

OPĆE ODREDBE I UVJETI KUPNJE I KORIŠTENJA

1. UVOD

Ovim su dokumentom (zajedno s ovdje spomenutim dokumentima) utvrđene opće odredbe i uvjeti kojima je uređena upotreba ovog web-mjesta (www.zara.com/ba) i kupnja proizvoda na njemu (dalje u tekstu „Odredbe”).

Savjetujemo vam da pažljivo pročitate Odredbe, naša Pravila o kolačićima i Pravila zaštite privatnosti (nadalje pod zajedničkim nazivom „Pravila zaštite podataka”) prije upotrebe ove mrežne stranice. Prilikom upotrebe ove mrežne stranice ili naručivanja na njoj, obvezujete se pridržavati ovih Uvjeta i naših Pravila zaštite podataka. Ako se ne slažete s Odredbama i Pravilima zaštite podataka, nemojte upotrebljavati ovu mrežnu stranicu.

Ove se Odredbe mogu mijenjati. Vaša je odgovornost povremeno ih pročitati jer se primjenjuju Odredbe na snazi u vrijeme korištenja mrežne stranice ili zaključivanja odgovarajućeg Ugovora (kako je definirano u nastavku).

Ako imate bilo kakvih pitanja u vezi Uvjeta ili Politika zaštite privatnosti, možete nam se obratiti putem elektroničke pošte na adresu info-ba@zara.com ili kontakata Korisničke službe.

Ugovor (definiran u nastavku) može se, po vašem izboru, sklopiti na bilo kojem jeziku na kojem su Odredbe raspoložive na ovoj mrežnoj stranici.

2. NAŠE POJEDINOSTI

Prodaju robe putem ovog web-mjesta obavlja tvrtka pod imenom ITX BH d.o.o., s registriranim sjedištem na adresi Vrbanja 1, SCC Office Tower, VI. kat, Sarajevo - Centar, Bosna i Hercegovina, adresom e-pošte info-ba@zara.com, brojem telefona + 387 33 943 390 upisana u Trgovački registar Općinskog suda u Sarajevu s poreznim brojem 4201721340007.

3. VAŠI PODACI I POSJETI OVOJ MREŽNOJ STRANICI

Informacije ili osobni podaci koje nam navedete obrađuju se u skladu s primjenjivim Zakonom o zaštiti podataka Bosne i Hercegovine i Pravilima zaštite podataka. Korištenjem ove mrežne stranice pristajete na obrađivanje informacija i podataka te izjavljujete da su sve dane informacije i podaci točni i da odgovaraju stvarnosti.

4. UPOTREBA NAŠE MREŽNE STRANICE

Korištenjem ove mrežne stranice i naručivanjem putem nje, slažete se sasljedećim:

- i. Da ćete se ovim web-mjestom koristiti samo za slanje valjanih upita i narudžbi.
- ii. Da nećete slati lažne ili neovlaštene narudžbe. Ako razumno procijenimo da je poslana narudžba ove vrste, ovlaštteni smo je otkazati i o tome obavijestiti nadležna tijela.

- iii. Da ćete nam dostaviti svoju adresu e-pošte, poštansku adresu i/ili druge podatke za kontakt koji su istiniti i točni. Pristajete i na to da koristimo ove informacije kako bismo vas, u slučaju potrebe, kontaktirali vezano za vašu narudžbu (pogledajte naša Pravila zaštite privatnosti).

Ako nam ne stavite na raspolaganje sve potrebne informacije, nećete moći izvršiti narudžbu.

Izvršavanjem narudžbe putem ove mrežne stranice, izjavljujete da ste napunili 18 godina i da ste pravno sposobni sklapati obvezujuće ugovore.

5. RASPOLOŽIVOST USLUGE

Usluga isporuke artikala ponuđenih ovom web-mjestu dostupna je samo u Bosni i Hercegovini.

6. FORMALIZIRANJE UGOVORA

Za dovršenje narudžbe, slijedite postupak za online kupnju i kliknite na „Autoriziraj plaćanje”. Nakon toga ćete zaprimiti e-poštu s potvrdom primitka vaše narudžbe („Potvrda narudžbe”). Obavijestit ćemo vas e-poštom da je narudžba poslana („Potvrda isporuke”). Ove Odredbe i Ugovor predstavljaju naš međusobni sporazum u pisanom obliku. Uz „Potvrdu isporuke” priložit ćemo i elektroničku potvrdu s detaljima o vašoj narudžbi („e-potvrda”).

7. TEHNIČKA SREDSTVA ZA ISPRAVLJANJE POGREŠAKA

U slučaju da kao korisnik ovog web-mjesta uočite pogrešku pri unosu svojih osobnih podataka, iste možete izmijeniti u odjeljku „Moj račun”.

U svakom slučaju, pogreške u vezi s pruženim osobnim podacima tijekom postupka kupnje možete ispraviti putem naše službe za korisnike slanjem e-pošte na info-ba@zara.com, kao i ostvarivati pravo ispravka predviđeno u našim Pravilima o zaštiti privatnosti i primjenjivim Zakonom o zaštiti podataka Bosne i Hercegovine. U različitim odjeljcima ovog web-mjesta u tijekom postupka kupnje prikazani su okviri za potvrdu koji ne dopuštaju daljnju obradu narudžbe ako podaci u tim odjeljcima nisu ispravno uneseni. Također, na web-mjestu nalaze se pojedinosti svih proizvoda dodanih u vašu košaricu tijekom kupnje kako biste prije plaćanja mogli mijenjati detalje svoje narudžbe.

Ako ste uočili pogrešku u narudžbi nakon dovršenog postupka plaćanja, bez odlaganja se obratite našoj službi za korisnike na prethodno navedeni broj telefona ili adresu e-pošte kako bismo je ispravili.

8. RASPOLOŽIVOST PROIZVODA

Sve narudžbe podliježu raspoloživosti proizvoda. Ako postoje poteškoće u vezi s dostavom proizvoda ili više nema proizvoda na zalihi, vratit ćemo vam iznos koji ste eventualno platili.

9. ODBIJANJE OBRADE NARUDŽBE

Zadržavamo pravo na uklanjanje bilo kojeg proizvoda s ove mrežne stranice u bilo kojem trenutku, kao i na uklanjanje ili izmjenu bilo kojeg njezinog materijala ili sadržaja. Iako ćemo uvijek nastojati obraditi sve

narudžbe, moguće je da ćemo u izvanrednim okolnostima morati odbiti obraditi narudžbu nakon slanja Potvrde narudžbe. Zadržavamo pravo to učiniti u bilo koje vrijeme.

Za uklanjanje proizvoda s mrežne stranice ne odgovaramo ni vama ni bilo kojoj trećoj strani, kao ni za uklanjanje ili mijenjanje bilo kojeg njezinog materijala ili sadržaja ili za odbijanje obrađivanja narudžbe nakon slanja Potvrde narudžbe.

10. ISPORUKA

Podložno točki 8 iznad u vezi s raspoloživosti proizvoda i osim u slučaju izvanrednih okolnosti, nastojat ćemo poslati narudžbu koja sadrži proizvod(e) navedene u svakoj Potvrdi isporuke prije datuma navedenog na Potvrdi isporuke o kojoj se radi ili, ako nije naveden datum isporuke, unutar procijenjenog vremenskog okvira navedenog tijekom odabira načina isporuke te, u svakom slučaju, unutar 30 dana od datuma Potvrde narudžbe.

Međutim, zbog nepredviđenih okolnosti i zone isporuke ponekad može doći do kašnjenja.

Ako iz bilo kojeg razloga ne budemo u mogućnosti izvršiti isporuku do dogovorenog datuma, o tome ćemo vas obavijestiti i omogućiti vam nastavak kupnje s novim datumom isporuke ili otkazivanje narudžbe s povratom punog plaćenog iznosa. U svakom slučaju imajte na umu da dostavu ne izvršavamo na kućnu adresu subotom, nedjeljom ili praznicima.

U svrhu ovih Odredbi, „isporuka” će se podrazumijevati obavljenom ili narudžba „isporučenom” čim vi ili treća strana koju ste naveli fizički preuzme robu što će biti potvrđeno potpisom računa narudžbe na adresi za isporuku koju ste naveli.

11. NEMOGUĆNOST ISPORUKE

Ako je nemoguće isporučiti narudžbu, pokušat ćemo pronaći sigurno mjesto na kojem je možemo ostaviti. Ako ne možemo pronaći takvo mjesto, vaša će se narudžba vratiti u naše skladište.

Ostaviti ćemo vam i napomenu s podacima o tome gdje se vaša narudžba nalazi i što trebate učiniti kako bismo vam je ponovno dostavili. Ako ne možete biti na mjestu dostave u dogovoreno vrijeme, stupite s nama u kontakt kako bismo organizirali dostavu neki drugi dan.

Ako nakon 30 dana od datuma kada je vaša narudžba bila raspoloživa za isporuku narudžba nije isporučena iz razloga koji nemaju veze s nama, pretpostavit ćemo da želite otkazati Ugovor te će on biti poništen. Kao rezultat prekida Ugovora, izvršit ćemo povrat svih plaćenih iznosa, uključujući troškove dostave (osim dodatnih troškova nastalih zbog načina isporuke koji ste odabrali, a koji ne pripada uobičajenim načinima koje nudimo) bez odgode i u svakom slučaju unutar 15 dana od datuma prekida Ugovora.

Imajte na umu da prijevoz koji je rezultirao prekidom Ugovora može uključivati dodatne troškove koji će vam biti zaračunati.

12. PRIJENOS RIZIKA I VLASNIŠTVO NAD PROIZVODOM

Proizvodi postaju vaša odgovornost od trenutka isporuke, kao što je istaknuto u točki 10 gore. Postajete vlasnikom proizvoda kada primimo punu isplatu cijelog iznosa za proizvode, uključujući troškove dostave ili u trenutku isporuke (kako je navedeno u točki 10), ako to nastupi kasnije.

13. CIJENA I PLAĆANJE

Cijena proizvoda ostaje u iznosu navedenom na našoj mrežnoj stranici, osim u slučaju očite greške. Iako nastojimo navesti točne cijene na mrežnoj stranici, pogreške su moguće. Ako uočimo grešku u cijeni bilo kojeg od naručenih proizvoda, o tome ćemo vas čim prije obavijestiti i omogućiti vam potvrđivanje narudžbe po ispravljenoj cijeni ili njezino otkazivanje. Ne uspijemo li stupiti u kontakt s vama, smatrat ćemo da je narudžba otkazana i vratit ćemo vam plaćeni iznos u potpunosti.

Nismo dužni prodati vam bilo koji proizvod po neispravnoj nižoj cijeni (čak i nakon što smo vam poslali Potvrdu isporuke) ako je pogreška u cijeni očita i nedvojbeno te se razumno mogla prepoznati kao neispravna cijena.

Cijene navedene na mrežnoj stranici uključuju PDV, no ne uključuju troškove dostave koji se dodaju ukupnom iznosu, kako je navedeno u Vodiču za kupnju (pogledajte odjeljak Troškovi dostave).

Cijene podliježu izmjenama u bilo kojem trenutku. Međutim, osim kako je određeno gore, promjene neće utjecati na narudžbe za koje smo poslali Potvrdu narudžbe.

Kada odaberete sve artikle koje želite kupiti, oni će se dodati u vašu košaricu. Sljedeći je korak obrada narudžbe i njezino plaćanje. U tu svrhu morate slijediti korake postupka kupnje, navodeći ili potvrđujući informacije koje se zatraže u svakom koraku. Nadalje, tijekom postupka kupnje, prije plaćanja, možete mijenjati pojedinosti narudžbe. U Vodiču za kupnju naveden je detaljan opis postupka kupnje. Osim toga, kao registrirani korisnik, u odjeljku "Moj račun" možete pronaći evidenciju svih svojih izvršenih narudžbi.

Kao način plaćanja možete odabrati sljedeće kartice: Visa i Mastercard.

Da bi se smanjio rizik neovlaštenog pristupa, vaši će podaci o kreditnoj kartici biti kodirani. Nakon što primimo vašu narudžbu, tražimo prethodnu autorizaciju na kartici kako bi se osiguralo da postoji dovoljno sredstava za dovršetak transakcije. Skidanje novčanih sredstava sa kartice izvršit će se u trenutku kada vaša narudžba napusti naše skladište.

Kada kliknete na „Potvrdi uplatu”, potvrđujete da je kreditna kartica.

Kreditne su kartice podložne provjeri i odobrenju od strane subjekta koji ju je izdao. Ako subjekt ne odobrava isplatu, nećemo biti odgovorni za bilo kakvo kašnjenje ili neuspjeh dostave i nećemo biti u mogućnosti zaključiti bilo kakav ugovor s vama.

Svoju narudžbu možete platiti i dostavljaču u gotovini pri dostavi narudžbe.

13A. EKSPRESNO PLAĆANJE

Mogućnost ekspresnog plaćanja (u daljnjem tekstu "Ekspresno plaćanje") olakšava Vam kupnju na ovoj web-stranici jer ne morate unositi informacije o dostavi, naplati i plaćanju za svaku kupnju. Ekspresno plaćanje dostupno je u odjeljku "Košarica za kupnju".

Kako biste koristili opciju ekspresnog plaćanja, morat ćete sačuvati podatke o svojoj kartici. To možete učiniti prilikom plaćanja bilo kojom karticom kojom je moguće izvršiti plaćanje na ovoj web-stranici, na način da kliknete opciju "Spremi podatke o mojoj kartici". Isto će rezultirati spremanjem sljedećih podataka o kartici: broja kartice, imena i prezimena vlasnika kartice u obliku u kojem su navedeni na njoj i datuma isteka kartice.

Kako biste spremili podatke o svojoj kartici i koristili ekspresno plaćanje, morate prihvatiti primjenjive Uvjete i Pravila zaštite privatnosti.

Pristajanjem na korištenje ekspresnog plaćanja ovlašćujete nas na terećenje kartice povezane s alatom putem kojeg je izvršena kupnja. Uvjeti korištenja kartice u svim slučajevima uređeni su pisanim uvjetima izdavatelja kartice.

Za ekspresno plaćanje možete spremiti podatke o onoliko kartica koliko želite, a kako biste to učinili, svakom od njih morate izvršiti barem jedno plaćanje. Ako spremite podatke o više kartica, kartica čije ste podatke posljednje spremili smatrati će se Vašom "Omiljenom karticom" i po zadanoj postavci teretit će se za ekspresno plaćanje kupnje. Svoju Omiljenu karticu možete promijeniti u odjeljku Moj račun na ovoj web-stranici.

Odredbe ove točke ne primjenjuju se ako kupujete robu kao gost.

14. POREZ NA DODANU VRIJEDNOST

U skladu s prevladavajućim aktualnim pravilima i propisima, sve kupnje putem mrežne stranice podliježu porezu na dodanu vrijednost (PDV-u).

Ako proizvod kupujete u internetskoj trgovini, nemamo mogućnost automatskog popunjavanja i slanja obrasca PDV-SL-2, pa ako se želite prijaviti za povrat PDV-a, morate doći u našu fizičku prodavaonicu kojoj ćemo ispuniti obrazac PDV-SL-2 za vas.

15. PRAVILA ZAMJENE/POVRATA

15.1 Zakonsko pravo na odustajanje

Pravo na odustajanje

Ako sklapate ugovor kao potrošač, imate pravo raskinuti Ugovor unutar 15 dana, bez navođenja razloga.

Rok za odustajanje istječe 15 dana od dana kada vi ili treća strana koja nije prijevoznik i koju ste vi naveli, fizički primi robu ili u slučaju više stavki robe u jednoj narudžbi isporučenih zasebno, nakon 15 dana od dana kada vi ili treća strana koja nije prijevoznik i koju ste vi naveli fizički primi posljednju stavku robe naručenu u jednoj narudžbi.

Kako biste ostvarili svoje pravo na odustajanje, o tome možete obavijestiti ITX BH d.o.o. na adresu Vrbanja 1, SCC Office Tower, VI. Kat, Sarajevo - Centar, Bosna i Hercegovina ili na adresu e-pošte info-ba@zara.com, o odluci da o odustajanju od ovog ugovora nedvosmislenom izjavom (npr. slanjem dopisa poštom ili e-poštom).

Možete koristiti obrazac za prekid ugovora iz Dodatka, no to nije obvezno.

Kako bi se prekid ugovora izvršio unutar predviđenog roka, dovoljno je da nam pošaljete informaciju o odluci korištenja prava na prekid ugovora prije isteka roka za prekid.

Učinci odustajanja

Ako odlučite raskinuti Ugovor, vratit ćemo sva plaćanja koja smo od vas primili, uključujući troškove isporuke (osim dodatnih troškova koji su rezultat Vašeg izričitog izbora načina isporuke koji je različit od najjeftinije vrste standardne isporuke koje nudimo i koji nudimo i troškova povrata putem prijevoznika) bez pretjerane odgode, a u bilo kojem slučaju, unutar 15 dana od datuma na koji je Ugovor poništen. Sami snosite troškove povrata robe kako je to navedeno u odjeljku 15.3. ove mrežne stranice.

Povrat sredstava za kupovine izvršiti ćemo koristeći isto sredstvo plaćanja koje ste koristili za prvotnu transakciju, osim u slučaju drugačijeg dogovora. Iznimno, u slučaju kada ste izvršili gotovinsko plaćanje kuriru prilikom dostave, način povrata ovisi o odabranom načinu povrata robe - u slučaju da odaberete povrat u prodavaonici Zara, povrat sredstava također će se izvršiti gotovinom, dok će u slučaju povrata robe putem kurira ili u povratnom uredu povrat sredstava biti će izvršena na Vaš bankovni račun. Sklapanjem kupoprodajnog ugovora, u skladu s ovim Uvjetima, i prihvaćanjem ovih Uvjeta, pristajete na ovaj način povrata u slučaju odustajanja.

U svakom slučaju, nećete snositi nikakve troškove povezane s takvim povratom. Bez obzira na navedeno, možemo zaustaviti povrat novca dok ne primimo povrat robe ili dokaz o tome da nam je roba poslana, ovisno o tome što nastupi prvo.

Robu ćete poslati, isporučiti ili predati u bilo kojoj trgovini ZARA u Bosni i Hercegovini, bez nepotrebne odgode, u svakom slučaju ne kasnije od 15 dana od dana kada ste nas obavijestili o svom odustajanju od ovog Ugovora. Rok je ispoštovan ako nam pošaljete robu prije isteka razdoblja od 15 dana.

Odgovorni ste samo za smanjenu vrijednost robe koja proizlazi iz rukovanja koje nadilazi ono potrebno za uspostavljanje prirode, osobina i funkcioniranja robe.

15.2 Ugovorno pravo na odustajanje

Povrh zakonskog prava korisnika na odustajanje od kupnje spomenutog u gornjoj točki 15.1, te osim ako nisu određeni posebni uvjeti, u kojem će slučaju ti posebni uvjeti imati prednost pred odredbama ovih Općih uvjeta i odredbi kupnje i korištenja, imate pravo na povrat proizvoda u roku od 30 dana od e-pošte Potvrda isporuke (gornja točka 6.) (osim proizvoda spomenutih u točki 15.3 u nastavku, za koje je pravo odustajanja od kupnje isključeno).

Ako vratite proizvode unutar ugovorenog roka za pravo prekida ugovora, a nakon isteka zakonskog prava, vraćamo vam novac samo za iznos plaćen za navedene proizvode. Troškovi isporuke neće biti vraćeni.

Svoje ugovorno pravo na odustajanje možete primijeniti u skladu s propisom člana 15.1 gore. Međutim, obavijestite li nas o svojoj namjeri odustajanja od Ugovora nakon zakonskog termina za odustajanje, u svakom ćete nam slučaju trebati predati robu unutar 30 dana od e-pošte „Potvrda isporuke“.

15.3 Opći propisi

Nemate pravo raskinuti Ugovor u slučaju isporuke bilo kojeg od sljedećih proizvoda: i. Personalizirani proizvodi; ii. Glazbeni CD/DVD-ovi bez originalnog omota; iii. Roba u zatvorenoj ambalaži koja nije prikladna za vraćanje zbog higijenskih razloga, a koja je otvorena nakon isporuke.

Vaše pravo odustajanja od Ugovora primjenjuje se isključivo na proizvode vraćene u istom stanju u kojem ste ih primili. Povrat sredstava ne vršimo u slučaju da je proizvod korišten nakon otvaranja, u slučaju da proizvodi nisu u stanju u kojem su bili isporučeni ili u slučaju njihova oštećenja. Stoga, pazite na proizvod(e) dok su u vašem vlasništvu. Proizvode vratite u njihovu izvornom pakiranju, zajedno sa svim eventualnim priloženim uputama i ostalim dokumentima. U svakom slučaju proizvod morate vratiti zajedno s računom koji ste primili prilikom isporuke proizvoda. Sažetak provođenja ovog prava na otkazivanje možete pronaći prilikom primanja narudžbe.

Nakon odustajanja od kupnje predmetni proizvodi moraju se vratiti na sljedeći način:

(i) Povrati u bilo koju trgovinu ZARA:

Sve proizvode možete vratiti u bilo koju trgovinu ZARA u zemlji u kojoj je proizvod ispučen i koja ima odjeljak s proizvodima koje želite vratiti. U tom slučaju trebate otići u trgovinu i predati proizvod s e-potvrdom koju ste dobili pri isporuci proizvoda. Sami snosite izravne troškove kao što su troškovi prijevoza, troškovi benzina isl.

(ii) Povrati preko prijevoznika:

Kada vraćate proizvod(e) preko prijevoznika kojega mi ugovorimo, trebate s nama kontaktirati slanjem e-pošte na info-ba@zara.com kako biste dogovorili preuzimanje proizvoda na kućnoj adresi. Trebate poslati proizvod u njegovom originalnom pakiranju i slijediti upute u odjeljku „POVRATI” ove mrežne stranice. Sami snosite troškove korištenja ove opcije u iznosu navedenom u odjeljku “POVRATI” ove mrežne stranice. Spomenuti iznos će biti naplaćen na način što će se odbiti od iznosa za koji smo dužni izvršiti povrat kao posljedicu Vašeg odustanka od ugovora.

(iii) Povrati u prikupni ured:

Možete zatražiti da vam pošaljemo poštansku oznaku za prethodno plaćenu uslugu koju ćete zalijepiti na pošiljku i istu predati lokalnom prikupnom uredu u Bosni i Hercegovini. Za to, idite na odjeljak „Moj račun > Narudžbe i povrati” na web-mjestu i slijedite navedene korake. Proizvod trebate poslati u originalnoj ambalaži i slijediti upute iz odjeljka „Povrati” na ovom web-mjestu. U slučaju bilo kakvih pitanja, kontaktirajte s nama putem usluge web-razgovora uživo dostupnog non-stop ili slanjem e-pošte na info-ba@zara.com. Sami snosite troškove korištenja ove opcije u iznosu navedenom u odjeljku “POVRATI” ove mrežne stranice. Spomenuti iznos će biti naplaćen na način što će se odbiti od iznosa za koji smo dužni izvršiti povrat kao posljedicu Vašeg odustanka od ugovora.

Imajte na umu da nakon isporuke pošiljke, ako iskoristite svoje zakonsko i ugovorno pravo na odustajanje i prijevoz vraćenih proizvoda dogovorite sami, bez da smo vam mi takvu uslugu ponudili, ne možemo preuzeti rizik za vraćeni paket za uzroke koje se ne mogu pripisati ZARI.

Također, ne zaboravite da ste odgovorni za sadržaj vraćenog paketa u slučaju da se koristite bilo kojom

opcijom za povrat robe koju nudi ZARA. U slučaju da se u sadržaju vraćenog paketa utvrdi pogreška koja se ne može pripisati ZARI, imamo vam pravo zaračunati pripadajuće troškove ako vam uspijemo vratiti paket.

U svakom slučaju, ništa u navedenoj točki ne utječe na vaša zakonska prava.

Nakon pregleda artikla obavijestit ćemo vas imate li pravo na povrat plaćenih iznosa. Troškovi isporuke bit će vraćeni kada se pravo na otkazivanje provede unutar zakonskog razdoblja te se sva odgovarajuća roba vrati. Povrat će biti plaćen što je prije moguće te u svakom slučaju unutar 14 dana od datuma kada ste nas obavijestili o svojoj namjeri otkazivanja.

Neovisno o tome, možemo zadržati povrat dok ne primimo natrag robu ili dok ne pošaljete dokaz o tome da je roba poslana, koje god se prije dogodi. Povrat sredstava izvršit će uplatom na bankovni račun u slučaju ako se povrat vrši preuzimanjem na kućnoj adresi (povrat dostavnom službom) te u slučaju kada se povrat vrši u prikupnom uredu; ili u gotovini ukoliko se povrat robe vrši u prodavaonici.

Vi ćete preuzeti troškove i rizike vraćanja proizvoda kako je gore navedeno.

Ako imate bilo kakva pitanja, možete nam se obratiti putem kontakata Korisničke službe ili slanjem e-poruke na info-ba@zara.com.

15.4 Povrati oštećenih proizvoda

Ako smatrate da proizvod u trenutku isporuke ne odgovara onom utvrđenom u Ugovoru, morate nam se obratiti slanjem e-pošte na info-ba@zara.com unutar 8 dana od datuma kupnje proizvoda, navodeći detalje o proizvodu i podacima o pretrpljenoj šteti.

Proizvod morate vratiti na adresu navedenu na računu primljenom s isporučenim proizvodom, trgovinu ZARA u Bosni i Hercegovini, predati ga prijevozniku kojeg ćemo poslati na vašu kućnu adresu ili predajom na prikupni ured.

Pažljivo ćemo pregledati vraćeni proizvod i obavijestiti vas u razumnom vremenu može li se proizvod zamijeniti i imate li pravo na povrat (što je primjenjivo). Povrat novca ili zamjena artikla izvršit će se što je prije moguće, a u svakom slučaju ne kasnije od 14 dana od datuma na koji smo vam potvrdili e-poštom da će se izvršiti zamjena ili povrat novca.

Ako su nedostatak ili oštećenje potvrđeni na vraćenim proizvodima, obavit ćemo potpuni povrat uključujući troškove koje ste imali tijekom isporuke i povrata. Povrat novca uvijek će se izvršiti na isti način na koji je izvršeno plaćanje.

Sva prava priznata trenutačno važećim zakonima su zaštićena.

16. ODGOVORNOST I ODUSTAJANJE OD ODGOVORNOSTI, ZAKONSKA PRAVA POTROŠAČA

Osim ako nije drugačije izričito navedeno u ovim Odredbama, naša odgovornost u vezi s bilo kojim dobivenim proizvodom na ovoj mrežnoj stranici bit će ograničena isključivo na cijenu kupnje navedenog proizvoda.

Bez obzira na gore navedeno, naša odgovornost neće biti izostavljena ili ograničena u sljedećim slučajevima: i. u slučaju smrti ili osobne štete koja je uzrokovana našim nemarom; ii. u slučaju obmane ili prijevare ili iii. u svakom slučaju u kojem je bilo nezakonito ili nedopušteno isključiti, ograničiti ili pokušati isključiti ili ograničiti našu odgovornost.

Bez obzira na gornji paragraf i do zakonski dopuštene mjere te osim ako Odredbe drukčije ne određuju, nećemo prihvatiti nikakvu odgovornost za sljedeće gubitke, bez obzira na njihovo porijeklo:

- i. gubitak prihoda ili prodaje;
- ii. operativni gubitak;
- iii. gubitak profita ili ugovora;
- iv. gubitak predviđenih ušteda;
- v. gubitak podataka i
- vi. gubitak vremena za poslovanje ili upravljanje.

Zbog otvorene prirode ove mrežne stranice i mogućnosti pogrešaka u pohrani i prijenosu digitalnih podataka, ne jamčimo točnost i sigurnost prenesenih ili dobivenih podataka preko mrežne stranice, osim ako nije drugačije izričito navedeno na ovoj mrežnoj stranici.

Svi opisi proizvoda, podaci i materijali prikazani na ovoj mrežnoj stranici pružaju se „kakvi jesu”, bez izričitih ili impliciranih jamstava na iste, osim onih koji su zakonski uspostavljeni. U tom smislu, ako sklapate ugovor kao potrošač ili korisnik, obavezni smo isporučiti robu koja je sukladna Ugovoru te smo odgovorni prema vama za bilo koji nedostatak sukladnosti koji postoji u vrijeme isporuke. Podrazumijeva se da je roba sukladna Ugovoru ako zadovoljava sljedeće smjernice: (i) odgovara opisu koji smo pružili i posjeduje kvalitete koje smo naveli na ovom web-mjestu; (ii) prikladna je za svrhe u koje se roba takve vrste uobičajeno upotrebljava; (iii) posjeduje kvalitete i učinkovitost uobičajenu za robu iste vrste i koje se razumno mogu očekivati. U mjeri u kojoj je to dopušteno zakonom, isključujemo sva jamstva, osim onih kojih se zakonski ne možemo odreći.

17. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

Prihvaćate i slažete se da sva autorska prava, registrirani zaštitni znakovi i druga prava intelektualnog vlasništva na svim materijalima ili sadržaju navedeni kao dio web-mjesta pripadaju nama u svakom trenutku ili onima koji nam izdaju dozvolu za njihovu upotrebu. Navedenim materijalima možete se koristiti samo u mjeri u kojoj mi ili davatelji dozvole za upotrebu to izričito odobrimo. To vas ne sprečava da upotrebljavate ovu mrežnu stranicu do mjere koja je potrebna za kopiranje podataka u svojoj narudžbi ili unutar kontaktnih pojedinosti.

18. VIRUSI, PIRATSTVO I DRUGI RAČUNALNI NAPADI

Ovu mrežnu stranicu ne smijete neprikladno upotrebljavati namjernim unošenjem virusa, Trojana, računalnih crva, logičkih bombi ili bilo kojeg drugog softvera ili tehnološki štetnog materijala. Ne smijete pokušavati neovlašteno pristupati ovom web- mjestu, poslužitelju na kojem se web-mjesto nalazi ili bilo kojem poslužitelju, računalu ili bazi podataka povezanim s našim web-mjestom. Obvezujete se da nećete napadati ovu mrežnu stranicu napadom uskraćivanja usluge ili distribuiranim napadom uskraćivanja usluge.

Nepoštivanje ove točke smatrat će se kršenjem definiranim mjerodavnim propisima. Prijavit ćemo svako

nepoštivanje ovog propisa odgovarajućim organima vlasti te ćemo s njima surađivati u utvrđivanju identiteta napadača. Također, u slučaju nepoštivanja ovog članka, odmah ćemo ukinuti odobrenje za upotrebu ovog web-mjesta. Nećemo biti odgovorni ni za kakvu štetu koja proizlazi iz napada poništavanjem usluge, virusa ili drugog softvera ili tehnološki štetnog materijala koji može utjecati na vaše računalo, IT opremu, podatke ili materijale kao rezultat upotrebe ove web-stranice ili preuzimanja sadržaja s iste ili onih na koje vas ova stranica preusmjeri.

19. POVEZNICE S NAŠE MREŽNE STRANICE

Ako naša mrežna stranica sadrži poveznice na druge mrežne stranice i materijale trećih strana, navedene poveznice pružaju se samo u informativne svrhe te nemamo nikakvu kontrolu nad sadržajem tih mrežnih stranica ili materijala. U skladu s time, ne prihvaćamo odgovornost za bilo koju štetu nastalu njihovim korištenjem.

20. PISANA PRIOPĆENJA

Važeći propisi zahtijevaju da neki podaci i obavijesti koje vam šaljemo budu u pisanom obliku. Korištenjem ovog web-mjesta prihvaćate da će se većina komunikacije među nama odvijati elektroničkim putem. Kontaktirat ćemo vas e-poštom ili ćemo vam pružiti informacije objavljivanjem dojava na ovoj mrežnoj stranici. U ugovorne svrhe, slažete se s korištenjem elektroničkog načina komunikacije i pristajete na to da sva komunikacija u elektroničkom obliku s obzirom na ugovor, obavijesti, informacije i drugo udovoljava pravnim zahtjevima kao i pisana. Ovaj uvjet ne utječe na vaša zakonska prava.

21. OBAVIJESTI

Za obavijesti koje nam šaljete po mogućnosti upotrijebite našu elektroničku poštu na adresu info-ba@zara.com. U skladu s odredbama članka 20 i osim ako je drukčije navedeno, možemo vam slati obavijesti e-poštom ili na poštansku adresu koju ste naveli prilikom narudžbe. Odradumijeva se da će obavijesti biti primljene i obrađene čim se objave na našoj web-stranici, 24 sata nakon što su poslone e-poštom ili tri dana nakon datuma pošte na pismu. Kao dokaz da je obavijest poslana bit će dostatno dokazati, u slučaju pisma, da je ispravno adresirana, da je plaćena odgovarajuća poštarina i da je na vrijeme isporučena u poštanski ured ili pretinac, a u slučaju e-pošte, da je obavijest poslana na adresu e-pošte koju je naveo primatelj.

22. PRIJENOS PRAVA I OBAVEZA

Ugovor je obvezujući za obje strane, kao i za naše odgovarajuće sljednike, preuzimatelje ugovora i nasljednike.

Ne možete prenositi, ustupati, davati ili na bilo koji drugi način prenositi Ugovor ili neka od prava ili obaveza koji proizlaze iz istog, bez našeg prethodno potpisanog pristanka.

Možemo prenositi, ustupati, davati, podugovarati ili na neki drugi način prenositi Ugovor ili neka od prava ili obaveza koji proizlaze iz istog, u bilo koje vrijeme trajanja Ugovora. Da bi se izbjegle dvojbe, navedeni prijenosi, ustupanja, davanja ili drugi prijenosi neće imati utjecaj na prava koja vi, kako je primjenjivo, kao potrošač imate u skladu sa zakonom niti otkazati, smanjiti ili ograničiti ni na koji način izričita i prešutna jamstva koja smo vam možda dali.

23. DOGAĐAJI IZVAN NAŠE KONTROLE

Ne odgovaramo za nijedno nepridržavanje ili odgađanje pridržavanja bilo koje obveze koje imamo prema Ugovoru kada je ono uzrokovano događajima koji razumno nadilaze našu kontrolu ("viša sila").

Viša sila uključuje svaki čin, događaj, propust primjene, grešku ili nezgodu koja razumno nadilazi našu kontrolu, uključujući između ostalog sljedeće:

- i. štrajk, zatvaranje ili drugi oblici prosvjeda.
- ii. Građanski nemiri, pobune, invazije, teroristički napadi ili terorističke prijetnje, rat (objavljen ili neobjavljen) ili prijetnja rata ili priprema za rat.
- iii. Požari, eksplozije, oluje, poplave, potresi, kolapsi, epidemije ili druge prirodne katastrofe.
- iv. Nemogućnost korištenja željezničkog, brodskog, zračnog ili motornog prijevoza ili drugih transportnih sredstava, javnih ili privatnih.
- v. Nemogućnost upotrebe javnih ili privatnih telekomunikacijskih sustava.
- vi. Uredbe, dekreti, zakoni, propisi ili ograničenja bilo koje vlade ili javnih organa vlasti.
- vii. Štrajk, kvar ili nezgoda u pomorskom ili riječnom prijevozu, poštanskom prijevozu ili drugoj vrsti prijevoza.

Podrazumijeva se da će naše obveze koje proizlaze iz Ugovora prestati za vrijeme trajanja više sile te da će se vrijeme za ispunjavanje tih obveza produljiti onoliko koliko je trajalo djelovanje više sile. Iskoristit ćemo sve resurse koji nam razumno stoje na raspolaganju kako bismo okončali okolnosti više sile ili kako bismo pronašli rješenje koje će omogućiti ispunjavanje naših obveza koje proizlaze iz Ugovora unatoč djelovanju više sile.

24. PRAVA NA ODRICANJE

Naše propuštanje zahtijevanja strogog pridržavanja vaših obveza koje proizlaze iz ovog Ugovora ili iz ovih Odredbi ili naše propuštanje korištenja prava ili djelovanja temeljem ovog Ugovora ili ovih Odredbi ne predstavlja odricanje ili ograničavanje navedenih prava, niti vas oslobađa ispunjavanja navedenih obveza.

Odricanje od određenog prava ili djelovanja s naše strane ne predstavlja odricanje od drugih prava ili djelovanja koja proizlaze iz ovog Ugovora ili ovih Odredbi. Naše odricanje od bilo koje od ovih Odredbi ili prava ili radnji proizašlih iz Ugovora neće stupiti na snagu osim ako izričito nije navedeno da se radi o odricanju od prava te je formalizirano i da ste o tome obaviješteni u skladu s propisima odjeljka Obavijesti gore.

25. DJELOMIČNO PONIŠTAVANJE

Ako se neka od ovih Odredbi ili neka od odredbi Ugovora proglasi ništavnom i nevažećom čvrstom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela, ostale odredbe i uvjeti ostaju na snazi te na njih neće utjecati navedena izjava o poništavanju.

26. CJELOKUPNI UGOVOR

Ove Odredbe i bilo koji drugi dokument na koji se u njima ukazuje predstavljaju Kompletni ugovor između strana i s obzirom na njegovu svrhu zamjenjuju sve prethodne ugovore, sporazume ili obećanja između

strana sklopljenih ili danih usmeno ili u pisanom obliku.

Strane potvrđuju da su pristale sklopiti Ugovor neovisno o bilo kojoj izjavi ili obećanju druge strane ili onome što se moglo zaključiti iz bilo koje izjave ili dokumenta tijekom pregovora obaju strana prije sklapanja ovog Ugovora, osim onih izričito spomenutih u ovim Odredbama.

Nijedna strana neće poduzeti nikakvu radnju povezanu s neistinitom izjavom koju je napravila druga strana, verbalno ili u pisanom obliku, prije datuma Ugovora (osim ako navedena neistinita izjava nije napravljena s namjerom prijevare). Druga strana smije poduzeti samo one korake vezane za kršenje ugovora i to u skladu s propisima ovih Odredbi.

27. NAŠE PRAVO NA IZMJENU OVIH ODREDBI

Imamo pravo pregledavati i mijenjati ove Odredbe u bilo koje vrijeme.

Morate se pridržavati pravila i Odredbi na snazi u trenutku korištenja mrežne stranice ili slanja svake narudžbe, osim kada zakonski ili odlukom državnih službi moramo retroaktivno provesti izmjene pravila, Odredbi ili Pravila zaštite privatnosti. U tom slučaju moguće promjene također će utjecati na vaše prethodne narudžbe.

28. PRIMJENJIVO ZAKONODAVSTVO I SUDSKA NADLEŽNOST

Korištenje našim web-mjestom i ugovori o kupnji proizvoda uređeni su zakonima Bosne i Hercegovine.

Za sve sporove koji nastanu zbog ili u vezi s korištenjem web-mjesta ili navedenim ugovorom neisključivo su nadležni sudovi u Bosni i Hercegovini.

Ako ugovor sklapate kao potrošač, ništa u ovoj klauzuli neće utjecati na zakonska prava koja imate u skladu s važećim zakonodavstvom u ovom području.

29. KOMENTARI I PRIJEDLOZI

Vaši su komentari i prijedlozi uvijek dobro došli. Molimo, šaljite nam svoje komentare i prijedloge putem elektroničke pošte na info-ba@zara.com, ili putem kontakata korisničke službe.

Osim toga, postoje službeni obrasci za zahtjeve raspoloživi za naše potrošače i korisnike. Njih možete zatražiti slanjem e-pošte na info-ba@zara.com.

Posljednje ažurirano: 5/10/2026

DODATAK

Obrazac modela za odustajanje

(popunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite raskinuti ugovor)

Adresa: ITX BH d.o.o., s registriranim sjedištem na adresi Vrbanja 1, SCC Office Tower, VI. kat, Sarajevo - Centar, Bosna i Hercegovina, tvrtka koja posluje pod trgovačkim nazivom ZARA:

Ovim putem izjavljujem da želim prekinuti kupoprodajni ugovor za sljedeće proizvode:

Naručeno dana / primljeno dana (*)

Ime potrošača

Adresa potrošača

Potpis potrošača (samo za papirne obrasce)

Datum

(*) Izbrišite prema potrebi