Opći uvjeti poslovanja

OPĆI UVJETI POSLOVANJA VALFRESCO DIREKT WEB TRGOVINE

1. OPĆENITO O VALFRESCO DIREKT WEB TRGOVINI

Valfresco Direkt je internetska stranica namijenjena pružanju usluga web trgovine prehrambenih i drugih proizvoda i naručivanja hrane i pića iz Valamarovih objekata.

Ovi Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) odnose se na web trgovinu **Valfresco Direkt** koja se nalazi na web stranici www.valfresco.com te koja je u vlasništvu i kojom upravlja u svoje ime i za svoj račun trgovac - trgovačko društvo:

Valamar Riviera d.d.
Stancija Kaligari 1
52440 Poreč, Hrvatska

MBS: 040020883 upisan kod Trgovačkog suda u Pazinu, OIB: 36201212847

Kontakt adresa: Valamar Riviera d.d., Valfresco Direkt, Marcilnica 71, 52220 Labin, Hrvatska

Kontakt broj telefona: +385 52 465 050

Kontakt e-mail: valfresco@valamar.com

(dalje u tekstu: VALAMAR ili Prodavatelj)

Ovim općim uvjetima uređuju se pravila kupnje, plaćanja, dostave, reklamacija i raskida ugovora sklopljenog na daljinu te svi ostali detalji kupovine. Na uvjete poslovanja primjenjuje se Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o trgovini, Zakon o elektroničkoj trgovini, Zakon o obveznim odnosima te ostali primjenjivi propisi Republike Hrvatske.
Prije početka korištenja **Valfresco Direkt** web stranice, molimo da pažljivo pročitate ove Opće uvjete.

Ako se ne slažete te ne prihvaćate prava i obveze iz ovih Općih uvjeta tada ne smijete koristiti **Valfresco Direkt** web trgovinu.

Korištenjem **Valfresco Direkt** web stranice za kupnju proizvoda, smatra se da ste u cijelosti pročitali, razumjeli i prihvatili prava i obveze iz ovih Općih uvjeta. Korištenjem **Valfresco Direkt** web trgovine, obvezujete se poštivati ove Opće uvjete te ste suglasni da se oni na Vas u cijelosti primjenjuju.

Ovi Opći uvjeti kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima na **Valfresco Direkt** web stranicama predstavljaju ponudu VALAMARA za sklapanje ugovora na daljinu te sadrži sve predugovorne obavijesti koje trgovac mora dati kupcu. Kupac, zaključivanjem narudžbe ili na drugi način utvrđen ovim Uvjetima, iste prihvaća, čime se smatra da je zaključen Ugovor na daljinu između Kupca i VALAMARA, a prema uvjetima prodaje navedenim u ovim Uvjetima. Ovi Opći uvjeti čine sastavni dio ugovora na daljinu ako dođe do sklapanja istoga. Svaki Kupac bit će informiran i upoznat s ovim Općim uvjetima prije nego pristupi sklapanju ugovora, na odgovarajući način. Opći uvjeti bit će Vam dostavljeni i e-mailom koji predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru.

Opći uvjeti objavljeni su na hrvatskom, engleskom i njemačkom jeziku. **Valfresco Direkt** web stranica omogućuje kupcima korištenje usluga web trgovine na hrvatskom, engleskom i njemačkom jeziku.

2. KUPCI I KORISNIČKI RAČUN

Kupci mogu biti pravne i punoljetne poslovno sposobne fizičke osobe, pri čemu će se omogućiti pravnim osobama izdavanje R1 računa na zahtjev (pozivom na kontakt broj telefona: +385 52 465 050). Prihvaćanjem ovih Uvjeta potvrđujete da ste stariji od 18 godina života i da imate punu poslovnu sposobnost.

Kupac se može registrirati na web stranici www.valfresco.com, odnosno kreirati korisnički račun i profil, uz uvjet prihvaćanja ovih Općih uvjeta.

Prilikom stvaranja korisničkog profila zatražit ćemo vas sljedeće podatke: Ime, prezime, e-mail, spol, datum rođenja (nije obvezan).

Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije i/ili kupovine.

Pristup korisničkom računu moguć je prijavom na mrežnim stranicama **Valfresco Direkt** web trgovini na način da u predviđeno polje unesete svoju e- adresu s kojom ste prijavljeni i zaporku.

U slučaju da zaboravite zaporku, kliknite na polje "Zaboravili ste lozinku" i unesite e-mail adresu s kojom ste se registrirali. Na tu adresu ćemo vam poslati upute za izmjenu (resetiranje) lozinke.

Na svom korisničkom računu imat ćete sljedeće funkcije:
1. Adrese – korisnik će imati mogućnost spremiti više adresa koje može birati za dostavu prilikom kupnje
2. Moje liste – Korisnik će si moći spremiti svoje "favorite" na listu kako bi mogao ih lakše kasnije odabrati, također će biti još jedna lista koja će se automatizmom izrađivati a ona će prikazivati korisničke najčešće kupovane artikle
3. Moje kupnje – Korisnik će imati pregled kupnji gdje će biti vidljivo koji su se artikli kupili i koji je iznos bio košarice
4. Moji kuponi gdje ćete moći naći sve eventualne kupone koji su vam na raspolaganju.

Kupac može u bilo kojem trenutku zatražiti deaktivaciju i brisanje korisničkog računa putem e-maila **valfresco@valamar.com.**

Sa ili bez korisničkog profila/računa Kupac može aktivirati dostupne informativne i vaučere s popustom, koristiti usluge web shopa te pisati recenzije po korištenju kupljenih proizvoda, ali možemo odlučiti i za neke pogodnosti koje će biti namijenjene samo registriranim kupcima.

3. OSOBNI PODACI I KOLAČIĆI

VALAMAR kao voditelj obrade obvezuje se na zaštitu Vaših osobnih podataka. Prikupljanje i čuvanje podataka izvodi se u skladu s odredbama Uredbe EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (dalje: Uredba), Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/2018) i ostalih propisa koji uređuju predmetno područje, a imaju primjenu u Republici Hrvatskoj.

Prilikom Vaše kupnje na Valfresco Direkt web trgovini obrađujemo Vaše osobne podatke koje ste upisali u web obrazac (ime, prezime, e-mail, broj telefona, adresa, adresa dostave) u svrhu identifikacije Vas kao Kupca, sklapanja i ispunjenja jednokratnog kupoprodajnog ugovora na daljinu, kontaktiranja radi dostave. Pravni temelj je upravo ispunjenje kupoprodajnog ugovora u kojem je kupac stranka. Također, obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade (primjerice e-mail je nužan i za ispunjenje obveze slanja potvrde o sklopljenom ugovoru). Nadalje, čuvamo podatke o vašim reklamacijama i prigovorima, primjerice sukladno Zakonu o zaštiti potrošača

Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

Prilikom kreiranja korisničkog računa na Valfresco Direkt web trgovini obrađujemo Vaše osobne podatke i stvaramo vaš profil sa svim podacima koji se nalaze na vašem korisničkom računu.

Prilikom Vaše prijave na newsletter obrađujemo Vaše osobne podatke koje ste upisali u web obrazac (ime, prezime, e-mail, spol kao obvezne podatke i datum rođenja ako želite upisati) u svrhu obavještavanja o ponudama i vijestima VALAMARA putem e-maila. Pravni temelj je vaša privola. Kako bi osigurali da prilikom unosa e-mail adrese nije došlo do pogreške ili zlouporabe, koristimo tzv. Double-Opt in proces (dvostruka verifikacija): nakon što je e-mail adresa unesena u polje za prijavu, VALAMAR šalje na e-mail link za potvrdu. Tek nakon što ste kliknuli na link za potvrdu, dodaje se Vaša e-mail adresa u bazu podataka za slanje određenog Newslettera. Privolu možete povući u bilo koje vrijeme i besplatno putem e-maila na adresu **newsletter@valamar.com**. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena.

Podatke o e-mail adresi te imenu i prezimenu svih kupaca, kao i podatke o izvršenoj kupnji, VALAMAR ima pravo, temeljem legitimnog interesa, prikupljati i koristiti u svrhu direktnog marketinga i to isključivo u svrhu obavještavanja o ponudama i vijestima VALAMARA putem e-maila. U ovom slučaju imate pravo prigovora na takvu obradu uključujući izradu profila u mjeri u kojoj je povezana s takvim izravnim marketingom, bilo u odnosu na početnu ili daljnju obradu, u bilo koje vrijeme i besplatno putem e-maila na adresu **newsletter@valamar.com.**

Rok obrade osobnih podataka u svrhu slanja newslettera je 10 godina računajući:
- od dana zadnje kupovine odnosno drugog poslovnog odnosa sa nama kada se newsletteri šalju temeljem legitimnog interesa
- od dana vaše privole, kada se newsletteri šalju temeljem vaše privole.

VALAMAR temeljem legitimnog interesa, može Kupcima poslati (samostalno ili putem suradnika) i e-mail nakon svake kupovine u kojem ćemo poslati upitnik o zadovoljstvu i zamoliti Vas da ocijenite našu uslugu i proizvode, ako to želite. Primarna je svrha upitnika o zadovoljstvu prikupljanje podataka o usluzi radi legitimnog interesa analiziranja poslovanja unaprjeđenja usluge od strane VALAMAR RIVIERE, a VALAMAR RIVIERA te podatke iz upitnika može depersonalizirati i obrađivati u statističke svrhe.

Pozivom našeg kontakt broja telefona, možemo sakupljati vaše podatke vezane uz svrhu vašeg poziva primjerice, ako se radi o izvršenoj kupovini tražit ćemo vas ime, prezime, broj narudžbe kako bi mogli odgovoriti Vašem zahtjevu. Također, temeljem legitimnog interesa vodimo evidenciju poziva. VALAMAR kao voditelj obrade ima legitimni interes provesti mjere video nadzora u svojim objektima radi zaštite imovine i osoba.

Prilikom posjeta našoj **Valfresco Direkt** web trgovini prikupljamo kolačiće, (male datoteke koje se spremaju na Vaše računalo pri pristupanju internetskim stranicama VALAMARA kako bi se omogućila osnovna ili dodatna funkcionalnost tih stranica) i druge tehnologije koje olakšavaju isporučivanje sadržaja ovisno o Vašim područjima interesa, obrađivanje kupnje, analiziranje karakteristika Vaših posjeta i dr. Kolačići se ne mogu upotrebljavati za otkrivanje Vašeg osobnog identiteta. Uvijek možete obrisati kolačiće koje su spremljeni na Vašem računalu, na taj način onemogućavate daljnju obradu Vaših osobnih podataka putem takve tehnologije. Svaki internetski preglednik ima svoj postupak brisanja kolačića.

Bez obzira na osnovu prikupljanja podataka, svi korisnici naših web stranica mogu besplatno ostvariti sljedeća prava u granicama koje propisuje Uredba:
- Pravo na informiranje
- Pravo na brisanje ("pravo na zaborav")
- Pravo na pristup podacima
- Pravo na ispravak
- Pravo na prenosivost podataka

- Pravo na prigovor: kada VALAMAR obrađuje podatke na temelju svojih legitimnih interesa koji su jači od interesa ispitanika
- Pravo na ograničenje obrade

U svakom slučaju imate i pravo:
- podnijeti prigovor Službeniku za zaštitu osobnih podataka
- podnijeti pritužbu nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ako smatraju da su im povrijeđena prava na zaštitu podataka.

VALAMAR je imenovao službenika za zaštitu osobnih podataka kojeg svakodobno možete kontaktirati putem adrese: dpo@valamar.com odnosno putem pošte na adresu:

Valamar Riviera d.d. - za DPO
Stancija Kaligari 1
52440 Poreč, Hrvatska

za pitanja vezana uz zaštitu osobnih podataka i za ostvarenje svojih prava zajamčenih Općom uredbom o zaštiti podataka.

Dodatne podatke o obradi osobnih podataka i vašim pravima molimo pronađite u Politici privatnosti.

4. PROIZVODI I CIJENE

Svi proizvodi u **Valfresco Direkt** web trgovini su jasno označeni, s jasno istaknutim glavnim obilježjima te u mjeri u kojoj je to prikladno i potrebno, s obzirom na vrstu proizvoda, s jasno i nedvosmisleno naznačenim cijenama. U slučaju da se radi o proizvodu polugotovih jela, bit će jasno naznačena uputa o pripremi i vremenu pripreme. VALAMAR zadržava pravo u bilo kojem trenutku iz prodaje povući bilo koji proizvod. U takvim slučajevima neisporučenog, a plaćenog proizvoda, vratit će Vam se puni iznos novca za one proizvode koji više nisu u ponudi, neovisno o razlogu povlačenja proizvoda iz prodaje, odnosno neizvršenja usluge. Fotografije proizvoda koji se nude u **Valfresco Direkt** web trgovini ilustrativne su prirode te VALAMAR ne jamči da slika u potpunosti odgovara samom proizvodu ili usluzi.

U iskazane cijene je uključen PDV. Proizvodi se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja i objavljenim u **Valfresco Direkt** web trgovini.

Cijene su podložne promjenama. Istaknute cijene proizvoda ne sadrže cijenu troškova dostave.

VALAMAR može po svojoj odluci određene proizvode ponuditi po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji odnosno uz poseban popust koji je dostupan pod istim uvjetima svim Kupcima ili samo točno određenoj skupini Kupaca. Uvjeti posebnih oblika prodaje poput trajanja takve prodaje, ograničenje količina robe, visina popusta i sl., bit će detaljno opisani na stranici proizvoda. Nakon proteka roka prodaje po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji, VALAMAR ne može primati narudžbe po uvjetima koji se odnose na posebne oblike prodaje kojima je istekao rok. VALAMAR će kao prodavatelj, držeći se svih odredbi pozitivnih propisa, povremeno organizirati akcijske prodaje određenih proizvoda, posebne ponude određenih proizvoda koje će biti ograničenog roka trajanja, te posebne sezonske ponude koje će biti dostupne samo u određenom vremenskom razdoblju, u kojem slučaju će sve takve akcije i proizvodi biti vidljivo istaknuti, a Kupac će biti upoznati pregledom samog proizvoda o uvjetima i trajanju takve prodaje.

5. NARUČIVANJE PROIZVODA

Narudžbe je moguće izvršiti internetom svakoga dana od 0 do 24 sata.

Koraci narudžbe su:
ODABIR GENERALNOG MJESTA DOSTAVE >KOŠARICA > OSOBNI DETALJI I DOSTAVA > PLAĆANJE I POTVRDA

Detaljan opis koraka narudžbe:

1. Odaberete jedno generalno mjesto dostave: **1. DOM ILI URED 2. VALAMAR SMJEŠTAJ**
2. U **Valfresco Direkt** web trgovini odabirete proizvod koji želite kupiti.
3. Za više informacija o pojedinom proizvodu ili usluzi kliknite na sliku ili na tekst tog proizvoda.
4. Klikom na ikonu **"DODAJ"**, odabrani proizvod ili usluga sprema se u Vašu potrošačku košaricu. Moguće je mijenjati količinu određenog proizvoda prije nego je proizvod dodan u košaricu pritiskom na gumb "+" ili "-".
5. U Vašoj potrošačkoj košarici nalazi se pregled svih proizvoda ili usluga koje ste do tada izabrali. Vidljiva je njihova količina, cijena i ukupna cijena proizvoda
6. Ako želite promijeniti količinu pojedinog proizvoda u potrošačkoj košarici, kliknite na "+" za povećanje količine proizvoda ili "-" za smanjenje količine proizvoda.
7. Ako želite određeni artikl iz potrošačke košarice ukloniti, isto možete učiniti pritiskom na oznaku "Makni iz košarice "X" za pojedini artikl.
8. Ispod liste odabranih proizvoda nalazi se polje za unos vaučer koda za popust. Nakon što unesete vaučer kod (ako ga imate), potvrđujete unos vaučera pritiskom na gumb "Primjeni". Nakon toga bit će vidljiv novi obračun cijene proizvoda i ukupnog iznosa nakon primijenjenog vaučera.
9. Nakon što ste izabrali željene proizvode i njihovu količinu, primijenili vaučer ako ga imate, odabirete način plaćanja (pouzećem ili karticom).
10. Zatim upisujete osobne detalje: ime, prezime, e-mail, potvrda e-maila, broj telefona, adresa, grad, poštanski broj, državu. Ako ste registrirani korisnik ti podaci bit će ispunjeni, ali Vas molimo da sve te podatke provjerite.
11. Nakon upisa osobnih detalja odabirete način dostave: Valfresco Takeaway punkt (Labin ili Poreč) ili na adresu koju sami određujete. Ako je adresa dostave ista kao adresa koju ste upisali u osobnim podacima, kliknite na "Adresa i kontakt su isti kao iznad". Ako ne, ispunite adresu i kontakt i zatim podatke vezane uz preuzimanje na punktu ili dostavu u padajućem izborniku (dan, termin). Mogućnost Takeawey punkta se ne prikazuje u posebnim slučajevima narudžbe (naručivanje hrane i pića iz objekata i naručivanje iz Valfresco marketa u kampu Lanterna i kampu Istra).
12. Nakon unosa podataka o dostavi nastavljate na plaćanje koje ovisi o prije odabranom načinu plaćanja. Ako ste izabrali plaćanje putem kartice (Payment Gateway) upućujete se na ekran na kojem je potrebno popuniti podatke o korisniku kartice i na kraju na ekran "Potvrdi i plati". Ako ste izabrali plaćanje putem gotovine, upućujete se na ekran "Potvrdi i plati".
13. Kupnja se završava odabirom ikone **"POTVRDI I PLATI"**.

Narudžba se smatra zaprimljenom i prihvaćenom od strane VALAMARA, u trenutku kada Kupac elektroničkim putem završi kupovinu odabirom ikone "POTVRDI I PLATI“ i VALAMAR zaprimi tu obavijest.

Nakon završene narudžbe Kupac dobiva e-mail koji sadrži broj narudžbe i osnovne elemente narudžbe s tekstom Općih uvjeta. Taj e-mail predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru. Kupcu je također u e-mailu dostavljen i račun ili potvrda narudžbe, ovisno o odabranom načinu plaćanja. Račun u fizičkom obliku dostavlja se prilikom preuzimanja robe.

6. DOSTAVA PROIZVODA I PREUZIMANJE PROIZVODA U SKLADIŠTU*

Dostava proizvoda na adresu koju je naznačio Kupac

VALAMAR vrši dostavu proizvoda na području Istarske županije, Rijeke i okolice i otoka Krka.

Na stranicama **Valfresco Direkt** web trgovine Kupcu je omogućeno da na kalendaru navede datum za dostavu kao i mogućnost dostave proizvoda u više puta. Dostava se vrši svaki dan, uključujući nedjelje i blagdane, a Kupac može odabrati termin dostave od 11:00 do 13:00 sati, 13:00 do 15:00 sati ili od 15:00 do 18:00 sati.

Kupac može rasporediti jednu narudžbu na do 3 termina dostave, ali različite dane.

Mogućnost dostave isti dan omogućeno je samo za pojedine proizvode (označene ikonom plavog kamiončića) za pojedina mjesta dostave i to:

- za proizvode koji se dostavljaju na području grada Labina (poštanski broj 52220) i Rapca (poštanski broj 52221), za narudžbe zaprimljene do 17:59 sati, dostava je moguća nakon narudžbe od 11:00 do 20:00 sati.

Ako dostavljač procijeni da zbog nekih izvanrednih okolnosti neće biti u mogućnosti izvršiti dostavu u odabranim terminima, o tome će obavijestiti Kupca i dogovoriti alternativni termin kao i način dostave. Dostavljač će Kupca u svakom slučaju, obavijestiti putem telefona o točnom vremenu dolaska, pravovremeno prije samog dolaska. Na adresi navedenoj u narudžbi potrebno je osigurati prisutnost osobe za preuzimanje proizvoda. Ako se dostava ne može realizirati zbog nedovoljnog prilaza ili pristupa dostavnoj adresi ili u slučaju da na dostavnoj adresi nema nikoga za preuzimanje proizvoda, proizvodi se ne ostavljaju na adresi, već ćemo ponovno pokušati dostaviti robu. Ako u dva pokušaja Kupac ne preuzme proizvode, smatra se da Kupac odustaje od preuzimanja i VALAMAR zadržava pravo na jednostran raskid ugovora o prodaji na daljinu. U slučaju da su Proizvodi bili plaćeni, VALAMAR će Kupcu u ovom slučaju vratiti samo iznos vrijednosti proizvoda unutar 14 kalendarskih dana nakon drugog neuspjelog preuzimanja. Ako iz bilo kojeg razloga Kupac nije bio dostupan na adresi za dostavu ili putem naznačenog kontaktnog broja, VALAMAR nije odgovoran za produljenje prethodno navedenih rokova isporuke.

Naknada za dostavu na adresu koju je naznačio Kupac

Dostava drugi dan ili sljedeće dane (bez obzira na to koliko je dostavnih termina odabrano - jedan, dva ili tri):

- **BESPLATNO** – za pojedinu narudžbu ukupne vrijednosti iznad 19,90 EUR
- **3,95 EUR** - za pojedinu narudžbu ukupne vrijednosti ispod 19,90 EUR

Dostava isti dan (kod posebno označenih proizvoda):

- **BESPLATNO** – za pojedinu narudžbu ukupne vrijednosti iznad 6,64 EUR
- **2,65 EUR** - za pojedinu narudžbu ukupne vrijednosti ispod 6,64 EUR

Naknada za dostavu bit će prikazan na vašoj narudžbi i računu.

Preuzimanje robe u skladištu - Valfresco Direkt Takeaway punkt

Osim dostave na naznačenu adresu, VALAMAR omogućuje Kupcima i preuzimanje robe od 11:00 do 19:00 sati u skladištu VALAMARA na **Valfresco Direkt** Takeaway punktu:

- u Labinu - Marcilnica 71, 52220 Labin
- u Poreču - Mate Vlašića 39, 52440 Poreč

U slučaju izbora opcije preuzimanja robe na **Valfresco Direkt** Takeaway punktu, Kupac unaprijed dogovara vrijeme preuzimanja proizvoda na za to predviđenom mjestu, u procesu ispunjavanja podataka za dostavu. Na **Valfresco Direkt** Takeaway punktu, Kupac mora pozvoniti djelatniku **Valfresco Direkta** na za to označenom mjestu, koji Kupcu uručuje naručene proizvode. U slučaju da Kupac ne preuzme robu najkasnije u roku od 3 radna dana, smatra se da je odustao od preuzimanja i VALAMAR zadržava pravo na jednostran raskid ugovora o prodaji na daljinu. U slučaju da su Proizvodi bili plaćeni, plaćeni novac će Kupcu biti u potpunosti vraćen unutar 14 kalendarskih dana nakon isteka perioda od roka od 3 dana za preuzimanja robe.

Kod preuzimanja robe u skladištu Kupac ne plaća naknadu za dostavu.

Zajedničke odredbe

Proizvodi će biti zapakirani tako da se uobičajenom manipulacijom u prijevozu ne mogu oštetiti. Kupac je dužni prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i nedostatke.

Prilikom preuzimanja proizvoda, radi osiguranja kvalitete dostave, Kupac je dužan pokazati potvrdu narudžbe/račun i potpisati dostavnicu. Obzirom da je zabranjena prodaja alkoholnih pića osobama

mlađim od 18 godina, Kupac je dužan na upit prilikom preuzimanja predočiti dokument kojim dokazuje svoju punoljetnost.

U izvanrednim okolnostima, kada postoje službene preporuke za provođenje određenih mjera zaštite ili VALAMAR odluči da je dobro pridržavati se posebnih uvjeta dostave, dostava će biti beskontaktna. U tom slučaju, prilikom dostave na adresu, dostavljač će ostaviti naručene proizvode ispred stana/kuće, te pravovremeno obavijestiti Kupca o dostavi. Također prilikom preuzimanja proizvoda u skladištu, dostava će se obaviti bez fizičkog kontakta Kupca i osobe koja iz skladišta isporučuje proizvode.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja Proizvoda prelazi na Kupca u trenutku kada je njemu ili osobi koju je on naveo, Proizvod predan u posjed.

*Molimo da prilikom naručivanja gotovih jela i pića iz objekata kao i iz kampova Istra i Lanterna pogledate posebne odredbe naručivanja.

7. POSEBNE ODREDBE ZA NARUČIVANJE GOTOVIH JELA I PIĆA IZ OBJEKATA

Na **Valfresco Direkt** Internet stranici imate mogućnost naručiti gotova jela i piće iz restorana i ostalih objekata Valamar Riviere.

Odabirom lokacije dostave prikaz će Vam se objekti iz kojih je moguća dostava te odabirom istih prikazat će se i jela koja su trenutno u ponudi. Slike jela namijenjene su za prezentaciju.

Narudžba je moguća samo u vrijeme otvorenosti objekta i to od otvaranja do 1 sat prije zatvaranja objekta.

Narudžba je moguća samo za dostavu u danu narudžbe, prema predloženim rokovima dostave.

Ako naručujete u jednoj narudžbi artikle iz marketa Lanterna i Istra i restorana u tim kampovima, ponudit će vam se samo presjek slobodnih dostavnih termina (termini koji su zajednički za restoran i marketu).

Dostavu organiziraju objekti i nije moguće putem **Valfresco Direkta** dogovoriti preuzimanje na lokaciji objekta. Za taj slučaj predlažemo da objekt kontaktirate putem telefona.

Ako niste prisutni da biste preuzeli isporuku jela na adresi navedenoj u vašoj narudžbi, tada vam nećemo vratiti cijenu za vašu narudžbu odnosno naplatit ćemo vam puni iznos vaše narudžbe.

Obzirom da se u ovom slučaju radi o lako pokvarljivoj robi odnosno roba kojoj brzo istječe rok uporabe nemate pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno točki 10. ovih Općih uvjeta.

Sve ostale odredbe ovih općih uvjeta, koje nisu u suprotnosti s odredbama ove točke odgovarajuće se primjenjuju i na naručivanje iz ove točke.

8. POSEBNE ODREDBE ZA NARUČIVANJE VALFRESCO PROIZVODA U Valamar Camping Lanterna i Valamar Camping Istra

Na **Valfresco Direkt** Internet stranici gosti Valamarovih kampova Lanterna i Istra imaju mogućnost naručiti Valfresco proizvode isključivo iz marketa koji se nalazi u tom kampu direktno u mobilnu kućicu odnosno na parcelu u kampu.

Odabirom lokacije dostave prikazat će Vam se Valfresco proizvodi iz marketa za koje je moguća dostava.

Narudžba je moguća:

- u vrijeme otvorenosti marketa i to od otvaranja do 1 sat prije zatvaranja marketa za dostavu u danu narudžbe, prema predloženim rokovima dostave, odnosno ako su svi termini za taj dan popunjeni onda je dostava moguća sljedeći dan prema predloženim rokovima dostave
- nakon zatvaranja marketa za sljedeći dan prema predloženim rokovima dostave.

Dostavu organiziraju marketi i nije moguće putem **Valfresco Direkta** dogovoriti preuzimanje na lokaciji objekta. Za taj slučaj predlažemo da objekt kontaktirate putem telefona.

Ako naručujete u jednoj narudžbi artikle iz marketa i restorana, ponudit će vam se samo presjek slobodnih dostavnih termina (termini koji su zajednički za restoran i marketu).
Nema minimalnog iznosa kupnje. **Minimalni iznos narudžbe za besplatnu dostavu je 6,64 EUR, a za narudžbe ispod 6,64 EUR dostava se plaća 2,65 EUR.**

Ako niste prisutni da biste preuzeli isporuku jela na adresi navedenoj u vašoj narudžbi, tada vam nećemo vratiti cijenu za vašu narudžbu odnosno naplatit ćemo vam puni iznos vaše narudžbe. Obzirom da se u ovom slučaju radi lako pokvarljiva roba odnosno roba kojoj brzo istječe rok uporabe nemate pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno točki 12. ovih Općih uvjeta.

Sve ostale odredbe ovih općih uvjeta, koje nisu u suprotnosti s odredbama ove točke odgovarajuće se primjenjuju i na naručivanje iz ove točke.

9. NAČINI PLAĆANJA

Plaćanje se vrši zakonskim sredstvom plaćanja u Republici Hrvatskoj.

Kupac može odabrati između dva načina plaćanja:
1. karticom putem WSPay sustava na koji će Kupac biti preusmjeren radi izvršavanja sigurnog plaćanja, u kojem slučaju će odmah e-mail porukom dobiti i račun. Uvjeti korištenja WSPay sustava
2. gotovinom u eurima prilikom preuzimanja proizvoda, u kojem slučaju Kupac e-mailom dobiva potvrdu narudžbe, a račun prilikom preuzimanja proizvoda i plaćanja.

10. PODNOŠENJE PISANIH PRIGOVORA KUPACA POTROŠAČA

Ako je Kupac nezadovoljan uslugom **Valfresco Direkt** web trgovine ili isporučenim proizvodom, u najkraćem roku pokušat ćemo odgovoriti na svaki prigovor te unaprijediti našu uslugu.

Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, obavještavamo Kupce – fizičke osobe na mogućnost podnošenja pisanog prigovora. Kupci svoj pisani prigovor mogu uputiti e-mailom na adresu **prigovori.raskidi@valfresco.com** ili je uputiti poštom na adresu:

Valamar Riviera d.d.
Valfresco Direkt
Marcilnica 71
52220 Labin, Hrvatska

Potvrdu primitka prigovora Kupca poslat ćemo u najkraćem mogućem roku, a pisani odgovor na zaprimljeni prigovor Kupac dobiva najkasnije u roku od 15 dana od zaprimljenog prigovora.

11. ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

U slučaju materijalnih nedostataka Proizvoda, VALAMAR snosi odgovornost za iste sukladno Zakonu o obveznim odnosima.

Svaki Kupac ima pravo na reklamaciju radi isporuke pogrešnog proizvoda, isporuku proizvoda kojem je istekao rok trajanja, ili ako je isporučen proizvod s greškom ili oštećenjima ili ne odgovara opisu, vrsti, količini i ostalim sličnim slučajevima.

VALAMAR ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati.

Ako se materijalni nedostatak na robi pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na Kupca/potrošača, a trgovac smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja predujmljuje trgovac, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja. Ako se materijalni nedostatak na robi pojavi nakon isteka godine dana, ali ne kasnije od dvije godine od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja predujmljuje potrošač, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

Kupac/Potrošač obvezan je obavijestiti Prodavatelja o postojanju nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača. Kupac može poslati reklamaciju (vezanu uz proizvod ili nezadovoljstvo uslugom Prodavatelja) na adresu **prigovori.raskidi@valfresco.com** ili je uputiti poštom na adresu:

Valamar Riviera d.d.
Valresco Direkt - prigovor
Marcilnica 7
Labin, Hrvatska

odnosno putem telefona na broj **+385 52 465 100**. U reklamaciji molimo Kupce da navedu broj narudžbe ili računa te opis reklamacije, kako bi Prodavatelj mogao što brže reagirati na reklamaciju. Ako se radi o proizvodima kojima je istekao rok trajanja ili je zbog nekog drugog razloga neupotrebljiv, molimo Kupce da pošalju fotografije roka trajanja ili cijelog Proizvoda.

Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku i utvrdi se da je reklamacija opravdana, ima sva prava sukladno Zakonu o obveznim odnosima: zahtijevati od prodavatelja uklanjanje nedostatka, zahtijevati od prodavatelja predaju druge stvari bez nedostatka, zahtijevati razmjerno sniženje cijene, izjaviti da raskida ugovor (osim ako Prodavatelj dokaže da je nedostatak neznatan) sve pod uvjetima iz Zakona o obveznim odnosima. U svakom slučaju kupac ima i pravo na jednostrani raskid sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

U tom slučaju povrat Proizvoda koji su neispravno isporučeni, oštećeni ili neupotrebljivi vrši se na trošak Prodavatelja, kao i trošak zamjene proizvoda.

Odnosi se na sve proizvode iz **Valfresco Direkt** web trgovine koji se skladište i dostavljaju sukladno deklariranim uvjetima čuvanja, odnosno preporuci proizvođača.

Kupac nema pravo na povrat proizvoda kojem je istekao rok trajanja, a isporučen je s valjanim rokom trajanja, kao niti proizvoda s valjanim rokom trajanja ako je otvoren i zdravstveno ispravan.

12. PRAVO KUPCA - POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Opće odredbe

Kupac koji je potrošač, odnosno fizička osoba koja sklapa ugovor izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, ima pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu putem internetske trgovine **Valfresco Direkt**, **bez navođenja razloga**, pod uvjetima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Općim uvjetima.

Odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora ne dovode u pitanje niti na bilo koji način ograničavaju ostala prava koja potrošač ostvaruje temeljem važećih propisa, uključujući pravo na podnošenje prigovora te prava s osnove odgovornosti za materijalne nedostatke. Ta se prava ostvaruju neovisno o pravu na jednostrani raskid ugovora, a njihovi uvjeti i način ostvarivanja detaljnije su uređeni odgovarajućim odredbama ovih Općih uvjeta.

Rok za jednostrani raskid ugovora

Potrošač ima pravo jednostrano raskinuti ugovor u roku od **14 dana**, bez navođenja razloga.

Rok od 14 dana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi koju je potrošač odredio, a koja nije prijevoznik, Proizvod koji je predmet ugovora predan u posjed. Ako je jednom narudžbom naručeno više komada Proizvoda koji se trebaju isporučiti odvojeno ili ako se roba dostavlja u više komada odnosno više pošiljki, rok od 14 dana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi koju je potrošač odredio, a koja nije prijevoznik, predan u posjed posljednji komad ili posljednja pošiljka Proizvoda.

Ako je ugovorena redovita isporuka Proizvoda kroz određeno razdoblje, rok od 14 dana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi koju je potrošač odredio, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka Proizvoda.

Načini predaje jednostranog raskida

Da biste mogli ostvariti pravo na jednostrani raskid, morate obavijestiti VALAMAR o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom na jedan od sljedećih načina:

- Putem web obrasca „Zahtjev za jednostrani raskid ugovora“, dostupnog na mrežnoj stranici **Valfresco Direkt**. Web obrascu možete pristupiti klikom na poveznicu „Jednostrani raskid ugovora“ koja se nalazi pri dnu mrežne stranice **Valfresco Direkt**, nakon čega se otvara tekst s informacijama o ostvarivanju prava na jednostrani raskid ugovora. Na dnu tog teksta nalazi se gumb za pristup web obrascu. Nakon ispunjavanja web obrasca potrebno je kliknuti na polje „Potvrdi raskid ugovora“.
- Ispunjavanjem obrasca za jednostrani raskid ugovora dostupnog na mrežnoj stranici **Valfresco Direkt.** Obrascu možete pristupiti klikom na poveznicu „Jednostrani raskid ugovora“ koja se nalazi pri dnu mrežne stranice **Valfresco Direkt**, nakon čega se otvara tekst s informacijama o ostvarivanju prava na jednostrani raskid ugovora. Na dnu tog teksta nalazi se poveznica za preuzimanje obrasca u PDF formatu. Ispunjeni obrazac potrebno je dostaviti VALAMARU elektroničkom poštom ili poštom.
- Dostavom bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražavate svoju odluku o jednostranom raskidu ugovora. Takva izjava mora sadržavati ime i prezime kupca, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte te broj narudžbe. Izjavu je potrebno dostaviti VALAMARU elektroničkom poštom ili poštom.

Ako izjavu o jednostranom raskidu ugovora šaljete elektroničkom poštom, pošaljite je na adresu: **prigovori.raskidi@valfresco.com.**

Ako izjavu šaljete poštom, pošaljite je na sljedeću adresu:

Valamar Riviera d.d.
Valfresco Direkt – jednostrani raskid ugovora
Marcilnica 71
52220 Labin, Hrvatska

VALAMAR će, bez odgađanja, potvrditi primitak izjave o jednostranom raskidu ugovora.

Povrat robe

Kupac mora vratiti Proizvod Prodavatelju najkasnije u roku od 14 dana od uredno predanog jednostranog raskida ugovora na adresu:

Valamar Riviera d.d.
Valfresco Direkt – povrat Proizvoda
Marcilnica 71
52220 Labin, Hrvatska

Smatra se da je Kupac svoju obvezu izvršio pravodobno ako prije isteka navedenog roka pošalje ili preda proizvod VALAMARU.

Trošak povrata Proizvoda u tom slučaju snosi Kupac.

Valamar će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka obavijesti o raskidu ugovora, izvršiti povrat svih plaćanja koja je zaprimio od Kupca temeljem ugovora, uključujući iznos koji je Kupac platio za dostavu proizvoda. Valamar nije obvezan vratiti dodatni dio troška dostave koji je nastao zbog Kupčeva odabira dostave skuplje od najjeftinije standardne dostave koju je ponudio Valamar.

Valamar može zadržati povrat primljenih plaćanja dok mu roba ne bude vraćena ili dok Kupac ne dostavi dokaz da je robu poslao natrag, ovisno o tome koja okolnost nastupi ranije. Povrat sredstava izvršit će se istim sredstvom plaćanja kojim se Kupac koristio prilikom plaćanja, osim ako Kupac izričito pristane na drugo sredstvo povrata, pri čemu Kupac neće snositi nikakve dodatne troškove povezane s takvim povratom.

Potrošač odgovara za svako umanjenje vrijednosti robe koje je posljedica rukovanja robom koje prelazi ono što je potrebno za njezino pregledavanje i utvrđivanje njezine prirode, obilježja i funkcionalnosti.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u slučajevima propisanim člankom 86. Zakona o zaštiti potrošača, a osobito u sljedećim slučajevima:

1. predmet ugovora je proizvod čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora
2. predmet ugovora je roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
3. predmet ugovora je **lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe.** U ovu kategoriju spadaju svježi prehrambeni proizvodi i drugi proizvodi kratkog roka trajanja
4. predmet ugovora je zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
5. predmet ugovora je roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
6. predmet ugovora je isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca
7. predmet ugovora je isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke
8. predmet ugovora je pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, **usluge pripremnice obroka** (catering) ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju.

13. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO I KORIŠTENJE WEB STRANICE

Sav sadržaj objavljen na stranici **Valfresco Direkt** u vlasništvu je trgovačkog društva Valamar Riviera d.d. ili je na drugi legalan način korišten od strane Valamar Riviera d.d. Zabranjeno je svim posjetiteljima stranice na bilo koji način kopirati ili koristiti sadržaj stranice, osim na način predviđen ovim Općim uvjetima.

Pristup web stranicama povremeno može biti onemogućen zbog radova na održavanju stranice, izrade poboljšanja stranice ili zbog bilo kojeg drugog razloga ili okolnosti koje će VALAMAR nastojati otkloniti u što kraćem vremenu.

Prilikom plaćanja karticom, Kupci će biti preusmjereni na stranice našeg partnera WSPay sustava te će se na tim stranicama pridržavati njihovih pravila na kojima Kupci također mogu pročitati njihove opće uvjete i/ili pravila poslovanja i privatnosti.

Također, na stranici web trgovine nalazi se i linkovi na druge web stranice VALAMARA gdje možete saznati i više informacija o VALAMARU.

14. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

Kupac se izričito slaže da koristi web trgovinu isključivo na svoju odgovornost te da VALAMAR ni u kojem slučaju nije odgovoran za ovlaštenost Kupca za sklapanje ugovora.
VALAMAR ne jamči Kupcu da upotreba ove stranice neće biti prekinuta ili da će se svakodobno moći koristiti bez grešaka, niti je odgovoran Kupcima za posljedice korištenja ove stranice. Odricanje od odgovornosti vezano uz korištenje ove web stranice odnosi se na sve štete izravne ili neizravne, ili moguće ozljede uzrokovane bilo kakvim lošim osobinama, greškom, izuzećem, prekidom, brisanjem, kvarom, kašnjenjem u radu ili prijenosu, računalnim virusom, prekidom u komunikacijskoj liniji, krađom, uništenjem ili neovlaštenim pristupom, promjenama ili zlouporabom zapisa, raskidom ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kakvom drugom radnjom.

Korisnik stranice izričito potvrđuje da VALAMAR nije odgovoran za uvredljivo, neprikladno ili protuzakonito ponašanje drugih korisnika ili trećih strana te da rizik od šteta koji može nastati kao posljedica navedenog u potpunosti leži na krajnjem korisniku.

VALAMAR neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posljedica korištenja, ili zbog nemogućnosti korištenja ovih internetskih stranica. Krajnji korisnik izričito potvrđuje da se uvjeti ovog poglavlja odnose na cjelokupan sadržaj ovih internetskih stranica.

VALAMAR neće biti odgovoran, bez obzira na uzrok ili trajanje, za bilo koje pogreške, netočnosti, ili druge nedostatke, neprikladnost ili neizvornost informacija koje se nalaze na ovim internetskim stranicama, kao i za bilo kakvo kašnjenje ili prekid u prijenosu informacija do krajnjeg korisnika, za bilo kakva potraživanja ili gubitke koji iz tog proizlaze. VALAMAR neće biti odgovoran za bilo kakva potraživanja ili gubitke treće strane, uključujući i izgubljenu dobit.

VALAMAR zadržava pravo promjene, prilagođavanja, izmjene, brisanja ili uklanjanja bilo kojeg sadržaja za koji ocijeni da je neprikladan. VALAMAR ni u kom slučaju nije nikomu odgovoran za bilo kakvu izravnu, neizravnu, posebnu ili posljedičnu štetu od upotrebe ove ili drugih web stranica, uključujući, bez ograničenja, gubitak dobiti, prekid u radu, gubitak programa ili drugih podataka na vašim sistemima za obradu podataka ili drugačije, čak i kad smo izrijekom obaviješteni o takvim štetama.

VALAMAR zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke, ili korisničke račune krajnjeg korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja krajnjeg korisnika koje VALAMAR, prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom slučaju nepoštivanja ovih Uvjeta od strane krajnjeg korisnika.

15. PRAVO I RJEŠAVANJE SPOROVA

Na ugovorni odnos primjenjuju se hrvatsko pravo.

Sve sporove VALAMAR će nastojati riješiti s Kupcem na miran način.

Sporove unutar Europske unije vezane uz internetsku kupnju mogu se rješavati putem ORS platforme kojoj se može pristupiti na sljedećem linku.

U slučaju nepostizanja dogovora, svi sporovi rješavat će se ispred nadležnog suda prema sjedištu VALAMARA, uz primjenu hrvatskog prava.

16. PRIMJENA

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.06.2022. godine.

VALAMAR zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta i odredbi u bilo kojem trenutku, bez prethodne najave.

Sve izmjene ovih Općih uvjeta i odredbi će biti objavljene putem ove internetske stranice te će biti objavljen datum stupanja na snagu istih.

Bilo kakve izmjene ovih Općih uvjeta i odredbi bit će na snazi samo za nove narudžbe registrirane nakon objavljivanja tih izmjena na ovoj internetskoj stranici.