UVJETI PRODAJE I ISPORUKE

Uvjeti prodaje i isporuke za kupnje izvršene na https://hr.ecco.com/hr-HR u daljnjem tekstu „web-mjesto“).

Klikni ovdje za preuzimanje kopije ovih Uvjeta prodaje i isporuke za buduće potrebe.

1 Uvod

1.1 Web-mjesto je u vlasništvu i njome upravlja: **ECCO Adriatic d.o.o.,** matični broj: 080830799 (MBS) / 85207766305 (OIB), kod Trgovačkog suda u Zagrebu, čije je sjedište ul. Radnička cesta 80, 10000 Zagreb, Grad Zagreb, Hrvatska (u daljnjem tekstu "ECCO", "mi", "nas" i "naš"). PDV identifikacijski broj ECCO-a je **HR85207766305** , broj telefona: +385 1 7757 049, e-mail: skrbokorisnicima@eu.ecco.com

1.2 Ovi Uvjeti prodaje i isporuke primjenjuju se na kupnju i isporuku robe koja se prodaje na web-mjestu za dostavu u Hrvatskoj. Ukoliko želite kupiti naše proizvode i isporučiti ih u drugu zemlju, posjetite web-mjesto ECCO-a za tu određenu zemlju (odabirom te zemlje iz padajućeg izbornika dostupnog na web-mjestu).

2 Naručivanje i kupnja proizvoda

2.1 Proizvodi

2.1.1 Proizvodi koje prodajemo online prikazani su na ovom web-mjestu i uključuju, ali nisu ograničeni na obuću, torbe i proizvode za njegu cipela.

2.2 Kupnja

2.2.1 Predavanjem narudžbe i klikom na gumb "naručujem i plaćam" nudite kupnju proizvoda prema ovim Uvjetima prodaje i isporuke.

2.2.2 Da biste izvršili narudžbu kod nas morate biti: (i) stariji od 18 godina; i (ii) posjedovati valjanu kreditnu ili debitnu karticu ili bankovni račun, kako je navedeno u točki 2.5.

2.2.3 Prilikom naručivanja potvrđujete da: (i) su svi podaci koje nam dostavljate istiniti i točni, (ii) da ste ovlašteni korisnik kreditne kartice, debitne kartice ili drugog načina plaćanja koji se koristi za vašu narudžbu; i (iii) posjedujete dovoljno sredstava za pokrivanje ukupne nabavne cijene i troškova isporuke ako je primjenjivo).

2.3 Potvrda primitka vaše narudžbe i potvrda narudžbe

2.3.1 Kada izvršite narudžbu, primit ćete e-poruku s potvrdom primitka vaše narudžbe. **Ova e-poruka samo će biti potvrda da smo primili vašu ponudu za kupnju proizvoda i neće značiti prihvaćanje vaše narudžbe.**

2.3.2 Ugovor između nas o prodaji robe neće biti sklopljen sve dok vaša narudžba ne bude spremna za slanje, a tada ćemo vam poslati e-poruku s potvrdom narudžbe,

kao i račun i podatke o pošiljci. Dakle, ugovor je sklopljen u trenutku kada vam pošaljemo e-mail i/ili SMS poruku s potvrdom narudžbe.

2.3.3 Prihvaćate da se sva komunikacija u vezi s narudžbom, uključujući potvrdu narudžbe, račun, podatke o isporuci itd. šalje putem e-pošte.

2.4 **Cijena i dostupnost**

2.4.1 Sve cijene proizvoda dostupnih na web-mjestu izražene su u EUR i uključuju PDV. Za neke narudžbe možda ćete biti obvezni platiti dodatnu naknadu za dostavu, a vrijednost te naknade za dostavu bit će vam priopćena prije slanja narudžbe.

2.4.2 Sve narudžbe ovise o dostupnosti i potvrdi iste jer mogu postojati rijetki slučajevi kada narudžbu nije moguće ispuniti (na primjer, dvije su narudžbe poslane za potpuno isti proizvod, a samo je jedna dostupna za slanje).

2.4.3 Zadržavamo pravo otkazivanja narudžbe u bilo kojem trenutku prije nego što ECCO prihvati narudžbu ako nije moguće isporučiti naručeni proizvod te ukoliko ECCO ima razuman, valjan razlog za otkazivanje. Bit ćete obaviješteni ako dođe do takve situacije, a svako plaćanje ili rezervacija izvršena vašom platnom karticom ili drugim sredstvom plaćanja bit će vraćena ili poništena.

2.4.4 S vremena na vrijeme možemo ponuditi proizvode koji su ograničenog izdanja (tj. takvi proizvodi neće biti dostupni trajno ili dugoročno). To znači da ako želite zamijeniti ili podnijeti pravovaljan zahtjev kod nas u vezi s takvim proizvodima, neće uvijek biti moguće isporučiti identičan zamjenski proizvod, u kojem slučaju ćemo vam vratiti kupovnu cijenu (i trošak osnovne cijene isporuke na vrijeme narudžbe) umjesto toga.

2.5 **Plaćanje**

2.5.1 Informacije o odabranom načinu plaćanja morate navesti prilikom naručivanja na web-mjestu.

2.5.2 Po primitku vaše narudžbe provodimo standardnu predautorizacijsku provjeru za kreditne ili debitne kartice, a za bankovni prijenos vršimo kontrolnu provjeru. To činimo kako bismo osigurali dovoljno sredstava za izvršenje transakcije. Proizvodi neće biti otpremljeni dok se ne završi ova provjera prije autorizacije ili kontrolna provjera. Vaša će kartica biti opterećena nakon što narudžba bude prihvaćena i mi pošaljemo vaše proizvode. Za bankovni prijenos vaš će račun biti opterećen čim se izvrši narudžba.

- Prihvaćamo sljedeće kartice: Visa, Visa Electron, Mastercard kreditna i Mastercard debitna kartica, Apple Pay.

2.5.3 Kod plaćanja kreditnom ili debitnom karticom puni iznos rezerviramo na vašem računu i plaćanje se tereti s vaše kartice samo u trenutku slanja vaših proizvoda.

2.5.4 Vaša je veza kod nas uvijek sigurna i šifrirana 256-bitnom šifrom.

2.5.5 ECCO Online Shop koristi 3D Secure Visa i Mastercard kartice.

2.5.6 Iz sigurnosnih razloga ne pohranjujemo podatke o plaćanju u našoj bazi podataka.

2.6 **Kodovi za popust**

2.6.1 S vremena na vrijeme možemo ponuditi promotivne kodove za popust koji se mogu primijeniti na bilo koju ili određene kupnje izvršene putem web-mjesta.

2.6.2 Odredbe i uvjeti koji reguliraju potencijalno korištenje bilo kojeg koda za popust bit će navedeni u vrijeme kampanje.

3 Isporuka

3.1 Trudimo se da vam naručenu robu pošaljemo i isporučimo u najkraćem mogućem roku. Vremena isporuke mogu, međutim, varirati ovisno o dostupnosti, a sva jamstva ili izjave u pogledu vremena isporuke podložne su svim kašnjenjima koja proizlaze iz kašnjenja pošte ili događaja koji su izvan naše kontrole. Dostavljamo besplatno unutar Hrvatske.

3.2 Svi proizvodi kupljeni na web-mjestu isporučuju se u skladu s ugovorom o otpremi. Pružatelj usluga prema ugovoru o otpremi je. Sukladno tome, rizik gubitka i vlasništva nad takvim kupljenim proizvodima prelazi na vas nakon isporuke na adresu koju ste naveli. Isporuka DHL će se izvršiti unutar 4-5 radna dana nakon što ECCO prihvati vašu narudžbu. Vrijeme potrebno da vam naručena roba bude isporučena uključuje vrijeme potrebno za pripremu naručene robe za otpremu i vrijeme potrebno za isporuku robe od strane pružatelja usluge.

3.3 Uz standardnu isporuku iz točke 3.2, možete odabrati Ekspresnu isporuku putem DHL Expressa prilikom naplaćanja uz naknadu od 11,99 EUR. Proizvodi odabrani za Ekspresnu isporuku bit će isporučeni u roku od 1-2 radna dana nakon što ECCO prihvati vašu narudžbu.

4 'Klikni i preuzmi' i 'Klikni i rezerviraj'

4.1 Možete rezervirati proizvod u jednoj od naših fizičkih trgovina korištenjem opcije 'Klikni i rezerviraj' na web-mjestu kada je ta opcija vidljiva u relevantnoj zemlji. Također možete koristiti opciju "Klikni i preuzmi" u kojem slučaju dajete online ponudu za kupnju proizvoda, a jedina razlika između "Klikni i preuzmi" i online prodajnog postupka je da za "Klikni i preuzmi" preuzimaš svoju kupnju u određenoj trgovini.

4.2 Kada rezervirate proizvod korištenjem opcije 'Klikni i rezerviraj' ili ponudite kupnju proizvoda korištenjem opcije 'Klikni i preuzmi', primit ćete e-poruku s potvrdom primitka vaše rezervacije. **Ova e-poruka bit će samo potvrda da smo primili vaš zahtjev ili za rezervaciju proizvoda ili ponudu za kupnju i neće značiti prihvaćanje vaše rezervacije/narudžbe ili potvrdu da naručeni proizvod imamo u zalihi pri odabranoj fizičkoj trgovini.**

4.3 Kada proizvod(i) koje ste rezervirali ili ponudili za kupnju bude spreman za vas u trgovini, poslat ćemo vam e-poruku u kojoj navodimo da je vaš rezervirani ili kupljeni

proizvod sada spreman za vas na prodajnom mjestu. Vaš proizvod ćemo rezervirati 7 dana od datuma e-maila iz ove točke 4.3.

4.4 Imajte na umu da je za rezervacije stvarna cijena koja se plaća cijena važeća u stvarnom vremenu preuzimanja. Kako biste iskoristili popust koji je dostupan u trenutku kada se izvrši rezervacija, ljubazno vas molimo da preuzmete narudžbu tijekom razdoblja kampanje ili da finalizirate transakciju online slanjem narudžbe s trenutnim plaćanjem.

5 Otkazivanje i povrat

5.1 Kada kupujete kod nas, želimo da budete potpuno zadovoljni. Ukoliko želite otkazati kupnju obavljenu na web-mjestu, možete otkazati narudžbu i vratiti naručenu robu uz povrat kupovne cijene. Možemo prihvatiti samo otkazivanja i povrate proizvoda kupljenih putem web-mjesta. Sve kupnje izvršene preko drugog ECCO prodajnog mjesta moraju se vratiti na izvorno mjesto kupnje.

5.2 Svaki povrat izvršen prema ovim Uvjetima prodaje i isporuke bit će povrat cijene plaćene za proizvod i (ukoliko vam je proizvod isporučen) troška standardne isporuke koju nudi ECCO u dotičnom slučaju, ali ne i troška bilo kojeg drugog dostava po vašem izboru.

5.3 Opciju otkazivanja svoje narudžbe možete koristiti u roku od 30 dana tako da otkazivanje pošaljete na:

ECCO (Poland) Sp. z o.o.
ul. Sokołowska 24
05-806 Sokołów
Poland

5.4 Rok od 30 dana računa se od dana kada je naručena roba uspješno isporučena vama ili osobi koju ste odredili.

5.5 Vaš zahtjev za otkazivanjem i povratom artikla možete nam poslati u bilo kojem obliku i bilo kojim putem korespondencije. Također možete koristiti uzorak obrasca za povrat koji je priložen ovim Uvjetima prodaje i isporuke, a mi ćemo potvrditi primitak svakog obrasca za povrat. Robu trebate poslati u roku od 14 dana računajući od datuma kada smo primili obavijest o vašem zahtjevu za otkazivanje i povrat.

5.6 Kupoprodajnu cijenu vraćene robe vratit ćemo na izvorni oblik plaćanja u roku od 14 dana od dana kada: (i) primimo vraćenu robu ili (ii) primimo dokaz od vas da ste poslali robu, ovisno o tome što prispije ranije. Bit ćete obaviješteni putem e-pošte kada se ovaj povrat izvrši.

5.7 Kako biste ubrzali povrat i naknadu kupoprodajne cijene, možete primijeniti naš postupak povrata:

Najlakši način za povrat artikla:

Korak 1 : Prepakirajte svoje artikle u originalnu kutiju za cipele ili drugo originalno pakiranje bez ikakvih poštanskih naljepnica.

Korak 2 : Prijavite se na naš portal za povrate. Trebat će vam broj vaše narudžbe i adresa e-pošte. Broj narudžbe nalazi se u e-poruci potvrde narudžbe.

Korak 3 : Ispis naljepnice generirane na portalu. Oznaka se također može pronaći u e-poruci s potvrdom povrata koju ćete primiti nakon što obradite povrat na portalu.

Korak 4 : Pričvrstite naljepnicu s unaprijed plaćenim povratom na svoju kutiju/torbu (molimo vas da ne stavljate naljepnicu s unaprijed plaćenim povratom na originalnu kutiju za cipele ili drugo originalno pakiranje).

Korak 5 : Dostavite paket na najbliže sabirno mjesto. Najbližu lokaciju povratka možete pronaći na: https://www.posta.hr/interaktivna-karta-postanskih-ureda/6454

5.8 **Povrati mogu potrajati**

5.8.1 Može proći otprilike 10 dana dok ne primimo vaš povrat u naše skladište. Preporučujemo vam da koristite našu unaprijed plaćenu naljepnicu za povrat i da sačuvate svoj račun kao dokaz poštarine.

5.8.2 Vaša bankarska institucija može zahtijevati dodatne dane za povrat sredstava na vaš račun nakon što primi uplatu od nas.

5.8.3 Imajte na umu da ste, ako ne koristite unaprijed plaćenu naljepnicu za povrat, odgovorni za gubitak ili oštećenje robe dok ne stigne do nas na naznačenu povratnu adresu.

5.8.4 Ukoliko za povrat robe ne koristite priloženu unaprijed plaćenu naljepnicu za povrat, dužni ste pokriti izravne troškove povrata robe. Odgovorni smo za troškove povratne dostave ako smo vam poslali krivu ili neispravnu robu.

5.8.5 Vraćenu robu treba koristiti samo za provjeru njezina karaktera, značajki i funkcionalnosti. Možete isprobati proizvode, ali s njima smijete rukovati samo kao u prodajnom mjestu. Ukoliko vratite artikl koji ste koristili više nego što je dopušteno ovom točkom 5.9.5. možemo vam uskratiti povrat novca.

5.8.6 Ako primite defektan ili neispravan artikal ili oštećenu pošiljku s nedostajućim artiklima, molimo da dostavite fotografski dokaz. Molimo pošaljite fotografiju našem timu za korisničku podršku kako bismo mogli provesti daljne istrage (pogledajte podatke za kontakt ispod pod točkom 10).

5.8.7 Mi ćemo izvršiti povrat vaše uplate na temelju vaših uputa u obrascu za povrat. Možemo izdati povrat samo na istu karticu korištenu za izvornu kupnju. Ne zadržavamo vlasništvo nad vraćenim proizvodima sve dok artikl ne stigne na naznačenu povratnu adresu. Alternativna pravila povrata mogu se primjenjivati na određene proizvode i linije proizvoda, a o takvim pravilima ćete biti obaviješteni prije kupnje bilo kojeg proizvoda koji podliježe takvim pravilima.

5.8.8 Ukoliko imate bilo kakvih pitanja o našem postupku povrata, obratite se korisničkoj službi (pogledajte podatke za kontakt ispod pod točkom 10).

6 Jamstvo za proizvod i obrada zahtjeva

6.1 Dužni smo vam isporučiti naručenu robu bez ikakvih nedostataka i u skladu s ovim Uvjetima prodaje i isporuke.

6.2 Ukoliko je naručena roba neispravna, imate pravo:

(a) zahtijevati zamjenu proizvoda s nedostatkom za proizvod bez nedostataka; ili

(b) zahtijevati da otklonimo nedostatke;ili

(c) zatražiti smanjenje cijene;ili

(d) otkazati ugovor i zatražiti povrat novca, podložno točki 6.3.

6.3 Podložno točki 6.4, nemate pravo otkazati ugovor i zatražiti povrat novca ako odmah i bez pretjeranih neugodnosti zamijenimo neispravan proizvod za onime bez nedostataka ili odmah otklonimo nedostatak, na vaš zahtjev ili uz vaš pristanak.

6.4 Točka 6.3 se ne primjenjuje kada smo proizvod već zamijenili ili popravili ili nismo izvršili dužnost zamjene proizvoda za proizvod bez nedostataka ili otklonili nedostatak kada ste to zatražili.

6.5 Ukoliko je nemoguće otkloniti nedostatak i uskladiti proizvod s ugovorom ili uključuje nesrazmjerne troškove u usporedbi s pružanjem zamjene, možemo zamijeniti neispravan proizvod za proizvod bez nedostataka bez obzira na vaš zahtjev u tom pogledu.

6.6 Ukoliko imate pritužbu u vezi proizvoda koje ste primili, obratite se našem timu za korisničku podršku (pogledajte podatke za kontakt i postupak u nastavku pod točkom 10) i oni će vas obavijestiti kako postupiti i koji podaci su nam potrebni kako bismo obradili vaš prigovor.

6.7 Potvrdit ćemo primitak vašeg prigovora i odgovoriti na vaš prigovor u roku od 14 dana.

6.8 Odgovorni smo za nedostatke proizvoda ako se otkriju unutar dvije godine od dana kada je proizvod isporučen na vašu adresu. Vaš zahtjev za uklanjanje nedostatka ili zamjenu prodanog proizvoda za proizvod bez nedostataka ograničen je na godinu dana, računajući od datuma otkrivanja nedostatka; međutim, gornji rok zastare ne može prestati teći prije isteka roka od dvije godine računajući od datuma isporuke proizvoda. Vaše pravo na traženje povrata novca zbog nedostataka proizvoda ili zamjene prodanog proizvoda za proizvod bez nedostataka ograničeno je na dvije godine računajući od datuma otkrivanja nedostatka; međutim, ako ste zatražili zamjenu proizvoda za proizvod bez nedostataka ili otklanjanje kvara, rok za

podnošenje zahtjeva za povrat novca pauzira se dok se proizvod ne popravi ili zamijeni.

7 Osobni podaci/Politika privatnosti

7.1 Molimo pogledajte našu Politiku o zašiti privatnosti (koju možete vidjeti ovdje: https://hr.ecco.com/hr-HR/CustomerCare/Privacy-Policy za pojedinosti o tome koje informacije prikupljamo i obrađujemo o vama prilikom obrade vaših narudžbi i o vašim pravima kao nositelja podataka.

8 Mjerodavno pravo i mjesto

8.1 Ovi Uvjeti prodaje i isporuke podliježu i tumače se u skladu s hrvatskim zakonima, bez utjecaja na njihove odredbe o sukobu zakona. Tiskana verzija ovih Uvjeta prodaje i isporuke bit će dopuštena u sudskim i upravnim postupcima koji se temelje ili se odnose na ove Uvjete prodaje i isporuke u istoj mjeri i pod istim uvjetima kao i drugi poslovni dokumenti i zapisi izvorno stvoreni i održavani u tiskanom obliku .

8.2 Sve nesuglasice ili zahtjeve koji proizlaze iz ovih Uvjeta prodaje i isporuke ili u vezi s njima ili vašu kupnju bilo kojeg proizvoda s web-mjesta rješavat će nadležni sudovi u Hrvatskoj.

9 Alternativni načini rješavanja sporova i prigovora kupaca

9.1 Korištenje alternativnih metoda rješavanja sporova je dobrovoljno. Sljedeće odredbe su samo informativnog karaktera i ne predstavljaju nikakvu obvezu ni za vas ni za ECCO.

9.2 Ukoliko ne uspijemo pronaći zadovoljavajuće rješenje, prigovor možete podnijeti Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Zagreb, Kneza Mislava 12, info@mirenje.hr, ukoliko su ispunjeni uvjeti (https://mirenje.eu/. Prilikom ispunjavanja reklamacije molimo unesite našu e-mail adresu skrbokorisnicima@eu.ecco.com.

9.3 Ukoliko vi kao kupac smatrate da su vaša prava povrijeđena, sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača svoje prigovore možete nam uputiti osobno, poštom ili e-mailom na kontakt podatke navedene u točki 10. Potvrdit ćemo primitak vašeg prigovora i odgovoriti na vaš prigovor u roku od 15 dana.

10 Kontakt podaci

10.1 Podaci za kontakt Služba za korisnike:

Br. telefona: +385 1 7757 049

E-pošta: skrbokorisnicima@eu.ecco.com

Adresa: ECCO Europe Service Center sp. z.o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Poljska, na adresu: Korisnička služba

11. Obrazac za povrat

(Ispunite i vratite ovaj obrazac samo ukoliko želite odstupiti od ugovora)

Za: ECCO (Poland) Sp. Z.o.o., ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Poland:

Ja/mi (*) ovime obavještavamo da ja/mi (*) odstupam(o) od mog/našeg (*) ugovora o prodaji sljedeće robe:

naručeno (*) / primljeno (*);

- ime potrošača(a);
- adresa potrošača(a);
- potpis potrošača;

datum
(*) ispuniti prema potrebi

Posljednje ažuriranje: 10/2025