



## Uvjeti kupnje

Internetska stranica [www.proteasport.hr](http://www.proteasport.hr) u vlasništvu je trgovačkog društva PROTEA SPORT d.o.o., Zagreb, Zagrebačka cesta 205, OIB: 87436499264. Ovi Uvjeti kupnje 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 trgovačko društvo PROTEA SPORT d.o.o., Zagreb, Zagrebačka cesta 205, OIB: 87436499264. MBS:080561306, T: + 385 1 4611 222, E: [info@proteasport.hr](mailto:info@proteasport.hr), W: [www.proteasport.hr](http://www.proteasport.hr).

Pojam Kupca odnose se i na klasičnog potrošača, 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 primjerice pravne osobe.

Prodavatelj prodajom putem Internet stranice [www.proteasport.hr](http://www.proteasport.hr) nastupa u svoje ime. Uvjeti kupnje 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 podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.

Pristup na internetske stranice [www.proteasport.hr](http://www.proteasport.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.

## Glavna obilježja robe

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama, te su podaci o istima sačinjeni temeljem baze podataka Prodavatelja.

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.proteasport.hr](http://www.proteasport.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.proteasport.hr](http://www.proteasport.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.proteasport.hr](http://www.proteasport.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 raspoloživ, dogovoriti novi rok isporuke po potrebi, te ujedno ponuditi mogućnost kupnje alternativnog proizvoda koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti. U slučaju potpune nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda, Prodavatelj će izvršiti povrat svih sredstava.

## Cijena proizvoda

Cijene istaknute na web stranici [www.proteasport.hr](http://www.proteasport.hr) izražene su u kunama. Trošak PDV-a je uračunat u cijenu proizvoda. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave iz razloga se isti posebno plaćaju, osim na narudžbe iznad određenog iznosa kada je dostava besplatna, a sve sukladno uvjetima i na način kako je to naznačeno ovim Uvjetima kupnje. Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda, cijena dostave ako je naplatna, cijena PDV-a, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu koju plaća za naručenu uslugu kupnje. U slučaju plaćanja e-bankingom i općom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu.

**VAŽNO: Svaka kartična transakcija (debitne i kreditne kartice) podložna je provjeri od strane tvrtke Protea Sport d.o.o., u trajanju od jednog do tri radna dana.**

## Dostupnost proizvoda i usluge internetske trgovine

Tvrtka Protea Sport zadržava pravo u bilo kojem trenutku iz prodaje povući bilo koji proizvod. U takvim slučajevima, tvrtka Protea Sport kupcu neisporučenog a plaćenog proizvoda, odnosno plaćene usluge, vraća puni iznos novca za one proizvode koji više nisu u ponudi, odnosno za one usluge koje su plaćene, a nisu izvršene, neovisno o razlogu povlačenja proizvoda iz prodaje, odnosno neizvršenja usluge. Također, tvrtka Protea Sport zadržava pravo promijeniti, pravovremeno obustaviti ili prekinuti pružanje usluge internetske trgovine.

### 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 se može elektronički ispuniti i poslati na mail adresu: [info@proteasport.hr](mailto:info@proteasport.hr). Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, Prodavatelj će dostaviti, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove dostave, 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. 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 poštom na dokaziv način na adresu Protea Sport d.o.o., Zagreb, Zagrebačka cesta 205, s naznakom JEDNOSTRANI RASKID ili osobno u trgovinu na adresi Zagrebačka cesta 205, 10000 Zagreb. 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 umanjeње 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 Kupca;
- 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;
- Kupca 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;

# Sigurnost

## Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvata 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 sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

Hvala što koristite CorvusPay!

U slučaju plaćanja kreditnom karticom, općom uplatom i e-bankingom uplatu je potrebno izvršiti najkasnije u roku naznačenom u e-mail poruci kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. 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. Naručeni proizvodi isporučuju se na cijelo područje Republike Hrvatske. Sve dostave na području Republike Hrvatske vrše se putem tvrtke Overseas Express. Raspored dostava možete pogledati ovdje. Isporuka će uslijediti najkasnije u roku 7 radnih dana 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. Kupac može i sam organizirati dostavu ili robu podići u trgovini Prodavatelja.

Ako se proizvod koji je upućen Kupcu vrati jer dostavna služba nije uspjela izvršiti dostavu, Kupac će o tome biti obaviješten e-mailom te će mu biti ponuđene slijedeće mogućnosti:

- da se naručeni proizvod, na zahtjev Kupca e-mailom, ponovo dostavi na adresu Kupca odnosno primatelja
- da naručeni proizvod preuzme na adresi jedne od trgovina uz prethodni telefonski dogovor o terminu preuzimanja

Ukoliko Kupac u roku od 3 dana ne odgovori na upućeni mu e-mail i odabere jednu od ponuđenih mogućnosti, odabrani proizvod biti će dostavnom službom upućen na adresu kupca. 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 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

U slučaju da se naručeni proizvod plaća pouzećem, Prodavatelj će pristupiti isporuci robe po gore navedenim rokovima koji teku od potvrde narudžbe, a Kupac je dužan izvršiti uplatu prilikom odnosno prije neposrednog preuzimanja proizvoda. Sve informacije o povratu robe/proizvoda i novca Kupac može dobiti na telefon 01 4611 222.

## Dostava i isporuka

Rok isporuke je 3-5 radnih dana s iznimkom otoka i Dubrovačkog područja gdje rok isporuke dijelom ovisi o dostavnim službama i redu plovidbe.

### Troškovi dostave

Priopćavaju se prilikom naručivanja kod svakog pojedinog proizvoda, te ukupni troškovi dostave u slučaju naručivanja više proizvoda. Troškovi dostave su besplatni za sve narudžbe iznad 500,00 kn, kao i za akcijske artikle s naznačenom besplatnom dostavom. Sve bicikle (osim modela na akciji) šaljemo besplatno na Vašu adresu te navodimo da je na svim biciklima napravljen nulti servis. 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.

### Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije

Prodavatelj nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

## Načini plaćanja

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

### Plaćanje naručenih proizvoda moguće je obaviti na sljedeće načine:

- E-bankingom
- Plaćanje po ponudi
- Općom uplatom
- Kreditnom karticom (MasterCard, Maestro, Visa, AmericanExpress, Diners, Visa Inspire PBZ)

### **Zagrebačka banka (ZABA)**

- Maestro, jednokratno
- MasterCard, 2-24 rata bez kamata (minimalni iznos 500,00 kuna)

### **Privredna Banka Zagreb (PBZ)**

- Maestro (Visa), 2-12 rata bez kamata (minimalni iznos 500,00 kuna)
- Visa Inspire, 2-12 rata bez kamata (minimalni iznos 500,00 kuna)

### **American Express**

- 2-12 rata bez kamata (minimalni iznos 500,00 kuna)

### **Diners**

- do 36 rata bez kamata (minimalni iznos 500,00 kuna)

### **Ostale, gore navedene kartice**

- jednokratno

## **Povrat i reklamacije**

Ako je artikl kupljen u jednoj od naših poslovnica najlakše i najsigurnije je da se u istu poslovnicu osobno vrati. Tako imate mogućnost odabira drugog artikla koji Vam više odgovara ili lakšeg povrata novca. Ako povrat u poslovnicu iz nekog razloga nije moguć onda je potrebno postupiti po slijedećim uputama.

Javite nam se telefonom ili mailom te ukratko objasnite zašto Vam artikl ne odgovara, zapakirajte u kutiju svoj nekorišteni artikl u originalnoj ambalaži.

U slučaju da kupac vraća artikl koji mu ne odgovara iz nekog razloga poštarinu snosi sam u oba smjera (povrat na našu adresu i slanje zamjenskog artikla). Pošaljite ga na našu adresu i javit ćemo Vam se povratnom informacijom kada nam stigne paket te kad započnemo obradu povrata.

Vraćeni artikl mora biti u originalnom pakiranju s naljepnicama proizvođača. Molimo Vas ne uništavajte originalno pakiranje i ne pišite po njemu. Ako vraćate odjeću ili obuću, ista mora biti nekorištena s izvornim naljepnicama ako postoje.



Važno je na paket jasno istaknuti natpis: **POVRAT**

Zadržavamo pravo odbiti povrat artikala koji nisu vraćeni u skladu s navedenim uputama. Poštarinu u oba smjera snosi kupac. Povrat robe na našu adresu možete obaviti preko dostavne službe po Vašem izboru. Slanje paketa na Vašu adresu obavljamo s našim ugovornim kurirom po važećem cjeniku.

Nakon što zaprimimo Vaš paket će biti pregledan i zahtjev će biti obrađen unutar 24 sata od zaprimanja izuzev neradnih dana i praznika. Uzimamo pravo da povrat artikla potraje do 5 radnih dana od dostave Vašeg paketa na našu adresu.

Ako želite povrat novca, isti će biti obrađen u najkraćem mogućem roku. Povrat novca će biti obavljen na isti način na koji je artikl plaćen, gotovinom u našoj poslovnici, virmanom na Vaš tekući račun ili storniranjem kartične uplate unutar 5 radnih dana.

Postupak povrata artikala kupljenih u Protea-Sport poslovnici:

- Povrat, zamjenu ili reklamaciju možete izvršiti u Protea-Sport poslovnici u roku od 14 dana
- Povrat, zamjena ili reklamacija se vrši isključivo uz predočenje originalnog računa
- Sve artikle i njihova pakiranja/ambalažu potrebno je vratiti u originalnom stanju. Nikako nemojte lijepiti bilo šta na kutiju/pakiranje artikla direktno jer u tom slučaju nećemo biti u mogućnosti uvažiti povrat ili zamjenu. Preporučujemo Vam korištenje dobivene kutije ili vrećice Protea-Sport
- Naši prodajni savjetnici pregledat će robu, te potvrditi povrat, zamjenu ili reklamaciju ukoliko su razlozi legitimni
- Zamjenu artikla ili povrat uplaćenih sredstava vršimo odmah nakon potvrde povrata/reklamacije u poslovnici, ovisno o načinu plaćanja prilikom kupnje.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ovlašteni ste jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda.

## Reklamacije

Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim odnosima. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju javiti na tel.br. 01/ 4611-222 , na e-mail info@proteasport.hr ili pisanim putem na adresu: Protea-Sport d.o.o., Zagrebačka cesta 205, 10000 Zagreb sa naznakom Reklamacija. Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju Kupac ima prigovor, u prigovoru se mole Kupci da navedu broj narudžbe ili broj računa.

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

- isporuka robe koja nije naručena
- 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, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili sniženje cijene.

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 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. Kako bi što prije obradili Vaš reklamacijski zahtjev molimo Vas da nam pošaljete potrebne dokumente za pokretanje reklamacijskog postupka, i to:

Kod reklamacije okvira ili dijela bicikla potrebno je dostaviti:

- Kopiju računa bicikla
- Kopiju jamstvenog lista bicikla
- Fotografiju cijelog bicikla
- Fotografije oštećenja zbog kojeg se reklamira okvir ili dio (iz više kutova)
- Fotografije serijskog broja bicikla (nalazi se ispod osovine pogona)

Kod reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je sljedeće:

- Račun artikla
- Fotografiju cijelog oštećenog artikla
- Fotografije detalja oštećenja (iz više kutova)
- Fotografije serijskog broja artikla (ako postoji)
- Fotografije moraju jasno prikazivati reklamirani artikl. Molimo Vas da fotografije budu jasno vidljive i ne veće od 1MB po fotografiji.

U slučaju reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je:

- fotografirati cijeli oštećeni artikl,
- fotografirati jasno vidljiv detalj oštećenja (iz više kutova)
- fotografirati serijski broj artikla (ako postoji).

Jamstvo vrijedi samo pod uvjetom ako je artikl korišten i održavan prema uputama proizvođača, odnosno prema uobičajenim propisima. Jamstvom nije obuhvaćena šteta koja bi nastala prilikom pada, sudara, udara, preopterećenja te intervencija i popravaka u toku jamstvenog roka van ovlaštenog servisa ili kao posljedica lošeg održavanja artikla. Jamstvo ne pokriva standardno trošenje potrošnog materijala kao što su: gume, zračnice, kočnice, bužiri kočnica i mjenjača,

sajle kočnica i mjenjača, pakne kočnica, žarulje, zupčanici pogona, lanac i kazeta, kranzevi, obruči, baterija itd. Jamstvo na određeni artikl nije prenosivo te vrijedi samo i jedino prvom kupcu. Račun kao dokaz kupnje je obavezan za sve reklamacijske postupke.

Za svaki artikl koji će biti popravljn ili zamijenjen unutar jamstva, jamstveni rok će biti produljen za period koji je artikl bio na popravku. Uporaba artikla/bicikla tijekom natjecanja, javnih događanja, najma ili aktivnosti za koje određeni artikl/bicikl nije predviđen uvelike smanjuje vijek upotrebe, te u tom slučaju artikl nije pokriven jamstvom. Zadržavamo pravo naplate popravaka u slučaju da reklamacijski zahtjev iz nekog od gore navedenih razloga ne bude odobren. Ako popravak/zamjena artikla ne bude moguća zadržavamo pravo ponuditi zamjenski artikl iste ili veće vrijednosti (boja ne mora biti ista), ili u slučaju nemogućnosti zamjene vratiti dio novca proporcionalan preostalom pretpostavljenom životnom vijeku artikla. Artikl održavajte i popravljajte uvijek i strogo u skladu s uputama proizvođača jer u suprotnom može doći do oštećenja artikla koje bi moglo uzrokovati ozbiljnu nezgodu.

## Kako sigurno kupovati na internetu

Poštovani posjetitelji, odvojite nekoliko trenutaka i pročitajte upute o kupnji na [proteasport.hr](http://proteasport.hr) internet trgovini. Kad uđete na naslovnu stranicu [proteasport.hr](http://proteasport.hr) internet trgovine, vidjet ćete jasne, pregledne linkove i opcije koje će vam pomoći prilikom kupnje. Kad se odlučite na kupnju, potrebno je otići na pregled košarice gdje odabirete način plaćanja. Nakon odabranog načina plaćanja ostavljate nam samo najbitnije podatke koji su nam potrebni za obradu narudžbe te isporuku iste. Kupnju ostvarujete tako što kod odabranog proizvoda kliknete na " Dodaj u košaricu " – time se taj proizvod prebacuje u vašu košaricu. Želite li vidjeti što sve imate u košarici, jednostavno kliknete na nju u zaglavlju svake stranice. Plaćanje se može vršiti na nekoliko načina: općom uplatnicom u banci odnosno pošti ili internet bankarstvom ili kreditnim karticama. Ukoliko plaćate općom uplatnicom ili internet bankarstvom pod poziv na broj potrebno je prepisati broj narudžbe koji ste dobili u e-mailu sa svim podacima o narudžbi.

### Zaštita privatnosti

Protea-Sport d.o.o. smatra vašu privatnost svojim prioritetom. Pročitajte sljedeće napomene i saznajte više o našoj politici zaštite privatnosti korisnika. Kao posjetitelj [proteasport.hr](http://proteasport.hr) internet trgovine prihvaćate postupke i mjere zaštite privatnosti navedene u ovoj Zaštiti privatnosti. [proteasport.hr](http://proteasport.hr) internet trgovina vlasništvo je tvrtke Protea-Sport d.o.o. koja je odgovorna za sigurnost kupnje preko interneta i zaštite vaše privatnosti.

### Osobni podaci

Zaštita privatnosti opisuje kako Protea-Sport d.o.o. postupa s vašim osobnim podacima koje zaprimi tijekom korištenja internet trgovine. Pod osobnim podacima smatraju se vaši identifikacijski podaci: ime i prezime, e-mail adresa, kućna adresa i broj telefona, odnosno podaci koji inače nisu javno dostupni, a za koje Protea-Sport d.o.o. sazna tijekom vašeg korištenja [proteasport.hr](http://proteasport.hr) internet trgovine. Protea-Sport d.o.o. se obvezuje da će vaše osobne

podatke koristiti samo u identifikacijske svrhe pri korištenju proteasport.hr internet trgovine, kako bi vam omogućila korištenje svih opcija koje one pružaju. Protea-Sport d.o.o. će vaše osobne podatke čuvati u tajnosti, te ih neće distribuirati, objavljivati, davati trećim stranama na korištenje niti ih na bilo koji drugi način učiniti dostupnima bilo kojoj trećoj osobi bez vaše prethodne suglasnosti.

Elektronska komunikacija

Posjećivanjem stranica proteasport.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.

Izmjene uvjeta kupovine

Protea-Sport d.o.o. zadržava pravo mijenjati i ažurirati ove Uvjete kupovine. Svaka izmjena Uvjeta kupovine bit će objavljena na stranicama proteasport.hr internet trgovine.

## Način podnošenja prigovora potrošača

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača obavještavamo potrošače da prigovor na kvalitetu naših usluga mogu dostaviti u pisanom obliku na adresu: **Protea-Sport d.o.o.** Zagrebačka cesta 205, 10000 Zagreb ili na e-mail adresu: info@proteasport.hr  
Odgovor na Vaš prigovor dat ćemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora

## Korisnička podrška

**PROTEA SPORT d.o.o.** Zagreb, Zagrebačka cesta 205

OIB: 87436499264 MBS: 080561306

T: + 385 1 4611 222

E: info@proteasport.hr