti na gornjem linku.

Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

## X. Trajanje ugovora

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavateljem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) sastavni su dio ugovora.

## XI. Izjava o privatnosti i sigurnosti podataka

Ova pravila određuju i reguliraju kako Prodavatelj koristi, te štiti sve informacije koje kupci istome dostavljaju kada koriste web stranicu [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr). Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na određenu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može odrediti. Konkretno, osobnim podacima smatraju se svi podaci kojima se utvrđuje identitet kupca (primjerice ime i prezime, e-mail adresa, adresa stanovanja i sl.).

Obrada osobnih podataka je svaka radnja ili skup radnji izvršenih sa osobnim podacima, bilo automatskim sredstvima ili ne, kao što je prikupljanje, snimanje, organiziranje, spremanje, prilagodba ili izmjena, povlačenje, uvid, korištenje, otkrivanje putem prijenosa, objavljivanje ili na drugi način učinjenih dostupnim, svrstavanje ili kombiniranje, blokiranje, brisanje ili uništavanje, te provedba logičkih, matematičkih i drugih operacija s tim podacima.

Registracijom na internet stranici [www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr), kupnjom kao gost ili pristupanjem samoj stranici kupac daje suglasnost da Prodavatelj obrađuje njegove osobne podatke navedene u registracijskoj formi, te podatke o narudžbama, kao i podatke dostupne u procesu plaćanja usluge i dr. podatke. Isti podaci koriste se u svrhu sklapanja ugovora, te u svrhu upoznavanja prodavatelja s kupovnim navikama kupaca, kao i u informativne svrhe, te svrhe promidžbe usluga i proizvoda prodavatelja. Prodavatelj se obvezuje čuvati privatnost osobnih podataka svih Kupaca, te će s istima postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, odnosno drugim primjenjivim propisima. Sve gore navedene osobne podatke Prodavatelj ne smije neovlašteno upotrebljavati niti učiniti dostupnim trećim

osobama, osim u slučajevima kada to poseban zakon dozvoljava ili je pak potrebno u svrhu realizacije ugovornih obveza. Svi djelatnici Prodavatelja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

U slučaju promjene bilo kojeg od osobnih podataka (npr. mjesto stanovanja, adresa dostave) koji se evidentiraju prilikom registracije, kupac je dužan o promjeni obavijestiti prodavatelja na mail adresu [marijana@esperanza-handmade.hr](mailto:marijana@esperanza-handmade.hr). U slučaju da Kupac ne želi da prodavatelj više na bilo koji način obrađuje podatke istoga, te zahtijeva brisanje podataka o istome, mora to prodavatelju javiti, i to putem e-mail poruke na e-mail adresu [marijana@esperanza-handmade.hr](mailto:marijana@esperanza-handmade.hr).

[www.esperanza-handmade.hr](http://www.esperanza-handmade.hr) (naznaka web stranice) koristi „cookie“ programe kao identifikator sesije, odnosno „cookie“ sadrži tzv. 'session id', kako bi se osiguralo da tijekom trajanja sesije webshop prepozna i pamti kupčev preglednik (browser), a samim time i kupca, te na taj način omogućiti kupnju.

Kako bi posjet ovoj internetskoj stranici bio što ugodniji, funkcionalniji i praktičniji, ova internet stranica sprema na vaše računalo određenu količinu informacija, takozvanih cookies (kolačići). Oni služe da bi web stranica radila optimalno i kako bi se poboljšalo vaše iskustvo pregledavanja i korištenja. Posjetom i korištenjem ove web stranice pristajete na upotrebu kolačića koje je moguće i blokirati. Nakon toga ćete i dalje moći pregledavati web stranicu, ali vam neke mogućnosti neće biti dostupne.

## XII. Kolačići

Što su kolačići?

Ovaj Pravilnik o kolačićima objašnjava što su kolačići i kako ih koristimo, vrste kolačića koje koristimo, tj. informacije koje prikupljamo putem kolačića, kako se ta informacija koristi te kako upravljati postavkama kolačića. Kolačići su male tekstualne datoteke koje se koriste za pohranu malih dijelova informacija. Pohranjuju se na vaš uređaj kada se web-mjesto učitava na vašem pregledniku. Ovi kolačići pomažu nam da web-mjesto pravilno funkcionira, čini ga sigurnijim, pruža bolje korisničko iskustvo te nam pomaže razumjeti kako web-mjesto izvodi i analizirati što djeluje i gdje je potrebno poboljšanje.

Kako koristimo kolačiće?

Kao i većina online usluga, naše web-mjesto koristi kolačiće prve strane i kolačiće treće strane u različite svrhe. Kolačići prve strane uglavnom su nužni za ispravno funkcioniranje web-mjesta i ne prikupljaju vaše osobno prepoznatljive podatke. Kolačići treće strane koji se koriste na našem web-mjestu uglavnom su namijenjeni razumijevanju kako web-mjesto izvodi, kako interagirajte s našim web-mjestom, održavanju sigurnosti naših usluga, pružanju oglasa relevantnih za vas i sveukupno pružanju boljeg i poboljšanog korisničkog iskustva te ubrzanju vaših budućih interakcija s našim web-mjestom.

Kolačići

Upravljanje postavkama kolačića Postavke kolačića U bilo kojem trenutku možete promijeniti svoje postavke kolačića klikom na gornju tipku. To će vam omogućiti ponovni pregled

pristanka za kolačiće i promjenu vaših postavki ili povlačenje pristanka odmah. Osim toga, različiti preglednici pružaju različite načine blokiranja i brisanja kolačića koje koriste web-mjesta.

Možete promijeniti postavke preglednika kako biste blokirali/izbrisali kolačiće. Niže su navedeni linkovi do dokumenata podrške o tome kako upravljati i brisati kolačiće iz glavnih preglednika.

Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/32050>

Safari: <https://support.apple.com/en-in/guide/safari/sfri11471/mac>

Firefox:

<https://support.mozilla.org/en-US/kb/clear-cookies-and-site-data-firefox?redirectslug=delete-cookies-remove-info-websites-stored&redirectlocale=en-US>

Internet Explorer:

<https://support.microsoft.com/en-us/topic/how-to-delete-cookie-files-in-internet-explorer-bca9446f-d873-78de-77ba-d42645fa52fc>

Ako koristite neki drugi web-preglednik, posjetite službene dokumente podrške preglednika.

Datum primjene: 18. prosinca 2023.

Zadnje ažuriranje: 18. prosinca 2023.