

## UVJETI PRODAJE

### OPĆI UVJETI INTERNETSKJE PRODAJE

Ovi uvjeti prodaje definiraju postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i povrata odnosno reklamacije proizvoda ponuđenih na našoj internet stranici.

**Prodavatelj:** Pučko otvoreno učilište Zagreb, Ulica grada Vukovara 68, 10000 Zagreb, OIB: 17480760019

**Kupac:** Kupac proizvoda je posjetitelj web shopa koji odabere barem jedan proizvod, popuni elektronski formular narudžbe i pošalje ga Prodavatelju. U ime i za račun maloljetnika i potpuno poslovno nesposobnih osoba kupnju mogu zaključiti njihovi skrbnici ili zakonski zastupnici. U ime i za račun djelomično poslovno sposobnih osoba kupnja se može zaključiti samo uz suglasnost njihovih skrbnika ili zakonskih zastupnika.

Pučko otvoreno učilište Zagreb ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju postupanja koje je suprotno gore navedenom.

**Cijene:** Sve cijene su izražene u hrvatskoj valuti (HRK) s uključenim PDV-om.

Prodavatelj će isporučiti originalni račun kupcu prilikom plaćanja odnosno dostave naručene pošiljke. Pravnim osobama šaljemo e-račun.

Uvjeti kupnje knjiga i časopisa određeni su navedenim općim uvjetima koje kupac prihvaća prilikom narudžbe. Kupnja knjiga i časopisa može se obaviti bez registracije na slijedeći način:

1. narudžba
2. plaćanje
3. dostava

Kupnju je moguće ostvariti i putem maila, slanjem narudžbe na nakladnistvo@pou.hr te u našem Upisnom uredu, Ulica grada Vukovara 68, 10000 Zagreb uz plaćanje, gotovinom te kreditnim i debitnim karticama.

### NARUČIVANJE

Knjige se naručuju elektroničkim obrascem dodavanjem u potrošačku košaricu. Kupac mora ispuniti Profil s osnovnim podacima za naplatu i dostavu željenih knjiga te će elektroničkom poštom biti obaviješten o izvršenoj narudžbi. Knjige se smatraju naručenima u trenutku kad kupac prođe cijeli postupak narudžbe. Ako ne dobijete e-mail o prijehu narudžbe molimo da provjerite nalazi li se naručeni proizvod u vašoj košarici te ponovite postupak naručivanja.

### Košarica

Po odabiru knjige možete kliknuti na detalje i saznati više o sadržaju, a želite li knjigu kupiti, kliknete na polje **Dodaj u košaricu** i odabrana knjiga će se odmah naći u njoj. U košarici možete birati količine, kao i odustati od narudžbe. U svakom trenutku vaša vam je košarica vidljiva dostupna u gornjem desnom kutu

i te možete mirno nastaviti pregledavati našu web stranicu. Po završetku narudžbe, vratite se na košaricu i prođite četiri (4) postupka i odaberite 'potvrda narudžbe'. Po završetku narudžbe možete isprintati svoju narudžbu. Obavijest o uspješno izvršenoj narudžbi stići će na vašu e-mail adresu.

### **Načini plaćanja**

Prodavatelj prihvaća plaćanje po narudžbi općom uplatnicom ili internet bankarstvom direktnom uplatom na transakcijski račun Zagrebačke banka Zagreb HR0223600001101352593 te kreditnim karticama. Obročno plaćanje nije omogućeno.

Pučko otvoreno učilište Zagreb se obvezuje isporučiti sve naručene knjige koje se u trenutku isporuke nalaze na zalihama. Ako Pučko otvoreno učilište Zagreb nije u mogućnosti isporučiti bilo koji od naručenih knjiga, kontaktirat će kupca e-mailom radi zamjenske knjige ili otkazivanja naručene knjige. Sve ostale naručene knjige biti će isporučene-

### **PLAĆANJE OPĆOM UPLATINCOM ILI INTERNET BANKARSTVOM:**

Kod odabira ove vrste plaćanja Naručitelju će na e-mail koji je naveo kod registracije stići ponuda po kojoj može izvršiti uplatu (sa svim potrebnim podacima kako biste uplatu mogli izvršiti u banci, pošti ili Fini). Nakon uplate, knjige Vam šaljemo poštom.

- dostavu naplaćujemo: školske kalendare šaljemo preporučeno - cijena poštarine je 15,00 kuna. Ukoliko želite da kalendare šaljemo običnom poštom uz cijenu od 5,00 kn - nećemo moći uvažiti reklamacije za neisporučenu pošiljku; za knjige i mape dostava se naplaćuje 25,00 kuna po narudžbi.

### **Upute za ispunjavanje uplatnice:**

- platitelj: [navesti svoje ime i adresu na koju želite da se knjige dostave], IBAN primatelja: HR0223600001101352593,
- primatelj: Pučko otvoreno učilište Zagreb, Ulica grada Vukovara 68, 10000 Zagreb,
- opis plaćanja: [navesti naziv knjige i količinu],
- iznos: [cijena naručenih knjiga uvećana za poštanske troškove].

Kod uplate općom uplatnicom ili internet bankarstvom Naručitelj obvezno mora navesti POZIV NA BROJ plaćanja koji je naveden u ponudi kako bi uplata mogla biti povezana sa narudžbom. U slučaju da Naručitelj ne upiše ISPRAVAN POZIV NA BROJ te Prodavatelj ne može povezati uplatu sa narudžbom, POUZ nije odgovoran ukoliko se naručitelju ne potvrdi narudžba.

Sve cijene na stranicama web shopa Pučkog otvorenog učilišta Zagreb zražene su u kunama te sadržavaju PDV.

## Narudžbe iz inozemstva

Ako ste kupac izvan Hrvatske, nakon vaše narudžbe, e-mailom ćemo vam javiti devizne cijene i troškove transporta za naručene knjige.

## PLAĆANJE KREDITNIM KARTICAMA

Plaćanje je dostupno od 0 – 24h te je omogućeno slijedećim karticama

- Privedne banke: PBZ Visa Premium, MasterCard, Maestro, Visa,
- Zagrebačke banke: Maestro, Mastercard, Visa
- Erste banka: Mastercard, Visa, Maestro
- Diners

## Popusti

Kupci ostvaruju pravo na popuste kako slijedi:

- |   |            |
|---|------------|
| 1. knjižare (za daljnju prodaju)                                  | rabat 15%  |
| 2. pravne i fizičke osobe za kupovinu 5-10 kom istog naslova      | popust 5%  |
| 3. pravne i fizičke osobe za kupovinu 11-19 kom istog naslova     | popust 10% |
| 4. pravne i fizičke osobe za kupovinu 20 i više kom istog naslova | popust 15% |
| 5. knjižare za Mape za naukovanje                                 | popust 15% |
| 6. škole i učenici za Mape za naukovanje                          | popust 15% |

## Izjava o sigurnosti

Plaćanje i kupovina na našim internet stranicama je potpuno sigurna. Za internetsko plaćanje kreditnim karticama koristimo T-Com Pay Way Gateway servis za internet naplatu.

T-Com Pay Way primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka - Secure Socket Layer (SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između T-Com sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla).



## Izjava o konverziji

All payments will be effected in Croatian currency. The charged amount on your credit card account is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations.

**LOGOTIPOVI PRIHVATA** kod načina plaćanja.



## IZJAVA O PRIVATNOSTI

Pučko otvoreno učilište Zagreb se obvezuje štiti osobne podatke kupaca u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. (Opća uredba o zaštiti podataka), na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima koji su nam potrebni za ispunjenje naših obveza. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Od ovoga se izuzimaju oni slučajevi kad je Prodavatelj dužan dostaviti ili dopustiti uvid u osobne podatke kupaca po valjanom nalogu ovlaštenih državnih tijela koji je u skladu sa zakonom. Svi djelatnici Pučko otvoreno učilište Zagreb i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Kupac ima pravo zatražiti nadopunu, ispravak ili izmjenu netočnih osobnih podataka.

Trajnu ili privremenu zabranu korištenja osobnih podataka Kupac može zatražiti pisanim putem u svakom trenutku.

Ovom izjavom se obvezujemo da ćemo zaštititi privatnost korisnika, kupaca i posjetitelja naše web stranice i sigurnost osobnih podataka koje nam pružaju putem web stranice.

Ova obavijest opisuje vrstu informacija koje možemo prikupiti od vas kada posjetite našu web trgovinu i objašnjava kako upotrebljavamo te podatke i korake koje poduzimamo da bismo ih zaštitili. Obavijest također opisuje izbore koje imate u vezi s prikupljanjem i korištenjem vaših podataka prilikom posjete našoj web stranici.

### **Vrste osobnih podataka koji se obrađuju**

Osobni podaci koji se prikupljaju temeljem obrasca za kupovinu: ime i prezime, e-mail, adresa, grad i poštanski broj te OIB za pravne osobe.

**Informacije koje se automatski prikupljaju u našoj web trgovini:**

Automatski prikupljamo informacije u log datotekama poslužitelja, kao što je vaša IP adresa, vrsta preglednika, stranice za preusmjerenje / izlazak i operativni sustav. Koristimo ove informacije kako bismo upravljali našim web stranicama i našim tehničkim rješenjima, razumjeli kako se posjetitelji kreću kroz našu web stranicu i usluge te da poboljšamo vaše iskustvo dok koristite naše web stranice i usluge.

### **Svrha prikupljanja podataka**

Prodaja proizvoda – za obradu zahtjeva kupaca.

Pružanje osobnih podataka u svrhu ispunjenja sklopljenog ugovora predstavlja ugovornu obvezu te ako ih ne pružite, to može utjecati na ispravno izvršenje ugovora ili ga čak onemogućiti.

Podrška kupcima i marketing – za odgovore na upite i davanje novosti i ponuda.

Pučko otvoreno učilište Zagreb prikuplja osobne podatke te ih može koristiti kako bi kupcima pružili podršku, odgovore na upite i prigovore te kako bi procijenili koje novosti i ponude vas najvjerojatnije zanimaju te vas kontaktirali u vezi s tim ponudama u skladu s vašim interesima i prethodno danim privolama.

### **Prijenos trećim stranama**

Osobni podaci mogu se prenositi trećim stranama, pod uvjetom da postoji pravna osnova za prijenos.

Vaši osobni podaci mogu se prenositi sljedećim subjektima:

- 1.) Za realizaciju ugovora isporuke robe podatke ćemo dijeliti sa pružateljima distribucijskih usluga s kojima surađujemo i imamo sklopljene ugovore. Pružatelj distribucijskih usluga može korisnika pri isporuci roba tražiti osobni dokument na uvid i/ili evidentirati određene podatke sa dokumenta. Ukoliko korisnik nije voljan predati takve podatke nužne za isporuku paketa tj. dokaz o naručitelju, roba neće moći biti izvršena ili uručena.
- 2.) Državnim institucijama koje zatraže podatke na uvid zbog neke treće obrade istih ili potrebe za ostvarivanje prava Pučkog otvorenog učilišta Zagreb zbog nepoštivanja ugovora o pružanju usluga.

### **Koliko dugo zadržavamo vaše podatke**

Osobne podatke pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže vrijeme čuvanja, a najmanje za vrijeme trajanja ugovora između kupca i Pučkog otvorenog učilišta Zagreb.

U slučaju davanja privole za marketing, podatke čuvamo onoliko dugo dok se privola ne povuče, a u slučaju da nas zatražite brisanje, isti će biti odmah obrisani.

Osobni podaci koji više nisu potrebni se ili nepovratno anonimiziraju ili se uništavaju na siguran način.

### **Pristup i ažuriranje vaših osobnih podataka**

Naš korisnik u svakom trenutku ima sljedeća prava:

- pravo na pristup podacima i uvid u podatke
- pravo na informiranost o obradi osobnih podataka
- pravo na prenosivost podataka
- pravo na povlačenje privole
- pravo na podnošenje prigovora
- pravo na ispravak i promjenu osobnih podataka u slučaju ako su podaci nepotpuni ili netočni
- pravo na brisanje u slučajevima kao što su prestanak svrhe obrade, povlačenje privole ili u slučaju podnošenja prigovora

**Ako želite ostvariti neko od navedenih prava, kontaktirajte nas putem emaila: [nakladnistvo@pou.hr](mailto:nakladnistvo@pou.hr)**

## **DOSTAVA**

Kupljene knjige dostavljamo putem paketne dostave Hrvatske pošte. Cijena dostave se dodaje cijeni proizvoda pri kupnji u web trgovini. Ona iznosi 25,00 kuna po narudžbi za knjige i mape te 15,00 kuna za kalendare. Ukoliko želite da kalendare šaljemo običnom poštom uz cijenu od 5,00 kn - nećemo moći uvažiti reklamacije za neisporučenu pošiljku.

Rok isporuke za područje Hrvatske je 7-10 radnih dana, osim za pošiljke koje se dostavljaju na otoke za koje ne postoje pravodobne i redovite prometne veze te se navedeni rok isporuke se produžuje najčešće za 2 radna dana.

Uslugu žurne dostave pošiljki/paketa naplaćujemo prema posebnom cjeniku. Cijena žurne dostave ovisi o težini pošiljke/paketa te važećem cjeniku Hrvatske pošte za hpekspres-usluge. Za više informacija o navedenoj usluzi pošaljite upit na [nakladnistvo@pou.hr](mailto:nakladnistvo@pou.hr) ili nazovite broj telefona 01 6003 030.

U rokove isporuke ne računaju se:

- dan prijema narudžbe
- vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje Pučkog otvorenog učilišta Zagreb
- subote i nedjelje, te praznici i blagdani.

## **POTROŠAČKI PRIGOVORI I REKLAMACIJE**

Vaše prigovore kao i pohvale, prijedloge i pitanja možete uputiti: poštom na adresu Pučko otvoreno učilište Zagreb, Ulica grada Vukovara 68, 10 000 Zagreb, Odjel za kulturu i nakladništvo; na mail: [nakladnistvo@pou.hr](mailto:nakladnistvo@pou.hr) ili predati u našem prodajnom prostoru, Upisnom uredu u prizemlju zgrade.

Pučko otvoreno učilište Zagreb dužno je na pisani prigovor odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

### **Odgovornost za materijalne nedostatke proizvoda**

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ( NN br. 41/14., 110/15., 14/19. ) na odnose između potrošača i trgovca u slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu se primjenjuju odredbe Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15) o odgovornosti za materijalne nedostatke.

Naručene knjige biti će upakirane na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pošiljku, i ako pošiljka ima vanjskih oštećenja istu može odmah vratiti dostavljaču uz napomenu da je proizvod oštećen.

Kupac ima pravo na zamjenu isporučene knjige u slučaju kad isporučena knjiga nije naručena ili ako je riječ o knjizi s nedostacima kao što su: pomiješane stranice, ispuštene stranice, neotisnute stranice i druge tiskarske greške. Knjigu/e zajedno s ispostavljenim računom morate vratiti u originalnom pakiranju i neizmijenjenoj količini zajedno s pisanim navodom o razlogu zamjene ili razlogu reklamacije u roku od 8 dana od dana primitka pošiljke. U suprotnom se ne obvezujemo prihvatiti povrat pošiljke knjiga. Troškove zamjene i ponovnog slanja pošiljke knjiga snosi Pučko otvoreno učilište Zagreb.

Svoje upite, komentare i pritužbe kupac može poslati pisanim putem, putem e-pošte ili telefonskim putem na kontakt: nakladnistvo@pou.hr;01/6003-030

### **PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI SKLOPLJENOG NA DALJINU**

Ugovor možete jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga. Da biste mogli ostvariti pravo na jednostrani raskid ovoga Ugovora, morate nas obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom ili elektroničkom poštom u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte te putem obrasca za jednostrani raskid ugovora.

#### **Rok za jednostrani raskid iznosi 14 dana od dana:**

(a) kada je vama ili trećoj osobi koju ste vi odredili, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed – u slučaju sklapanja kupoprodajnog ugovora;

(b) kada je vama ili trećoj osobi koju ste vi odredili, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe – u slučaju sklapanja ugovora koji se odnosi na više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki;

(c) kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe – ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni vremenski period.

Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad, na račun s kojeg ste izvršili kupnju.

Robu je potrebno poslati isključivo kurirskom službom na adresu Pučko otvoreno učilište Zagreb, Ulica grada Vukovara 68, 10 000 Zagreb, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam uputili vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora. Izravne troškove povrata robe morate snositi sami.

**Nemate pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako je:**

1. 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 ako usluga bude u potpunosti ispunjena
2. 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
3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji kupca ili koja je jasno prilagođena kupcu
4. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
5. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
6. kupac posebno zahtijevao posjet prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je kupac izrijekom zahtijevao, prodavatelj pruži i neke druge usluge odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
7. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke
8. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
9. ugovor sklopljen na javnoj dražbi
10. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju, ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

**TRAJANJE UGOVORA**

Ugovor koji potrošač zaključi za kupoprodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor koji je konzumiran isporukom robe ili usluge od strane trgovca te izvršenim plaćanjem od strane potrošača, a u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio zaključenog Ugovora potrošača i trgovca.



## **POTVRDA PRETHODNE OBAVIJESTI**

Prihvatanjem ovih općih prodajnih i jamstvenih uvjeta potvrđujete da ste primili prethodnu obavijest.

## **PRAVA POTROŠAČA**

Obrazac kojim se ostvaruje pravo na jednostrani raskid Ugovora sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu nalazi se na poveznici u nastavku. Za preuzimanje obrasca molimo Vas kliknite [ovdje](#).