

OPĆI UVJETI I ODREDBE KUPNJE

Ovi opći uvjeti i odredbe kupnje reguliraju upotrebu mrežnog mjesta myspringfield.com („mrežno mjesto“) u vlasništvu tvrtke Tendam Retail, S.A. („Tendam“). Tendam Retail, S.A. dioničko je društvo s ograničenom odgovornošću registrirano na adresi Avenida del Llano Castellano 51, Madrid, Španjolska i nositelj španjolskoj poreznog broja A-08099459 upisanog u trgovački registar u Madridu na listu M-107.817, svesku 21.800, stranici 120, odjeljku 8, a jedno od njegovih trgovačkih imena je Springfield. Upotrebom usluga koje nudi mrežno mjesto pristajete na pridržavanje ovih općih uvjeta i odredbi kupnje u verziji koju je Tendam objavio u trenutku izvršene kupnje. Stoga se preporučuje da pročitate ove opće uvjete i odredbe kupnje prije nego što izvršite kupnju. Ovi opći uvjeti i odredbe kupnje uvijek podliježu propisima na snazi, stoga ćete imati prava propisana važećim propisima ako važeći propisi promijene bilo koji uvjet ili odredbu (bez obzira na to je li promjena privremena ili trajna) te će vas Tendam obavijestiti o bilo kojoj drugoj dodatnoj mjeri koja bi se mogla poduzeti u vašu korist. U slučaju proturječnosti između odredbi važećih propisa i odredbi ovih općih uvjeta i odredbi kupnje, primjenjivat će se odredbe važećih propisa.

1. OPSEG SPORAZUMA

Ovi opći uvjeti i odredbe kupnje primjenjuju se na internetsku prodaju svih Springfieldovih proizvoda koji se mogu isporučiti potrošačima u Hrvatskoj. Tendam vas ovim putem obavještava da je njegovo mrežno mjesto namijenjeno osobama u dobi od 18 godina i starijima. Tendam zadržava pravo na otkazivanje pristupa korisničkom računu ako otkrije prijevarne, obmanjujuće radnje ili radnje u lošoj namjeri pri upotrebi ove usluge.

Tendam će spremiti datum i vrijeme prihvaćanja općih uvjeta i odredbi kupnje, ako je to potrebno, tijekom postupka kupnje. Tendam će vam poslati e-poruku radi potvrde vaše narudžbe. Međutim, ugovor o kupnji formalizira se tek kada Tendam pošalje sljedeću eporuku u kojoj potvrđuje da su naručeni artikli poslani. Zbog otvorene prirode mrežnog mjesta i mogućnosti pogrešaka u pohrani i prijenosu digitalnih informacija, ne jamčimo točnost i sigurnost informacija koje se prenose ili dobivaju putem mrežnog mjesta, osim ako nije izričito navedeno suprotno. Međutim, Tendam ulaže maksimalne napore da bi informacije koje se nalaze na mrežnom mjestu bile potpune, istinite i točne. Ako postoji pogreška u podacima, Tendam će je ispraviti što je prije moguće, čim sazna za takvu pogrešku. Mrežno mjesto smijete upotrebljavati samo na način dopušten zakonom. Izričito je zabranjeno upotrebljavati, izravno ili neizravno, bilo kakav sadržaj na mrežnom mjestu u svrhe koje su nezakonite ili bi mogle biti nezakonite, kao i izvršavanje bilo koje radnje koja uzrokuje ili bi mogla uzrokovati bilo kakvu štetu. Upotrebom ovog mrežnog mjesta i slanjem narudžbi, kupac pristaje na sljedeće: (i) upotrebu mrežnog mjesta samo za zakonski važeće upite ili narudžbe; (ii) neće slati lažne ili prijevarne narudžbe; (iii) neće upotrebljavati mrežno mjesto na bilo koji način koji uzrokuje ili može uzrokovati štetu ili povrede korisnika mrežnog mjesta ili Tendama; ili (iv) neće upotrebljavati mrežno mjesto u prijevarne svrhe, ili u svrhu počinjenja nekog zločina ili neke druge nezakonite aktivnosti; ili (v) neće upotrebljavati mrežno mjesto za izazivanje bilo kakve smetnje, neugodnosti ili tjeskobe bilo kojoj trećoj strani. Ako razumno smatramo da je takav zahtjev izvršen, imamo pravo na otkazivanje zahtjeva i informiranje relevantnih nadležnih tijela. Nadalje, zadržavamo pravo na sprječavanje pristupa mrežnom mjestu i/ili mogućnosti naručivanja putem mrežne stranice ili ukidanje korisničkog računa ako zbog ponašanja kupca imamo dobar razlog da to napravimo. Konkretno, to će se dogoditi ako kupac prekrši važeći zakon, mjerodavne ugovorne odredbe, naše smjernice ili pravila koja su navedena u prethodnim odjeljcima.

2. OPIS: CIJENA I ZNAČAJKE

Naplaćene cijene, opis karakteristika proizvoda i indikativne fotografije su one koje su navedene na mrežnom mjestu na datum narudžbe, isključujući očite pogreške. Cijene se prikazuju zasebno za svaki proizvod i uključuju PDV (porez na dodanu vrijednost). Kupci vide raščlanjene troškove dostave pri slanju narudžbe. Tendam zadržava pravo na sve izmjene koje smatra potrebnima u bilo koje vrijeme. Može ažurirati, čak i na svakodnevnoj bazi, proizvode i cijene u skladu s novim artiklima koji se dodaju na mrežno mjesto. U pogledu svakog artikla kupljenog na mrežnom mjestu, Tendam je odgovoran za pružanje obaveznih predugovornih informacija koje propisuju propisi na snazi na jasan i razumljiv način. Osim ako je drugačije navedeno u ovim općim uvjetima i odredbama kupnje, odgovornost Tendama u vezi sa svakim artiklom kupljenim na mrežnom mjestu, strogo se ograničava na kupnju takvog proizvoda. Međutim, ako zakon ne zahtijeva drugačije, Tendam neće biti odgovoran za sljedeće gubitke, bez obzira na njihovo podrijetlo: gubitak prihoda ili prodaje, gubitak prometa, gubitak zarade ili ugovora, gubitak predviđene štednje, gubitak podataka, gubitak vremena za upravljanje ili radnog vremena.

3. PLAĆANJE

Plaćanje će se izvršiti na kraju postupka kupnje te je obavezno za slanje narudžbe. Plaćanje se ni u kojem slučaju ne može izvršiti nakon kupnje. Plaćanje pouzećem, bankovnim prijenosom ili u trgovini nije dopušteno. Platiti se može kreditnim karticama Visa®, Visa Electron®, Mastercard® ili American Express®, kao i debitnim karticama 4B ili 4B Maestro (pri čemu se iznos odmah naplaćuje). U svakom slučaju, način plaćanja odabire se tijekom postupka naplate u odgovarajućem koraku. Kupci moraju obavijestiti Tendam o svakom neovlaštenom terećenju ili prijevernoj upotrebi njihove kartice pri kupnji e-poštom ili telefonom što je prije moguće, tako da Tendam može poduzeti odgovarajuće radnje. Davatelji usluga plaćanja također mogu primijeniti mjere za sprječavanje prijevera kojima se ograničavaju određene vrste operacija ili transakcija. Tendam nije odgovoran za primjenu te vrste sigurnosnih pravila. Kupac stoga pristaje na to da Tendam izdaje odgovarajuću potvrdu o kupnji (poreznu potvrdu, jednostavnu fakturu ili e-račun) u elektroničkom obliku u e-poruci s potvrdom narudžbe. Te će potvrde o kupnji biti dostupne u području za kupce ako je kupac odlučio registrirati svoje podatke (a ne izvršiti kupnju kao gost). Kupac može povući svoj pristanak u bilo kojem trenutku i ima pravo zatražiti izdavanje papirnatoг računa. Zahtjev za to mora službeno poslati pisanim putem na registrirani ured tvrtke Tendam, bez uvjeta za plaćanje bilo kakve naknade.

4. DOSTAVA

Vrijeme isporuke ne smije prekoračiti 30 dana od datuma kupnje. Sve narudžbe podliježu dostupnosti proizvoda. Ako dođe do poteškoća s dostavom narudžbe ili odabranih artikala nema na zalih, izvršit će se povrat naplaćenog iznosa ako je primjenjivo. Dostava se šalje na adresu koju je kupac naveo u skladu sa sljedećim smjernicama:

4.1 DOSTAVA NA KUĆNU ADRESU:

Kupac će platiti troškove dostave 1) u iznosu od 4,99 € za kupnje u iznosu manjem od 30 € koje se isporučuju na hrvatsko kopno, ili 2) u iznosu od 14,99 € za kupnje u iznosu manjem od 75 € koje se isporučuju na hrvatske otoke. Svi iznosi u prethodnoj rečenici uključuju PDV. Adresa za dostavu koju je kupac naveo može biti kućna adresa, adresa radnog mjesta ili bilo koja druga željena adresa. Adresa za dostavu i adresa za račun ne trebaju biti iste. Kupac će

primiti obavijest o dostavi s procijenjenim datumom dostave prije nego što primi narudžbu. Na datum dostave kupac će primiti obavijest o dostavi s detaljnijim podacima.

4.2 DOSTAVA U TRGOVINU:

Kupci mogu odabrati preuzimanje narudžbi u većini trgovina Springfield. Potrebno je odabrati mogućnost „preuzimanje u trgovini“ kao način dostave tijekom kupnje. Kupcu će se prikazati popis trgovina, tako da može odabrati onu koja mu je najpraktičnija. Ako odaberete dostavu u trgovinu, troškovi dostave se ne naplaćuju. Kupac će primiti obavijest o dostavi prije primanja narudžbe. Nakon što se narudžba dostavi u odabranu trgovinu, kupac će primiti SMS poruku u kojoj piše da je narudžba dostavljena. Nakon toga kupac ima rok od najviše 15 dana za preuzimanje narudžbe. U suprotnom, ako ne preuzme narudžbu nakon tog razdoblja iz bilo kojeg razloga koji nije povezan s Tendamom, smatrat ćemo da kupac želi otkazati narudžbu. U skladu s tim, izvršit ćemo povrat iznosa za proizvode (uključujući troškove dostave izvorne kupnje) u roku od 14 kalendarskih dana od datuma kada se smatra da je narudžba otkazana. Povrat će se izvršiti na isti način plaćanja putem kojeg je narudžba plaćena.

4.3 DAROVNA DOSTAVA:

Postoji mogućnost slanja narudžbe i izravne dostave te narudžbe kao dara (bez zamotavanja) trećoj osobi. Ta se mogućnost mora naznačiti tijekom kupnje na mjestu namijenjenom za to. Možete unijeti i personaliziranu posvetu koja će se isporučiti s narudžbom. Važno: u potvrdi o kupnji narudžbe kao „dara“ ne navodi se cijena proizvoda te se može upotrijebiti samo za zamjenu veličine i/ili boje artikala. Za izvršavanje bilo koje vrste zamjene ili povrata za narudžbu te vrste, osoba koja je izvršila kupnju mora ispisati kopiju izvorne potvrde u odjeljku Moj račun ili zatražiti potvrdu putem korisničke službe.

4.4 PROBLEMI S DOSTAVOM:

U slučaju neuspješne dostave kada osoba nije dostupna, kurirska služba poslat će e-poruku, a ponekad i nazvati kupca na telefon. Nakon još dva pokušaja, kupac se mora javiti kurirskoj službi i dogovoriti dostavu. Ako se dostava ne može izvršiti, narudžba može biti predana u sabirni centar gdje je kupac može preuzeti, nakon što kurirska služba o tome obavijesti kupca ili narudžba može biti vraćena u izvorno skladište, a kupac će dobiti povrat. U tom će se slučaju smatrati da je kupac odustao od ugovora, što znači da je prekinut. U skladu s tim, uplata koju je izvršio kupac vratit će se u najkraćem mogućem roku od najviše 14 dana od datuma kada se smatra da je došlo do prekida ugovora. Dodatni troškovi prijevoza koji su nastali tim prekidom naplatit će se kupcu.

4.5 OTKAZIVANJE NARUDŽBE:

Tendam zadržava pravo na otkazivanje svih potvrđenih narudžbi ili neprihvatanje narudžbe ako postoji bilo koja od sljedećih okolnosti: - u slučaju tehničke pogreške i/ili očite, evidentne i velike tipografske pogreške u cijenama ili ostatku podataka u vezi s proizvodima koji su se nalazili na mrežnom mjestu u trenutku slanja narudžbe - manjak dostupnosti proizvoda - sigurnosni sustav pokazuje da bi narudžba mogla biti prijeverna - postoje indikacije da bi kupac mogao biti maloljetan i/ili da se ne pridržava uvjeta koji su navedeni u ovim općim uvjetima i odredbama kupnje ili u odgovarajućim promocijama - Tendam nije uspio dostaviti proizvode na adresu koju je kupac naveo - došlo je do računalnog napada, virusa ili bilo kojeg događaja koji je izvan razumne kontrole Tendama (slučajevi više sile).

5. ZAMJENE, POVRATI I PRAVO NA OTKAZIVANJE

Radi se o različitim postupcima za zamjenu i povrat artikala ili otkazivanje narudžbe. U nastavku su navedeni pojedinih postupci o svakom postupku, uključujući odgovarajuće uvjete i odredbe. Možete vratiti (pravo na povlačenje, pravo na ugovorno povlačenje ili povrat, zamjenu ili povrat oštećenih proizvoda) pod uvjetima koji su navedeni u nastavku ove odredbe, uz uvjet da ste kupili proizvode na mrežnom mjestu myspringfield.com ili u aplikaciji Springfield. Zamjene, povrati ili iskorištavanje prava na povlačenje koje se navodi u ovoj klauzuli može se izvršiti samo putem postupaka opisanih ovdje. Ako dođe do povrata, povlačenja ili zamjena bez pridržavanja propisanog postupka, kupac će se smatrati jedinim odgovornim za dodatne troškove koji proizlaze iz takvog povrata, povlačenja ili zamjene, uključujući, ali ne ograničavajući se na troškove carine ili odgovarajući porez.

5.1. Pravo na otkazivanje

Ako ste kupac, imate pravo na otkazivanje ovog ugovora u roku od 14 kalendarskih dana bez obrazloženja, samo prema svojoj odluci. Razdoblje otkazivanja isteći će u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada ste stekli (izravno ili putem treće strane koju ste naveli vi, a ne kurirska služba) materijalni posjed robe ili u slučaju da se roba koja je dio narudžbe isporučuje zasebno, u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada je prethodno navedeno materijalno vlasništvo stečeno nad posljednji dijelom narudžbe. Zbog karakteristika određenih artikala, uzmite sljedeće informacije u obzir: • Zbog zdravstvene i higijenske zaštite nisu dopušteni povrati, zamjene ili povlačenje za gaćice, tange i donje rublje (pojedinačno ili u paketu), proizvode iz linije W'Shape, slip gaćice, bokserice, dodatke za grudnjake, samoljepljive košarice, pribor za kosu, kozmetičke proizvode, čarape, hulahopke, sunčane naočale, maske, sredstva za dezinfekciju ruku, boce, gaćice i naušnice nakon što se njihova ambalaža, pakiranje ili omot koji štiti proizvod otvori, osim za proizvode koji su neispravni. • Parfemi i bižuterija (ogrlice, narukvice, prstenja...) mogu se zamijeniti, vratiti i povući samo putem internetske trgovine ako imaju izvorne oznake i nalaze se u izvornoj neotvorenoj ambalaži te nikako nisu korišteni. • Obuća i cipele mogu se zamijeniti, vratiti i povući samo pod uvjetom da se vraćaju u izvornoj kutiji i pravilno zapakirani. • Svi proizvodi koji se mijenjaju ili vraćaju moraju imati izvorne oznake i biti pravilno zapakirani. • U slučaju povlačenja, kupac će biti odgovoran za smanjenje vrijednosti robe koja proizlazi iz nepotrebnog rukovanja radi utvrđivanja prirode, karakteristika i operativnosti robe. Osim toga, nećemo primiti proizvode koji se ne vrate u istom stanju u kojem su isporučeni ili kojisu oštećeni. Uvjeti povrata o kojima se govori u prethodnom tekstu ne primjenjuju se u sljedećim slučajevima: (i) Neispravni proizvodi. (ii) Isporuka pogrešnog proizvoda. (iii) Svaki drugi razlog koji prethodno nije spomenut, uključujući razloge temeljene na relevantnim propisima, koji nisu uključeni u koncept zamjene ili otkazivanja. U tim slučajevima izvršit će se otkazivanje u skladu sa zakonom, kako je propisano u sljedećoj klauzuli 5.4.

• Trošak:

Trošak slanja povrata artikala u Tendam snosi kupac. Tendam će kupcu vratiti odgovarajući iznos (uključujući troškove dostave od originalne kupnje) u roku od 14 kalendarskih dana od datuma kada je obaviješten o zahtjevu za otkazivanjem. Povrat će se izvršiti istim načinom kojim je i plaćeno. Međutim, Tendam može zadržati iznos povrata dok ne primi artikle ili dok kupac ne pošalje Tendamu dokaz o isporuci, ovisno što se dogodi prije.

• Postupak:

- Fizičke trgovine Springfield u Hrvatskoj: U tim slučajevima morate pokazati račun priložen u e-poruci potvrde koja je stigla kada ste izvršili narudžbu i proizvode iz narudžbe koje želite vratiti. U slučaju da ste iznos narudžbe platili kreditnom karticom, vlasnik kartice kojom je izvršeno plaćanje morat će otići u trgovinu kako bi se izvršio odgovarajući povrat novca.

Od kuće: U tom slučaju morate ući na web stranicu i zatražiti povrat proizvoda koje želite vratiti. Nakon što je zahtjev za povrat kreiran, morat ćete organizirati otpremu proizvoda preko transportne tvrtke po vašem izboru, na adresu navedenu pri završetku postupka na portalu za povrate, pri čemu kupac snosi troškove dostave.

Ako ste kupnju izvršili kao gost, ovim informacijama možete pristupiti putem poveznice u vašoj e-poruci potvrde.

5.2. Ugovorno pravo na otkazivanje

Uz pravo povrata koje je kupcima zajamčeno zakonom i kao što je objašnjeno u gore navedenoj klauzuli 5.1, Tendam dopušta rok od mjesec dana od datuma kada je kupac obaviješten da je narudžba otpremljena za vraćanje proizvoda (isključujući iznimke navedene u nastavku). Možete ostvariti svoje pravo na povrat u skladu s odredbama gore navedene klauzule 5.1, ali ako nas obavijestite o svojoj namjeri da odustanete od ugovora nakon isteka zakonskog roka povrata, a želite vratiti proizvod, morate svakako isporučiti robu u roku od jednog mjeseca od datuma kada je kupac obaviješten da je narudžba otpremljena.

Zbog prirode određenih artikala, u obzir uzmite sljedeće:

- Zbog zdravstvene i higijenske zaštite nisu dopušteni povrati, zamjene ili povlačenje za gaćice, tange i donje rublje (pojedinačno ili u paketu), proizvode iz linije W'Shape, slip gaćice, bokserice, dodatke za grudnjake, samoljepljive košarice, pribor za kosu, kozmetičke proizvode, čarape, hulahopke, sunčane naočale, maske, sredstva za dezinfekciju ruku, boce, gaćice i naušnice nakon što se njihova ambalaža, pakiranje ili omot koji štiti proizvod otvori, osim za proizvode koji su neispravni.
- Parfemi i bižuterija (ogrlice, narukvice, prstenja...) mogu se zamijeniti, vratiti i povući samo putem internetske trgovine ako imaju izvorne oznake i nalaze se u izvornoj neotvorenoj ambalaži te nikako nisu korišteni.
- Obuća i cipele mogu se zamijeniti, vratiti i povući samo pod uvjetom da se vraćaju u izvornoj kutiji i pravilno zapakirani.
- Svi proizvodi koji se mijenjaju ili vraćaju moraju imati izvorne oznake i biti pravilno zapakirani.
- U slučaju povlačenja, kupac će biti odgovoran za smanjenje vrijednosti robe koja proizlazi iz nepotrebnog rukovanja radi utvrđivanja prirode, karakteristika i operativnosti robe. Osim toga, nećemo primiti proizvode kojise ne vrate u istom stanju u kojem su isporučeni ili kojisu oštećeni. Uvjeti povrata o kojima se govori u prethodnom tekstu ne primjenjuju se u sljedećim slučajevima:
 - (i) Neispravni proizvodi.
 - (ii) Isporuka pogrešnog proizvoda.

(iii) Svaki drugi razlog koji prethodno nije spomenut, uključujući razloge temeljene na relevantnim propisima, koji nisu uključeni u koncept zamjene ili otkazivanja. U tim slučajevima izvršit će se otkazivanje u skladu sa zakonom, kako je propisano u sljedećoj klauzuli 5.4

- **Trošak:**

Kupac će biti odgovoran za troškove slanja artikala koji se vraćaju. Tendam će kupcu vratiti odgovarajući iznos (uključujući troškove dostave od originalne kupnje) u roku od 14 kalendarskih dana od datuma kada je obaviješten o zahtjevu za povratom. Povrat će se izvršiti istim načinom kojim je i plaćeno. Međutim, Tendam može zadržati iznos povrata dok ne primi artikle ili dok kupac ne pošalje Tendamu dokaz o isporuci, ovisno što se dogodi prije.

- **Postupak:**

- Fizičke trgovine Springfield u Hrvatskoj: U tim slučajevima morate pokazati račun priložen u e-poruci potvrde koja je stigla kada ste izvršili narudžbu i proizvode iz narudžbe koje želite vratiti. U slučaju da ste iznos narudžbe platili kreditnom karticom, vlasnik kartice kojom je izvršeno plaćanje morat će otići u trgovinu kako bi se izvršio odgovarajući povrat novca.

Od kuće: U tom slučaju morate ući na web stranicu i zatražiti povrat proizvoda koje želite vratiti. Nakon što je zahtjev za povrat kreiran, morat ćete organizirati otpremu proizvoda preko transportne tvrtke po vašem izboru, na adresu navedenu pri završetku postupka na portalu za povrate, pri čemu kupac snosi troškove dostave.

Ako ste kupnju izvršili kao gost, ovim informacijama možete pristupiti putem poveznice u vašoj e-poruci potvrde.

5.3. Zamjene

Zamjenom se smatra zamjena proizvoda istim proizvodom u drugoj boji i/ili veličini. Imate jedan mjesec od primitka proizvoda da izvršite zamjenu. Zamjene su besplatne za kupca. U slučaju da smatrate da veličina ili boja kupljenog proizvoda ne ispunjava vaše potrebe, ne dovodeći u pitanje zakonsko i ugovorno pravo na povlačenje koje je prethodno navedeno, možete zatražiti zamjenu.

Zbog posebnih karakteristika određenih proizvoda, u obzir uzmite sljedeće:

- Zbog zdravstvene i higijenske zaštite nisu dopušteni povrati, zamjene ili otkazivanja za gaćice, tange i donje rublje (pojedinačno ili u paketu), proizvode iz linije W'Shape, slip gaćice, bokserice, dodatke za grudnjake, samoljepljive košarice, pribor za kosu, kozmetičke proizvode, čarape, hulahopke, sunčane naočale, maske, sredstva za dezinfekciju ruku, boce, gaćice i naušnice nakon što se njihova ambalaža, pakiranje ili omot koji štiti proizvod otvori.
- Parfemi i bijuterija (ogrlice, narukvice, prstenja itd.) mogu se zamijeniti, vratiti i povući samo putem internetske trgovine ako imaju izvorne oznake i nalaze se u izvornoj neotvorenoj ambalaži te nikako nisu korišteni.
- Obuća i cipele mogu se zamijeniti, vratiti i povući samo pod uvjetom da se vraćaju u izvornoj kutiji i pravilno zapakirani.
- Svi proizvodi koji se mijenjaju ili vraćaju moraju imati izvorne oznake i biti pravilno zapakirani.

- U slučaju povlačenja, kupac će biti odgovoran za smanjenje vrijednosti robe koja proizlazi iz nepotrebnog rukovanja radi utvrđivanja prirode, karakteristika i funkcioniranja robe. Osim toga, nećemo primiti proizvode kojise ne vrate u istom stanju u kojem su isporučeni ili koji su oštećeni. Prethodno navedene odredbe ne odnose se na zamjene ili povrate u sljedećim slučajevima:

(i) neispravni proizvodi koji su oštećeni ili imaju defekt;

(ii) primitak pogrešnog proizvoda;

(iii) svaki drugi razlog koji prethodno nije spomenut, uključujući razloge temeljene na relevantnim važećim propisima, koji nisu uključeni u koncept zamjene i/ili povlačenja.

U tim slučajevima izvršit će se povrat u skladu s propisima na snazi, kako je propisano u sljedećoj klauzuli 5.4.

5.4. Povrat zadanih proizvoda

U slučajevima kada smatrate da u trenutku isporuke proizvod nije u skladu s odredbama ugovora, morate se odmah javiti Springfieldu putem naših kanala za kontakt te navesti podatke o proizvodu, kao i opis oštećenja ili pozivom našoj korisničkoj službi koja će vam reći što trebate napraviti. Proizvod je moguće vratiti u bilo koju od naših fizičkih prodavaonica Springfield u Hrvatskoj ili ga dostaviti kurirskoj službi koju ćemo vam poslati na kućnu adresu kada zatražite. Nastavit ćemo s detaljnim pregledom vraćenog proizvoda te ćemo vas u razumnom roku obavijestiti e-poštom o tome je li moguć povrat novca ili zamjena proizvoda (ako je primjenjivo). Povrat novca ili zamjena proizvoda izvršit će se što je prije moguće, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma kada smo vam poslali e-poruku kojom potvrđujemo da je povrat novca ili zamjena nesukladnog proizvoda moguć. Iznosi plaćeni za one proizvode koji se vraćaju zbog nedostatka, kada on stvarno postoji, bit će vraćeni u cijelosti, uključujući troškove dostave nastale za isporuku proizvoda i troškove koje biste imali da nam ga vratite. Povrat će se izvršiti na isti način plaćanja koji je upotrijebljen za kupnju. U svakom slučaju, prava koja utvrđuju važeći propisi i koja se navode u klauzuli 7 zaštićena su.

6. DOSTUPNOST PROIZVODA

Ako postoje bilo kakvi problemi s nabavom ili proizvoda više nema na zalihama, kupci će biti obaviješteni, u mogućoj mjeri, i izvršit će se povrat novca za iznos koji se odnosi na artikle koji nedostaju. U slučaju da kupac primijeti da određeni artikli nisu isporučeni, a nije prethodno obaviješten o tome, kupac se treba obratiti korisničkoj službi koja će izvršiti potrebne provjere. Tendam će vratiti odgovarajući iznos bez nepotrebnog odgađanja i, u svim slučajevima, to će napraviti u roku od 14 radnih dana od potvrde o neprimanju proizvoda. Povrat će se izvršiti na način plaćanja koji je upotrijebljen za kupnju. Podatci o dostupnosti zaliha koji se oglašavaju na mrežnom mjestu, u fizičkim i internetskim trgovinama, podliježu promjeni i služe samo kao smjernica.

7. JAMSTVO ZA KUPLJENE PROIZVODE

Ponuđeno ugovorno jamstvo je ono koje je navedeno u važećim propisima o općoj zaštiti potrošača i korisnika. Ako ste potrošač, imate pravo na besplatne korektivne mjere u slučaju da roba ne ispunjava uvjete. Nudimo jamstva za proizvode koje prodajemo putem ovog mrežnog mjesta, pod uvjetima zakonski utvrđenim za svaku vrstu proizvoda, reagirajući na nesukladnost koja se pokazala u roku od dvije godine od isporuke.

8. INTELEKTUALNO I INDUSTRIJSKO VLASNIŠTVO

Kupac potvrđuje i suglasan je da sva autorska prava, zaštitni znakovi i druga prava industrijskog i intelektualnog vlasništva nad materijalima ili sadržajem koji su prikazani kao dio mrežnog mjesta u svakom trenutku pripadaju Tendamu ili onima koji su Tendamu dali licencu za njihovu upotrebu. Kupac može koristiti takav materijal samo na način koji Tendam ili oni koji korisniku dodjeljuju licence to izričito dopuste. To neće spriječiti kupca da koristi ovo mrežno mjesto u mjeri u kojoj je to potrebno za dobivanje informacija o njegovoj/njezinoj narudžbi ili podacima za kontakt.

9. KORISNIČKA SLUŽBA

Ako imate pitanja, nedoumica, pritužbi ili prijedloga u vezi s internetskom trgovinom, možete se obratiti našoj korisničkoj službi na bilo koji od sljedećih načina:

- Telefon: Broj telefona: +3680106705 (usluga na engleskom, 10:00-20:30h radnim danima i 10:00-15:30h subotom; s neradnim nedjeljama i praznicima)
- E-adresa: online@spf.com (pažnja na hrvatskom)
- Poštom na sljedeću adresu: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano, 51, 28034 Madrid, Španjolska. Obrasci za pritužbe također su dostupni za kupce i potrošače ovdje. Korisnička služba dat će vam odgovor na vašu pritužbu što je prije moguće u roku od najviše 15 dana. Ako se pritužba ne riješi na vaše zadovoljstvo, možete se obratiti sudu ili poslati pritužbu putem mrežnog mjesta <http://ec.europa.eu/odr>, pri čemu ćete dobiti besplatnu i jedinstvenu pristupnu točku pomoću koje možete doći do izvansudske nagodbe.

10. PRILAGODBA OPĆIH UVJETA I ODREDBI KUPNJE

Tendam zadržava pravo na prilagodbu ovih općih uvjeta i odredbi kupnje u bilo kojem trenutku. Nijedna prilagodba neće utjecati na narudžbe koje su već u tijeku.

11. VIŠA SILA

Tendamova usklađenost sa svim ili dijelom obaveza obustavit će se u slučaju Božje ili više sile koja sprječava ili odgađa usklađenost. Višom silom smatrat će se sljedeće, bez ograničavanja ovog popisa: rat, epidemija ili pandemija, pobune, neredi, društveni neredi, štrajkovi bilo kakve prirode i problemi s opskrbom na koje Tendam ne može utjecati. Tendam će kupca obavijestiti o takvom događaju više sile u roku od sedam dana otkako nastupi. U slučaju da takva obustava traje dulje od petnaest dana, kupac će imati mogućnost otkazivanja postojeće narudžbe, a Tendam će tada izvršiti povrat relevantnog iznosa na temelju uvjeta koji su navedeni u točki 5. ovih općih uvjeta i odredbi kupnje ili drugih uvjeta koje bi važeći propisi mogli uspostaviti (ako je prikladno).

12. RAČUNALNI NAPADI (VIRUSI, PIRATSTVO...)

Strogo je zabranjeno korištenje mrežnog mjesta za namjerno ubacivanje virusa, trojanskih konja, crva, logičkih bombi ili bilo kojeg drugog tehnološki štetnog programa ili materijala. Kupac neće pokušati neovlašteno pristupiti ovom mrežnom mjestu, poslužitelju ili bilo kojem poslužitelju ili bazi podataka koja je povezana s mrežnim mjestom. Prihvaćanjem općih uvjeta i odredbi kupnje kupac prihvaća i pristaje na to da neće napadati mrežno mjesto uskraćivanjem usluge ili distribuiranim uskraćivanjem usluge. Ako se ne pridržavate odredbi ove klauzule, može dovesti do prekršaja navedenih u važećim propisima. Tendam može prijaviti kršenje takvih propisa nadležnim tijelima i surađivat ćemo s tim tijelima u relevantnim postupcima. Isto tako, u slučaju kršenja ove klauzule, kupac više neće biti

ovlašten za upotrebu i otvaranje mrežnog mjesta. Tendam nije odgovoran za štete ili gubitke koji proizlaze iz napada uskraćivanjem usluge, virusa ili bilo kojeg drugog tehnološkištetnog ili zlonamjernog programa ili materijala koji može utjecati na računalnu opremu, podatke ili materijale kada proizlaze iz upotrebe mrežnog mjesta ili preuzimanja njegovog sadržaja na koji se preusmjerava.

13. KODEKS PONAŠANJA

Tendam ima kodeks ponašanja u kojem su uspostavljene etičke vrijednosti, obaveze i dobre prakse koje se moraju primijeniti na upravljanje našom tvrtkom. Kodeks ponašanja možete preuzeti ovdje.

14. PRAVILA O PRIVATNOSTI

Dodatne i detaljne informacije o našim pravilima o zaštiti podataka možete vidjeti ovdje.

15. MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST

Ovi opći uvjeti i odredbe kupnje podliježu španjolskom zakonu. U slučaju bilo kakvog pitanja ili spora koji proizlazi iz ili u vezi s ovim općim uvjetima i odredbama kupnje, strane će se podvrgnuti isključivoj nadležnosti sudova i tribunala koji odgovaraju adresi korisnika.

16. UVJETI REZERVACIJE U TRGOVINI

Da biste rezervirali artikl, morate ga pronaći na našem mrežnom mjestu i kliknuti „Rezerviraj u fizičkoj trgovini“. Zatim unesite svoj grad i vidjet ćete u kojim je trgovinama i u kojim veličinama proizvod dostupan. Zalihe su indikativne, kliknite gumb „Rezerviraj“ i unesite svoje podatke za kontakt. U roku od tri sata (osim nedjeljom i državnim praznikom) primit ćete e-poruku u kojoj piše je li artikl dostupan u trgovini. Ako je dostupan, rezervirat će se na vaše ime na 24 sata (isključujući nedjelje). Da biste ga preuzeli, morate pokazati broj rezervacije koji smo vam dodijelili. Nakon što se rezervacija potvrdi imate 24 sata za preuzimanje artikla. Nedjelje nisu uključene u razdoblje rezervacije, ali državni blagdani jesu. Nije moguće otkazati rezervaciju u trgovini. Morat ćete napraviti novu rezervaciju uz izmjene i pričekati da netočna rezervacija istekne. Rezervacija će isteći nakon 24 sata. Nije moguće izmijeniti rezervaciju u trgovini. Morat ćete napraviti novu rezervaciju s izmjenama i pričekati da netočna istekne. Kada budete preuzimali prethodno rezervirani artikl, cijena koju ćete morati platiti je cijena koju je trgovina naznačila na dan preuzimanja artikla. Rezervacija u trgovini nije moguća tijekom rasprodaje i promocija