

OPĆE ODREDBE I UVJETI KUPNJE

Ove Opće odredbe i uvjeti kupnje reguliraju korištenje mrežne stranice womensecret.com („**mrežna stranica**”) u vlasništvu društva Tendam Retail, S.A. („**Tendam**”). Tendam Retail, S.A. je javno društvo s ograničenom odgovornošću s registriranom poslovnom adresom na Avenida del Llano Castellano 51, Madrid, Španjolska i ima španjolski porezni broj A-08099459, registriran u trgovačkom registru Madrida, na listu M-107.817, svezak 21.800, stranica 120, odjeljak 8, a jedno od trgovačkih imena je Women'secret. Korištenjem usluga koje nudi mrežna stranica, pristajete na ove Opće odredbe i uvjete kupnje koji odgovaraju verziji koju je Tendam objavio prilikom slanja narudžbe. Stoga je poželjno da prije kupnje pročitate ove Opće odredbe i uvjete kupnje.

Ove Opće odredbe i uvjeti kupnje uvijek će biti podložni propisima koji su na snazi, tako da ako se bilo koji uvjet ili odredba izmijenjene primjenjivim propisima (bilo da je ta izmjena privremena ili trajna), vaša će se prava priznavati po važećim propisima i Tendam će vas obavijestiti o svim drugim dodatnim mjerama koje se mogu poduzeti u vašu korist.

U slučaju proturječnosti između odredbi važećih propisa i odredbi ovih Općih odredbi i uvjeta kupnje, primjenjivat će se odredbe važećih propisa.

1. OPSEG UGOVORA

Ove Opće odredbe i uvjeti kupnje odnose se na online prodaju svih proizvoda Women'secret potrošačima koji se mogu dostaviti na području Hrvatske. Tendam vas ovime obavještava da je njihova mrežna stranica namijenjena samo osobama u dobi od 18 i više godina. Tendam zadržava pravo poništiti korisnikov pristupni račun ako otkrije prijevarne, spekulativne radnje ili postupanje u zloj vjeri pri korištenju ove usluge.

Tendam će po potrebi tijekom postupka kupnje pohraniti datum i vrijeme prihvaćanja Općih odredbi i uvjeta kupnje.

Tendam će vam poslati e-poruku kao potvrdu primitka vaše narudžbe. Međutim, kupoprodajni ugovor neće se formalizirati sve dok Tendam ne pošalje naknadnu e-poruku kojom potvrđuje da su naručeni artikli otpremljeni.

Zbog otvorene prirode mrežne stranice te mogućnosti grešaka u pohranjivanju i prijenosu digitalnih informacija, ne jamčimo točnost i sigurnost informacija koje se prenose ili dobiju putem mrežne stranice, osim ako je na njoj izričito navedeno suprotno.

Međutim, Tendam čini sve kako bi zajamčio da informacije sadržane na mrežnoj stranici budu potpune, istinite i točne. Ako postoji pogreška u bilo kojem podatku, Tendam će je ispraviti što je prije moguće, nakon što sazna za tu pogrešku.

Mrežnu stranicu smijete koristiti samo na zakonit način. Izričito je zabranjeno korištenje, na bilo koji izravan ili neizravan način, bilo kojeg sadržaja mrežne stranice u svrhe koje su protuzakonite ili bi to mogle biti, kao i izvođenje bilo koje radnje koja uzrokuje štetu bilo koje vrste ili bi je mogla prouzročiti.

Korištenjem ove mrežne stranice i izvršavanjem narudžbi kupac pristaje: (i) koristiti ovu mrežnu stranicu samo za izvršavanje zakonski valjanih upita ili narudžbi; (ii) da neće izvršavati lažne ili prijevarne narudžbe; (iii) da neće koristiti mrežnu stranicu na bilo koji način koji uzrokuje, ili može uzrokovati, bilo kakvu štetu bilo kojem od korisnika mrežne stranice ili tvrtki Tendam; ili (iv) da neće koristiti mrežnu stranicu u svrhu prijevare ili da bi počinio bilo kakav zločin ili drugu nezakonitu aktivnost; ili (v) da neće koristiti mrežnu stranicu da bi izazvao bilo kakve smetnje, neugodnosti ili tjeskobe nekoj trećoj strani.

Ako budemo opravdano smatrali da je takav zahtjev podnesen, imat ćemo pravo poništiti zahtjev i obavijestiti nadležna tijela. Osim toga, zadržavamo pravo spriječiti pristup mrežnoj stranici i/ili mogućnost izvršavanja narudžbi putem mrežne stranice ili ukinuti korisnički račun ako ponašanje korisnika za to predstavlja opravdan razlog. To će konkretno biti slučaj ako kupac krši primjenjivi zakon, primjenjive ugovorne odredbe, naše smjernice ili naša pravila koja su navedena u prethodnim stavcima.

2. OPIS: CIJENA I KARAKTERISTIKE

Naplaćene cijene, kao i opis karakteristika proizvoda i prikazane fotografije, one su koje su navedene na mrežnoj stranici na dan naručivanja, a isključuju očite pogreške. Cijene su istaknute za svaki proizvod i uključuju PDV (porez na dodanu vrijednost). Kupci su obaviješteni o raščlambi troškova dostave prilikom izvršavanja narudžbe. Tendam zadržava pravo da bilo kada izvrši sve izmjene koje smatra potrebnima; može ažurirati, uključujući na dnevnoj bazi, proizvode i cijene u skladu s novim artiklima koji su dodani na mrežnu stranicu.

Vezano uz bilo koji artikl kupljen na mrežnoj stranici, tvrtka Tendam odgovorna je na jasan i razumljiv način pružiti obavezne predugovorne informacije koje zahtijevaju važeći propisi.

Osim ako u ovim Općim uvjetima kupnje nije izričito navedeno drugačije, odgovornost tvrtke Tendam vezano uz bilo koji artikl kupljen na mrežnoj stranici bit će strogo ograničena na nabavnu cijenu takvog proizvoda.

Međutim, osim ako nije drugačije određeno zakonom, tvrtka Tendam neće biti odgovorna za sljedeće gubitke, bez obzira na njihovo podrijetlo: gubitak prihoda ili prodaje, gubitak posla, gubitak dobiti ili gubitak ugovora, gubitak očekivane uštede, gubitak podataka, gubitak vremena upravljanja poslovanjem ili gubitak vremena poslovanja.

3. PLAĆANJE

Plaćanje će se izvršiti na kraju procesa kupnje i obavezno je da bi se izvršila narudžba. Plaćanje se ni u kojem slučaju ne može izvršiti sa zakašnjenjem. Plaćanje pouzećem, bankovnim prijenosom ili plaćanje u trgovini nije dopušteno. Plaćanje je moguće izvršiti kreditnom karticom Visa®, Visa Electron®, Mastercard® ili American Express®, kao i 4B ili 4B Maestro debitnom karticom (pri čemu se iznos tereti odmah). U svim se slučajevima odabir načina plaćanja vrši tijekom postupka naplate na odgovarajućem koraku. Kupci moraju obavijestiti tvrtku Tendam o bilo kakvoj neovlaštenoj naplati ili lažnom korištenju njihove kartice korištene za kupnju putem e-pošte ili telefona što je prije moguće kako bi Tendam mogao poduzeti potrebne radnje. Pružatelji usluga platnog prometa također mogu usvojiti mjere protiv prijevara koje ograničavaju određene vrste operacija ili transakcija. Tvrtka Tendam ne snosi nikakvu odgovornost za primjenu ove vrste sigurnosnih politika.

Kupac stoga pristaje da Tendam izda odgovarajuću potvrdu o kupnji (poreznu potvrdu, pojednostavljeni račun ili e-račun) u elektroničkom obliku, u e-poruci s potvrdom narudžbe. Ove potvrde o kupnji bit će dostupne u prostoru za korisnike ako je kupac odlučio registrirati svoje podatke (i ne kupovati kao gost). Kupac može opozvati ovu suglasnost u bilo kojem trenutku i ima pravo zatražiti izdavanje računa u papirnatom obliku tako da formalno dostavi takav zahtjev u pisanom obliku na adresu sjedišta tvrtke Tendam, bez uvjetovanja plaćanjem bilo kojeg iznosa.

4. DOSTAVA

Rok dostave ne smije biti duži od 30 dana od datuma kupnje. Sve narudžbe ovise o raspoloživosti proizvoda. Ako dođe do poteškoća pri dostavi narudžbe ili ako odabranih artikala nema na zalih,

plaćena cijena bit će vraćena, ako je primjenjivo. Dostave će biti isporučene na adresu koju navede kupac prema ovim smjernicama:

4.1 DOSTAVA NA KUĆNU ADRESU: Kupac će platiti troškove dostave 1) u iznosu od 4,99 € za kupnje ispod 30 € koje se dostavljaju u kopnenu Hrvatsku ili 2) u iznosu od 14,99 € za kupnje ispod 75 € koje se dostavljaju na hrvatske otoke. Svi iznosi u prethodnoj rečenici uključuju PDV. Adresa dostave koju navede kupac može biti kućna adresa, adresa radnog mjesta ili bilo koja druga željena adresa. Nije potrebno da adresa dostave i računa budu iste. Kupac će prije primitka narudžbe dobiti obavijest o dostavi s predviđenim datumom dostave. Na dan isporuke kupac će dobiti obavijest o dostavi s detaljnijim detaljima.

4.2 DOSTAVA U TRGOVINU: Kupci također mogu odabrati da svoju kupovinu preuzmu u većini trgovina Women'secret. Tijekom postupka kupnje mora biti odabrana opcija „Preuzmi u trgovini” kao način dostave. Popis trgovina bit će dostupan kupcu kako bi odabrao onu koja mu najviše odgovara. Kada za svoju kupnju odaberete isporuku u trgovini, ne naplaćuju se troškovi dostave. Kupac će prije primitka narudžbe dobiti obavijest o dostavi. Nakon što je narudžba isporučena u odabranu trgovinu, kupac će primiti SMS obavijest da je narudžba stigla. Kupac će tada imati rok od maksimalno 15 dana da je podigne. U protivnom, ako nakon tog razdoblja narudžba ne bude preuzeta, iz bilo kojeg razloga koji se ne može pripisati Tendamu, pretpostavit ćemo da kupac želi otkazati narudžbu. Stoga ćemo vratiti iznos za proizvode (uključujući troškove dostave izvorne kupnje) u roku od 14 kalendarskih dana od datuma za koji pretpostavimo da je narudžba otkazana. Povrat će se izvršiti istim načinom na koji je izvršeno i plaćanje.

4.3 DOSTAVA DAROVA: Postoji mogućnost izvršenja narudžbe i njezine direktne dostave kao dara (bez pakiranja) trećoj osobi. Ova se opcija mora označiti tijekom procesa kupnje na za to omogućenom mjestu. Također možete unijeti personaliziranu posvetu koja će biti isporučena uz narudžbu. Važno: potvrda o kupnji narudžbe „za dar” ne navodi cijenu proizvoda i može se iskoristiti samo za promjenu veličine i/ili boje. Za obavljanje bilo koje druge vrste zamjene ili povrata narudžbe ove vrste, osoba koja je izvršila kupnju mora ispisati kopiju originalnog računa u odjeljku Moj račun ili ga zatražiti od Službe za korisnike.

4.4 PROBLEMI S DOSTAVAMA: U slučaju neuspješne dostave zbog odsutnosti osobe, dostavna tvrtka poslat će e-poštu, a ponekad će pokušati kontaktirati osobu telefonom. Nakon još dva pokušaja, kupac će se morati javiti dostavnoj tvrtki kako bi dogovorili isporuku. Ako se isporuka ne može dovršiti, narudžba se može kupcu ostaviti na mjestu za preuzimanje, nakon što ga prijevoznika tvrtka obavijesti, ili se narudžba može vratiti u izvorno skladište i kupcu vratiti novac, to jest, u tom će se slučaju podrazumijevati da kupac odustaje od ugovora i smatrat će ga se raskinutim.

Stoga će iznos koji je uplatio kupac biti vraćen u najkraćem mogućem roku, a u svakom slučaju u roku od najviše 14 dana od dana kada se ugovor smatra raskinutim. Dodatni troškovi prijevoza, proizašli iz tog odustajanja, bit će naplaćeni kupcu.

4.5 OTKAZIVANJE NARUDŽBE: Tendam zadržava pravo otkazati bilo koju potvrđenu narudžbu ili ne prihvatiti potvrđenu narudžbu kada se dogodi bilo koja od sljedećih okolnosti:

- U slučaju tehničke pogreške i/ili očite, evidentne i notorne tiskarske pogreške u cijenama ili u ostalim podacima o proizvodima koji se nalaze na mrežnoj stranici prilikom narudžbe.
- Zbog nedostupnosti proizvoda.
- Kada sigurnosni sustavi pokažu da bi narudžba mogla biti lažna.
- Kada postoje naznake koje pokazuju da je kupac možda maloljetan i/ili da ne ispunjava neki od uvjeta navedenih u ovim Općim odredbama i uvjetima kupnje ili u odgovarajućim promocijama.
- Kada Tendam nije bio u mogućnosti isporučiti proizvod(e) na adresu koju je naveo kupac.
- Kada postoji računalni napad, virus ili bilo koji događaj koji je izvan razumne kontrole tvrtke Tendam (slučajevi više sile).

5. ZAMJENE, POVRATI I PRAVO NA ODUSTAJANJE

Produljujemo rok za povrate do 15. siječnja (uključivo i taj dan) za narudžbe izvršene u razdoblju od 30. listopada do 15. prosinca (uključivo i oba ta dana). Spomenuto produljenje roka imat će prednost pred ostalim rokovima za povrat navedenima u ovim Općim uvjetima kupnje.

Možete vratiti (pravo na zakonsko odustajanje, pravo na ugovorno odustajanje ili povrat, zamjenu ili povrat neispravnih proizvoda), pod uvjetima navedenim u nastavku ove klauzule, ako ste proizvode kupili na mrežnoj stranici womensecret.com ili u aplikaciji Women'secret.

Zamjene, povrati ili ostvarivanje prava na odustajanje navedeni u ovoj klauzuli mogu se izvršiti samo putem ovdje opisanih postupaka. Ako ne bude upravljao povratom, odustajanjem ili zamjenom prema utvrđenoj proceduri, za dodatne troškove koji proizađu iz takvog povrata, odustajanja ili zamjene, kao što su, ali ne ograničavajući se na, carinske pristojbe ili odgovarajući porez, bit će isključivo odgovoran kupac.

5.1. Pravo na otkaz

Kao potrošač imate pravo otkazati ovaj ugovor u roku od 14 kalendarskih dana bez obrazloženja, samo svojom odlukom.

Razdoblje otkazivanja istječe u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada ste stekli (izravno ili putem treće strane koju ste vi naveli, a nije prijevoznik) materijalni posjed robe ili u slučaju da se roba koja dovršava narudžbu isporučuje odvojeno, u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada je stečeno prethodno spomenuto materijalno vlasništvo posljednje robe.

Zbog prirode određenih artikala molimo da u obzir uzmete sljedeće informacije:

- Zbog zdravstvenih i higijenskih razloga nisu dopuštene zamjene, povrati ili odustajanja od gaćica, tanga gaćica i coulottes gaćica (pojedinačno ili u pakiranju), proizvoda W'Shape, gaća, bokserica, dodataka za grudnjake, ljepljivih košarica, dodataka za kosu, kozmetike, najlonki, čarapa, sunčanih naočala, maski, sredstava za dezinfekciju ruku, bočica i naušnica ako je otvoreno njihovo originalno pakiranje, zaštitna folija ili kutija, osim onih koji su neispravni.
- Zamjene, povrati i odustajanja putem internet trgovine mogući su za kozmetiku i bižuteriju (ogrlice, narukvice, prstenje...) samo ako zadrže svoju originalnu etiketu i ako se nalaze u originalnom neotvorenom pakiranju i nisu korišteni.
- Zamjene, povrati i odustajanja od obuće i cipela dopušteni su samo ako se vraćaju u originalnoj kutiji i pravilno su zapakirani.
- Svi proizvodi koji se mijenjaju ili vraćaju moraju sadržavati originalnu etiketu i biti ispravno zapakirani.
- U slučaju odustajanja kupac će biti odgovoran za smanjenje vrijednosti robe zbog rukovanja koje nije bilo potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i rada robe. Osim toga, proizvodi koji nisu vraćeni u istom stanju u kojima su isporučeni ili su pretrpjeli bilo kakva oštećenja, neće se prihvatiti.

Zahtjevi za povrate predviđeni prethodnim odredbama neće se primjenjivati u slučajevima:

- (i) Neispravnih proizvoda.
- (ii) Dolaska pogrešnog proizvoda.
- (iii) Bilo kojeg drugog razloga osim gore navedenih, uključenih u relevantne propise, koji nisu uključeni u koncepte zamjene ili otkazivanja.

U tim slučajevima, otkazivanje će se izvršiti u skladu sa zakonom kao što je utvrđeno 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: Za poništenje ovog ugovora možete upotrijebiti jedan od sljedeća tri načina otkazivanja:

- idite na [informacije o svojoj narudžbi](#) kako biste zatražili povrat. Ako ste kupnju izvršili kao gost, ovim informacijama možete pristupiti putem poveznice u vašoj e-poruci potvrde ili
- koristite model obrasca za odustajanje kako je navedeno u Dodatku I ili
- dati bilo koju drugu nedvosmisleni izjavu u kojoj iznosite svoju odluku o odustajanju od ugovora.

Za obradu online povrata, molimo zamotajte artikle u prikladno pakiranje i navedite adresu za slanje paketa, a to je Ulica Vice Vukova 6, 10 000 Zagreb, odnesite ga u poštanski ured po svom izboru i uplatite odgovarajući iznos. U slučaju problema s povratom, morate se obratiti dostavljačkoj tvrtki.

Ako ste platili bilo kakve troškove dostave izvorne kupnje, obratite se našoj korisničkoj podršci kako bismo mogli vratiti te troškove, **ovdje**.

5.2. Ugovorno pravo na povrate

Osim prava na povrat koji je potrošačima zakonski priznat i naveden u klauzuli 5.1, Tendam odobrava rok od mjesec dana od primitka proizvoda za povrat proizvoda (osim iznimaka navedenih u nastavku).

Svoje pravo na povrat možete ostvariti u skladu s odredbama klauzule 5.1, iako, ako nas obavijestite o svojoj namjeri da odustanete od ugovora nakon što je istekao zakonski rok za povrat, a želite vratiti proizvod, svakako robu morate isporučiti u roku od mjesec dana od primitka proizvoda.

Zbog prirode određenih artikala molimo da uzmete u obzir sljedeće informacije:

- Zbog zdravstvenih i higijenskih razloga zamjene, povrati ili odustajanja od gaćica, tanga gaćica i coulottes gaćica (pojedinačno ili u pakiranju), proizvoda W'Shape, gaća, bokserica, dodataka za grudnjake, ljepljivih košarica, dodataka za kosu, kozmetike, najlonki, čarapa, sunčanih naočala, maski, sredstava za dezinfekciju ruku, bočica i naušnica ako je otvoreno njihovo originalno pakiranje, zaštitna folija ili kutija nisu dopušteni, osim onih koji su neispravni.
- Zamjene, povrati i odustajanja putem internet trgovine mogući su za kozmetiku i bižuteriju (ogrlice, narukvice, prstenje...) samo ako zadrže svoju originalnu etiketu i ako se nalaze u originalnom neotvorenom pakiranju i nisu korišteni.
- Zamjene, povrati i odustajanja od obuće i cipela dopušteni su samo ako se vraćaju u originalnoj kutiji i pravilno su zapakirani.
- Svi proizvodi koji se mijenjaju ili vraćaju moraju sadržavati originalnu etiketu i biti ispravno

zpakirani.

- U slučaju odustajanja kupac će biti odgovoran za smanjenje vrijednosti robe zbog rukovanja koje nije bilo potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i rada robe. Osim toga, proizvodi koji nisu vraćeni u istom stanju u kojima su isporučeni ili su pretrpjeli bilo kakva oštećenja, neće se prihvatiti.

Zahtjevi za povrate predviđeni prethodnim odredbama neće se primjenjivati u slučajevima:

- (i) Neispravnih proizvoda.

- (ii) Dolaska pogrešnog proizvoda.
- (iii) Bilo kojeg drugog razloga osim gore navedenih, uključenih u relevantne propise, koji nisu uključeni u koncepte zamjene ili otkazivanja.

U tim slučajevima, otkazivanje će se izvršiti u skladu sa zakonom kao što je utvrđeno 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 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: Idite na [informacije o svojoj narudžbi](#) kako biste zatražili povrat. Ako ste kupnju izvršili kao gost, ovim informacijama možete pristupiti putem poveznice u vašoj e-poruci potvrde. Za obradu online povrata, molimo zamotajte artikle u prikladno pakiranje i navedite adresu za slanje paketa, a to je Ulica Vice Vukova 6, 10 000 Zagreb, odnesite ga u poštanski ured po svom izboru i uplatite odgovarajući iznos. U slučaju problema s povratom, morate se obratiti dostavljačkoj tvrtki.

5.3. Zamjene

Zamjenom se smatra promjena za isti proizvod u drugoj boji i/ili veličini.

Za zamjenu imate mjesec dana od primitka proizvoda. Zamjene su za kupca besplatne.

Ako smatrate da veličina ili boja kupljenog proizvoda ne zadovoljava vaše potrebe, možete zatražiti zamjenu. Time ne utječete na gore opisano zakonsko i ugovorno pravo na odustajanje.

Zbog posebnih karakteristika pojedinih proizvoda, obratite pozornost na sljedeće:

- Zbog zdravstvenih i higijenskih razloga ne primamo zamjene, povrate ili otkazivanja gaćica, tanga gaćica (pojedinačno ili u pakiranju), proizvoda linije W'Shape, gaća, bokserica, dodataka za grudnjake, ljepljivih košarica, dodataka za kosu, kozmetike, najlonki, čarapa, sunčanih naočala, maski, sredstava za dezinfekciju ruku, bočica i naušnica ako je otvoreno njihovo originalno pakiranje, zaštitna folija ili kutija.
- Zamjene, povrati i odustajanja putem internet trgovine mogući su za kozmetiku i bižuteriju (ogrlice, narukvice, prstenje...) samo ako zadrže svoju originalnu etiketu, ako se nalaze u originalnom neotvorenom pakiranju i nisu korišteni.
- Zamjene, povrati i odustajanja od obuće i cipela dopušteni su samo ako se vraćaju u originalnoj kutiji i pravilno su zapakirani.
- Svi proizvodi koji se mijenjaju ili vraćaju moraju sadržavati originalne etikete i biti ispravno zapakirani.
- U slučaju odustajanja kupac će biti odgovoran za smanjenje vrijednosti robe zbog rukovanja koje nije bilo potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcioniranja robe. Osim toga, proizvodi koji nisu vraćeni u istom stanju u kojima su isporučeni ili su oštećeni, neće se prihvatiti.

Gore navedene odredbe ne odnose se na zamjene ili povrate u sljedećim slučajevima:

- (i) neispravnih proizvoda ili proizvoda koji su oštećeni ili imaju nedostatke;

- (ii) primitka pogrešnog proizvoda;
- (iii) bilo kojeg drugog razloga osim gore navedenih, uključenih u relevantne propise, koji nisu uključeni u koncepte zamjene i/ili odustajanja.

U tim slučajevima, povrat se može izvršiti u skladu s važećim propisima, kako je regulirano u odjeljku 5.4 u nastavku.

5.4. Povrat neispravnih proizvoda

Ako smatrate da u trenutku isporuke proizvod nije u skladu s odredbama ugovora, morate odmah kontaktirati Women'secret putem naših kanala za kontakt navodeći podatke o proizvodu i njegovom oštećenju ili pozivom na telefonski broj korisničke službe gdje ćemo vas uputiti kako postupiti.

Proizvod je moguće vratiti u bilo koju od naših fizičkih trgovina Women'secret u Hrvatskoj ili dostavnom službom koju ćemo vam poslati na kućnu adresu kada zatražite preuzimanje.

Nakon toga ćemo pomno pregledati vraćeni proizvod i u razumnom ćemo vas roku obavijestiti e-poštom je li povrat novca ili zamjena istog (ako je primjenjivo) odobrena. Povrat novca ili zamjena artikla izvršit će se što je prije moguće, a u svakom slučaju unutar 14 dana od datuma kada smo vam poslali e-poruku kojom potvrđujemo da je povrat novca ili zamjena defektnog artikla odobrena.

Iznosi plaćeni za one proizvode koji se vraćaju zbog nedostatka, ako on stvarno postoji, bit će vraćeni u cijelosti, uključujući troškove dostave nastale za isporuku proizvoda i eventualne troškove koje ste imali da nam ga vratite. Povrat će se izvršiti istim načinom plaćanja na koji je izvršena i kupovina.

U svakom slučaju, zaštićena su prava priznata važećim zakonodavstvom i navedena u klauzuli 7.

6. DOSTUPNOST PROIZVODA

Ako postoje bilo kakvi problemi s opskrbom ili proizvoda više nema na zalihama, kupci će biti obaviješteni, koliko god je to moguće, i izvršit će se povrat novca za iznos koji se odnosi na stavke koje nedostaju. Ako kupac primijeti da određeni artikli nisu isporučeni, a da o tome nije prethodno obaviješten, kupac mora kontaktirati Službu za korisnike koja će izvršiti potrebne provjere. Tendam će vratiti odgovarajući iznos bez nepotrebnog odgađanja i, u svakom slučaju, to će biti učinjeno u roku od 14 radnih dana od potvrde da proizvod(i) nisu primljeni. Povrat će se izvršiti istim načinom na koji je izvršeno i plaćanje. Podaci o dostupnosti zaliha oglašeni na mrežnoj stranici, u fizičkim i online trgovinama, podložni su promjenama i služe samo kao smjernice.

7. GARANCIJA NA KUPLJENE PROIZVODE

Ponuđeno ugovorno jamstvo ono je koje je navedeno u važećim propisima o općoj zaštiti potrošača i korisnika.

Ako ste potrošač, imate pravo na besplatne korektivne mjere u slučaju neusklađenosti robe. Nudimo jamstva za proizvode koje prodajemo putem ove mrežne stranice, po zakonski utvrđenim uvjetima za svaku vrstu proizvoda, reagirajući, dakle, na neusklađenosti koje se očituju unutar dvije godine od isporuke.

8. INTELEKTUALNO I INDUSTRIJSKO VLASNIŠTVO

Kupac potvrđuje i suglasan je da sva autorska prava, zaštitni znak i druga prava industrijskog i intelektualnog vlasništva nad materijalima ili sadržajem koji je dio mrežne stranice uvijek pripadaju Tendamu ili onima koji su Tendamu dali licencu za njihovo korištenje.

Kupac može koristiti takav materijal samo onako kako Tendam ili oni koji dodjeljuju korisničke licence to izričito ovlaste. To ne sprečava kupca da koristi ovu mrežnu stranicu u mjeri u kojoj je to potrebno za dobivanje informacija o njegovoj/njezinoj narudžbi ili kontaktnih podataka.

9. SLUŽBA ZA KORISNIKE

Ako imate bilo kakvih pitanja, nedoumica, pritužbi ili prijedloga u vezi s internetskom trgovinom, možete se obratiti našem Odjelu za korisničku podršku na bilo koji od sljedećih načina:

- Telefonom: [broj na čekanju od SAC-a] (usluga na engleskom jeziku)
- E-poštom: womensecret@womensecret.com (usluga na hrvatskom jeziku)
- Poštom na adresu: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano, 51, 28034 Madrid, Španjolska.

Obrasci za prijavu tražbina također su dostupni kupcima i potrošačima **ovdje**.

Služba za korisnike odgovorit će na vaš zahtjev u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana. Ako niste zadovoljni rješenjem, možete se obratiti redovnim sudovima ili ga možete podnijeti putem stranice <http://ec.europa.eu/odr>, koja će vam omogućiti besplatnu i jedinstvenu pristupnu točku odakle možete postići izvansudsku nagodbu.

10. PROMJENE OPĆIH ODREDBI I UVJETA KUPNJE

Tendam zadržava pravo izmjene ovih Općih odredbi i uvjeta kupnje u bilo kojem trenutku. Nijedna izmjena neće utjecati na narudžbe koje su već u tijeku.

11. VIŠA SILA

Tendamova usklađenost sa svim obavezama ili dijelom njih bit će obustavljena u slučaju više sile koja sprječava ili odgađa ispunjavanje obaveza. To uključuje, ali ne isključivo: rat, epidemije ili pandemije, pobune, nered, društvene nemire, štrajkove bilo koje vrste i probleme s opskrbom koji se ne mogu pripisati Tendamu. Tendam će obavijestiti kupca o takvom događaju ili višoj sili u roku od sedam dana nakon njihovog nastanka. U slučaju da takvo obustavljanje potraje dulje od petnaest dana, kupac će tada moći otkazati trenutnu narudžbu, a Tendam će potom vratiti relevantni iznos prema uvjetima navedenim u točki 5. ovih Općih odredbi i uvjeta kupnje ili prema drugim uvjetima koje određuju važeći propisi.

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

Strogo je zabranjeno korištenje mrežne stranice namjernim uvođenjem virusa, trojanaca, crva, logičkih bombi ili bilo kojeg drugog tehnološki štetnog ili štetnog programa ili materijala. Kupac neće pokušati neovlašteno pristupiti ovoj mrežnoj stranici, njenom poslužitelju ili bilo kojem poslužitelju, računalu ili bazi podataka vezanoj uz mrežnu stranicu. Prihvaćanjem ovih Općih odredbi i uvjeta kupnje kupac prihvaća i suglasan je da neće napadati mrežnu stranicu putem napada uskraćivanjem usluge ili distribuiranim napadom uskraćivanja usluge.

Nepoštivanje odredbi ove klauzule može dovesti do počinjenja prekršaja navedenih u važećim propisima. Tendam može prijaviti svako kršenje takvih propisa nadležnim tijelima, a mi ćemo s njima surađivati u relevantnim postupcima. Isto tako, u slučaju kršenja ove klauzule, kupac više neće biti ovlašten koristiti mrežnu stranicu ni na nju ulaziti.

Tendam nije odgovoran za štete ili gubitke koji proizlaze iz napada uskraćivanjem usluge, virusa ili bilo kojeg drugog tehnološki štetnog ili štetnog programa ili materijala koji mogu utjecati na

računalnu opremu, podatke ili materijale kada proizlaze iz korištenja mrežne stranice ili preuzimanja njezinih sadržaja na koji se preusmjerava.

13. KODEKS PONAŠANJA

Tendam ima Kodeks ponašanja koji utvrđuje etičke vrijednosti, obaveze i dobre prakse koje se moraju primjenjivati u upravljanju našim poslovanjem. Kodeks ponašanja možete preuzeti [ovdje](#).

14. POLITIKA PRIVATNOSTI

Možete pogledati dodatne i detaljne informacije o našoj politici zaštite podataka [ovdje](#).

15. MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST

Ove Opće odredbe i uvjeti kupnje podliježu španjolskom zakonu. U slučaju bilo kakvog predmeta ili spora koji proizlazi iz ovih Općih odredbi i uvjeta kupnje ili je vezan uz njih, strane će se podvrgnuti isključivoj nadležnosti sudova koji odgovaraju korisnikovoj adresi.

DODATAK 1

MODEL S OBRASCEM ZA ODUSTAJANJE

Za:

Tendam Retail, S.A.

Avenida del Llano Castellano 51

28034 Madrid, Španjolska

E-pošta: womensecret@womensecret.com (za Women'secret)

Ja/mi (*) ovime obavještavamo da se ja/mi (*) odustajemo od mog/našeg (*) ugovora o prodaji artikala u nastavku:

Naručeno dana:	
Primljeno dana:	
Broj narudžbe:	

Ime potrošača:

Adresa potrošača:

Potpis potrošača – samo ako je obrazac dostavljen na papiru:	

Datum:

*Nepotrebno precrtati