Uvjeti poslovanja

Opći uvjeti poslovanja za korištenje i/ili kupovanje na internet stranici www.goldentree.hr (u nastavku: **opći uvjeti poslovanja**).

1. Uvod

Opći uvjeti poslovanja odnose se na korištenje web stranice www.goldentree.hr, internet trgovine Golden Tree d.o.o. (u daljnjem tekstu: **Internet trgovina**) i/ili kupnju robe objavljene na web stranici.

Korištenjem web stranice potvrđujete da ste upoznati s općim uvjetima poslovanja te da ste s njima suglasni. Pri korištenju web stranice obvezuju vas i svi ostali dokumenti navedeni u općim uvjetima, a posebno politika kolačića i politika zaštite privatnosti, stoga vas pozivamo da ih pažljivo pročitate prije korištenja. Ako se ne slažete s općim uvjetima, politikom kolačića ili politikom privatnosti, ne smijete koristiti web stranicu. Naručivanjem u bilo kojem obliku smatra se da u cijelosti prihvaćate opće uvjete poslovanja, politiku kolačića i politiku privatnosti.

Sav sadržaj objavljen na web stranicama vlasništvo je Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce (u daljnjem tekstu: tvrtka ili **Golden Tree d.o.o.**) i može se koristiti isključivo u nekomercijalne svrhe. Ne smiju se kopirati, reproducirati ili distribuirati na bilo koji način bez našeg pristanka.

Golden Tree d.o.o. zadržava pravo izmjene sadržaja objavljenog na web stranici www.goldentree.hr.

Dostupnost informacija

Obvezujemo se kupcu osigurati sljedeće informacije:

- identitet poduzeća ((firma, sjedište, poslovna adresa, registarski broj)
- kontaktne podatke koji korisniku omogućuju brzu i učinkovitu komunikaciju (e-pošta, adresa)
- bitne značajke dobra
- dostupnost proizvoda (svaki proizvod koji je u ponudi na web stranici biti će dostupan u razumnom roku)
- uvjete dostave proizvoda (način, mjesto i rok dostave)
- sve cijene moraju biti jasno i nedvosmisleno izražene i mora biti jasno prikazano sadrže li u sebi porez i troškove dostave
- način plaćanja i dostave
- vrijeme do kad ponuda vrijedi
- rok u kojem je moguće odustati od ugovora i uvjete odustajanja; uz to i informaciju koliko kupca košta povrat proizvoda,

- objašnjenje postupka pritužbe, uključivo sa svim podacima o kontaktnoj osobi ili službi za kontakt s kupcima.

2. Naručivanje proizvoda

Podaci sadržani na web stranici i odredbe općih uvjeta poslovanja predstavljaju ponudu za prodaju. Ugovor o kupnji robe smatra se sklopljenim nakon predaje vaše narudžbe u trenutku kad od nas primite e-mail s potvrdom da smo primili vašu narudžbu.

Uz vašu narudžbu i potvrdu narudžbe s naše strane, ugovor o kupnji robe uključuje i ove Opće uvjete poslovanja koji su dostupni na web stranici te ih također dobivate zajedno s potvrdom narudžbe.

Uvijek ćemo nastojati obraditi sve primljene narudžbe, no mogu se pojaviti iznimne okolnosti (npr. narudžbe primljene tijekom određenog razdoblja premašuju zalihe određenog artikla). U slučaju izvanrednih okolnosti, zadržavamo pravo djelomično ili potpuno odbiti obradu narudžbe u bilo kojem trenutku nakon što je potvrda narudžbe već poslana. U tim slučajevima ćemo vas odmah obavijestiti o našem (djelomičnom ili potpunom) odustajanju od ugovora, te nećemo snositi nikakvu odgovornost prema vama ili bilo kojoj trećoj strani. Nismo obavezni isporučiti robu koja je bila dio vaše narudžbe i predmet je našeg prijenosa u skladu s ovim stavkom, osim ako je slanje pojedinačne robe potvrđeno u zasebnoj potvrdi o poslanoj pošiljki.

Prilikom narudžbe putem online obrasca obavezno je navesti e-mail adresu i broj telefona za potrebe besplatne obavijesti o tijeku narudžbe.

2.1. Postupak kupovine, odnosno naručivanja

Na web stranici možete kupovati kao registrirani korisnik ili kao gost.

Za registraciju na web stranici unesite tražene podatke (ime, prezime, e-mail adresu i lozinku) i kliknite gumb "REGISTRACIJA". Nakon prijave u svoj korisnički račun možete urediti svoje kontakt podatke, adrese za račun, upravljati pretplatama na proizvode (uključujući odabir načina plaćanja) i provjeriti povijest narudžbi.

Za kupnju na web stranici slijedite postupak narudžbe:

- Odabir robe: Na web stranici odaberite odgovarajuću robu i željenu količinu, zatim klikom na gumb DODAJ U KOŠARICU dodajete robu u svoju virtualnu košaricu.
- Unos podataka: Nastavljate klikom na gumb »PRIKAŽI KOŠARICU«, gdje možete ponovno provjeriti sadržaj narudžbe, dodati kupon i zatim nastaviti s plaćanjem klikom na gumb "NASTAVI NA PLAĆANJE", gdje unosite svoje podatke, odlučujete o načinu plaćanja i odabirete dodatne usluge vezane uz dostavu te nastavljate klikom na gumb "Pregled narudžbe". Ako kupnju obavljate kao registrirani korisnik, vaši se podaci prenose s vašeg korisničkog računa, ali podatke možete promijeniti u bilo kojem trenutku na svom korisničkom računu ili prije narudžbe. Ako vaši podaci (ime, prezime, adresa itd.) nisu u potpunosti uneseni ili su uneseni netočno (npr. korištenje slova prilikom navođenja poštanskog broja), Web stranica vam neće dopustiti da nastavite s pregledom narudžbe; ili
- "NA BLAGAJNU", gdje unosite svoje podatke, odlučujete o načinu plaćanja i odabirete dodatne usluge vezane uz dostavu te nastavljate klikom na gumb "Pregled narudžbe". Ako kupnju obavljate kao registrirani korisnik,

vaši se podaci prenose s vašeg korisničkog računa, ali ih možete promijeniti u bilo kojem trenutku u svom korisničkom računu ili prije narudžbe. Ako vaši podaci (ime, prezime, adresa itd.) nisu u potpunosti uneseni ili su uneseni netočno (npr. korištenje slova prilikom navođenja poštanskog broja), Web stranica vam neće dopustiti nastavak pregleda narudžbe.

- Pregled narudžbe: PPrije narudžbe u svakom trenutku možete provjeriti specifikaciju narudžbe (roba, količina, cijena...).
- Predavanje narudžbe: Klikom na gumb NARUDŽBA S OBVEZOM PLAĆANJA Vaša narudžba će biti predana te ujedno znači da pristajete na obvezu plaćanja. Bit ćete preusmjereni na web stranicu s porukom da je vaša narudžba prihvaćena. Osim toga, na unesenu e-mail adresu dobit ćete potvrdu narudžbe sa svim podacima (vrsta robe, količina i cijena, uključujući troškove dostave) zajedno s kopijom općih uvjeta poslovanja u PDF formatu.
- Otprema: U skladu s rokom navedenim u stavku 2. ove točke općih uvjeta poslovanja, robu ćemo pripremiti i otpremiti dogovorenim načinom otpreme. O tome ćemo vas obavijestiti elektroničkom porukom, koja će sadržavati potvrdu o poslanoj pošiljci i online poveznicu za praćenje pošiljke. Narudžbom se obvezujete preuzeti paket. Ukoliko ne preuzmete paket plaćate i troškove koji su time nastali.
- Otkazivanje/izmjena narudžbe: Ako ne otkažete narudžbu, smatrat će se potvrđenom. Otkazivanje možete izvršiti slanjem zahtjeva za otkazivanje narudžbe na e-mail adresu info@goldentree.hr zajedno s brojem narudžbe koju otkazujete. Narudžbu možete promijeniti i tako da na web stranici napravite novu narudžbu s novim podacima, te pošaljete zahtjev za otkazivanjem narudžbe na e-mail adresu info@goldentree.hr zajedno s brojem narudžbe koju otkazujete. Promjene narudžbe moguće su do 7 sati ujutro sljedeći radni dan nakon zaprimanja narudžbe.

Nastojimo da sve narudžbe budu obrađene i otpremljene najkasnije u roku od tri radna dana od datuma narudžbe. Ipak, može se dogoditi da zbog nepredviđenih okolnosti vašu narudžbu nećemo moći obraditi i otpremiti u navedenom roku, o čemu ćemo vas odmah obavijestiti i pobrinuti se da vaša narudžba bude otpremljena u najkraćem mogućem roku. Datum isporuke također može ovisiti o pružatelju usluga dostave.

Za pravne osobe vrijede isti uvjeti za naručivanje i plaćanje robe kao što je navedeno u točkama 2-7. točka općih uvjeta poslovanja.

2.2. Pretplata na proizvod

Za određene proizvode, uz jednokratnu narudžbu, nudimo i mogućnost pretplate na proizvod. Prilikom odabira proizvoda na koji se želite pretplatiti, morate odabrati željenu količinu proizvoda koju želite primati u određenim intervalima, te interval u kojem želite primati željenu količinu proizvoda. To znači da ćemo vas nakon što izvršite narudžbu, koja uključuje pretplatu na proizvod, podsjetiti na istek odabranog intervala unutar 3 dana prije isteka odabranog intervala i poslati vam sažetak narudžbe, a po isteku odabranog intervala automatski ćemo kreirati novu narudžbu za proizvod, obavijestiti vas o tome i isporučiti proizvod u odabranoj količini na vašu adresu, a vi se obvezujete prihvatiti i platiti svaku automatski kreiranu narudžbu.

Primjer: 15. 6. izvršili ste narudžbu s pretplatom na 3 komada proizvoda Active Move svaka 3 mjeseca. Dana 12. 9. obavijestit ćemo vas o isteku odabranog intervala, a 15. 9. automatski ćemo kreirati novu narudžbu za 3 komada proizvoda Active Move, obavijestiti vas o tome i poslati proizvode. Ako narudžbu izvršite 31. u mjesecu, svaka nova narudžba bit će kreirana zadnjeg dana u mjesecu.

Mogućnost pretplate na proizvode dostupna je samo registriranim korisnicima. Registrirani korisnici upravljaju svojim pretplatama na proizvode putem kartice "Pretplate" u svom korisničkom računu, gdje u bilo kojem trenutku mogu pristupiti informacijama o pretplati, a također možete otkazati pretplatu i privremeno obustaviti dostavu proizvoda, oboje u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i odredbi.

Narudžbom koja uključuje pretplatu na proizvod, izričito ovlašćujete i pristajete da ćemo automatski kreirati novu narudžbu za odabranu količinu i cijenu svaki put kada istekne odabrano razdoblje pretplate te teretiti karticu koju ste naveli prilikom prijave za pretplatu ili koju ste naknadno spremili na svoj korisnički račun. Ako plaćanje pretplate automatskim terećenjem vaše kartice ne uspije, obavijestit ćemo vas i privremeno zadržati vašu narudžbu. Ako plaćanje ne bude uspješno ni nakon daljnjih pokušaja terećenja vaše kartice u roku od 10 dana, otkazat ćemo narudžbu i raskinuti vašu pretplatu. O tome ćemo vas obavijestiti svaki put kada ponovno pokušamo teretiti vašu karticu, a također ćemo vas obavijestiti i o otkazivanju narudžbe i raskidu vaše pretplate. **Ako ste narudžbu koja je uključivala pretplatu na proizvod platili prilikom dostave, slažete se da ćete sve daljnje narudžbe proizvoda, koje ćemo automatski kreirati na temelju vaše pretplate na proizvod, platiti prilikom dostave.**

Podaci o načinu plaćanja dostupni su u vašem korisničkom računu, gdje ih možete i urediti ili promijeniti (npr. promijeniti broj kartice, promijeniti način plaćanja s plaćanja pouzećem na plaćanje karticom). Tvrtka ne pohranjuje podatke o karticama na svojim poslužiteljima, već se oni pohranjuju isključivo kod pružatelja usluga plaćanja.

Prilikom narudžbe s pretplatom na proizvod, pristajete platiti i primiti najmanje dvije narudžbe - po zaključenju i po isteku prvog odabranog intervala. Pretplatu možete otkazati u bilo kojem trenutku nakon plaćanja i primitka dvije narudžbe.

Dva puta godišnje možete odlučiti preskočiti pojedinačnu narudžbu, što znači da se sljedeća narudžba koja bi se automatski kreirala na kraju odabranog intervala neće kreirati. Sljedeća narudžba će se automatski kreirati na sljedećem kraju odabranog intervala.

Jamstvo zadovoljstva u skladu s točkom 6.2. ovih Općih uvjeta možete zatražiti tek nakon primitka prve narudžbe. Za drugu i sve sljedeće narudžbe ne možete zatražiti jamstvo zadovoljstva.

Osim za prvu narudžbu s pretplatom na proizvod, nećemo vam naplatiti troškove dostave za sve narudžbe koje ćemo automatski kreirati na kraju odabranog intervala, osim ako već imate pravo na ovu pogodnost prema uvjetima navedenima u točki 4. ovih Općih uvjeta.

3. Cijene i akcijske ponude

Sve cijene u web trgovini izražene su u eurima (EUR) i uključuju porez na dodanu vrijednost (u daljnjem tekstu: **PDV**), ali ne uključuju troškove dostave. Izdani račun sadrži osim cijene robe i troškove dostave u iznosu

naznačenom u trenutku završetka narudžbe ili na potvrdi narudžbe.

Akcijske ponude (popusti) mogu biti tjedne ili dnevne, a formiraju se prema potražnji i raspoloživim zalihama.

Pravne osobe ili drugi obveznici PDV-a prilikom narudžbe moraju priložiti identifikacijski ili porezni broj.

3.1. Kuponi za popust

Prilikom narudžbe možete unijeti promotivni kupon kako biste umanjili vrijednost robe, a time i ukupnu vrijednost narudžbe.

Kuponi za popust (osim kupona za besplatnu dostavu) ne vrijede za:

- iznos poštarine,
- iznos naknade za plaćanje pouzećem,
- iznos usluge „Osiguranje paketa“ i za
- iznos usluge “Express dostava”.

Kuponi ili popusti se ne zbrajaju, tako da za svaku narudžbu možete iskoristiti samo jedan važeći kupon. Kuponi za popust ne mogu se koristiti prilikom narudžbe pretplate na proizvod.

4. Program vjernosti – VIP-klub

4.1 Općenito

VIP klub je program vjernosti kojim nagrađujemo naše vjerne kupce. Namijenjen je svim registriranim korisnicima Web stranice i nudi im razne pogodnosti ovisno o klasi u koju je pojedinac klasificiran („Osnovno VIP članstvo“, „Srebrno VIP članstvo“ ili „Zlatno VIP članstvo“). Uključivanje u VIP klub je besplatno za sve registrirane korisnike i vrši se automatski nakon ispunjavanja uvjeta za klasifikaciju u određenu klasu VIP kluba. Sudjelovanje u VIP klubu nije povezano s nikakvim obvezama.

Status VIP kluba vezan je isključivo za pojedinačni korisnički račun i ne može se prenositi na druge osobe niti kombinirati s drugim korisničkim računima.

U slučaju zlouporabe ili osnovane sumnje na zlouporabu VIP kluba (na primjer, namjerno neopravdano iskorištavanje pogodnosti, fiktivne narudžbe itd.), zadržavamo pravo privremeno ili trajno onemogućiti korisniku sudjelovanje u VIP klubu bez prethodne obavijesti, otkazati nepravedno stečene pogodnosti i isključiti takve narudžbe iz izračuna ukupnog iznosa izvršenih narudžbi.

Pridržavamo pravo izmjene pogodnosti pojedinog razreda, uvjeta za razvrstavanje u razrede i načina rada VIP kluba u bilo kojem trenutku ili djelomičnog ili potpunog ukidanja VIP kluba. Promjene ili ukidanje VIP kluba ne daju korisnicima pravo na bilo kakvu naknadu.

4.2 Uvjeti za klasifikaciju u određenu klasu

Korisnik se automatski klasificira u određenu VIP klasu kluba na temelju ukupnog broja dovršenih narudžbi u posljednjih 12 mjeseci (razdoblje praćenja), i to:

- osnovno VIP članstvo: od 1,00 EUR do 99,00 EUR;
- srebrno VIP članstvo: iznad 99,00 EUR do 199,00 EUR;
- zlatno VIP članstvo: iznad 199,00 EUR.

Korisnik se klasificira u određenu klasu VIP kluba nakon dovršene narudžbe kojom je ispunio uvjete za klasifikaciju u određenu klasu. Za potrebe klasifikacije u određenu VIP klupsku klasu, dovršenom narudžbom smatra se narudžba koja je plaćena, poslana i primljena.

Ukupan iznos dovršenih narudžbi za pojedinog korisnika uvijek se utvrđuje na temelju razdoblja posljednjih 12 mjeseci, pri čemu se za svaki pojedinačni dan uzimaju u obzir sve dovršene narudžbe iz proteklih 12 mjeseci. U obzir se uzimaju sve narudžbe koje su zadane i istovremeno dovršene nakon [•].

Ukupan iznos dovršenih narudžbi izračunava se uzimajući u obzir stvarno plaćeni iznos, umanjen za sve iznose koji su korisniku vraćeni zbog odustajanja od ugovora ili korištenja jamstva zadovoljstva u skladu s ovim Općim uvjetima. Ako korisnik djelomično ili u potpunosti odustane od ugovora iz bilo kojeg razloga ili ostvari svoja prava iz jamstva zadovoljstva u skladu s točkom 9. ovih Općih uvjeta, ukupan iznos izvršenih narudžbi bit će umanjen za iznos djelomičnog ili potpunog odustanka od ugovora ili iznos povrata novca na temelju jamstva zadovoljstva.

4.3 Pogodnosti VIP kluba

Trenutni popis pogodnosti koje se nude unutar svake VIP klase kluba dostupan je na web stranici: [•].

Pogodnosti svake VIP klase kluba nisu prenosive na treće strane i ne mogu se zamijeniti za novac ili druge pogodnosti.

Unutar VIP kluba povremeno možemo korisnicima ponuditi razne poklone (besplatne proizvode) ili uzorke proizvoda, čiji su izbor i dostupnost ograničeni. Uvijek zadržavamo pravo zamijeniti poklon drugim prikladnim proizvodom ili ne poslati poklon ako proizvod više nije na zalihi.

5. Načini plaćanja

Narudžbu možete platiti na sljedeće načine:

- **kreditnom karticom** preko jednog od nabrojanih ponuditelja platnih usluga: Paymill, Checkout.com, Stripe;
- **preko platforme PayPal** s kreditnom ili debitnom karticom, pri čemu proviziju za korištenje usluge PayPal mi pokrivamo;
- **po pouzeću** – narudžbu plaćate kuriru GLS Slovenia. Usluga se dodatno zaračuna u visini 0,90 EUR.

Trošak slanja iznosi 3,90 EUR (GLS Slovenia). U slučaju da ukupni iznos narudžbe iznosi 100 EUR ili više, mi pokrivamo troškove dostave.

6. Osiguranje paketa

Prije naručivanja možete odabrati opciju osiguranja paketa, što znači da će vaš paket biti osiguran u slučaju gubitka ili oštećenja tijekom dostave. Usluga se dodatno naplaćuje u iznosu od 0,90 EUR.

Usluga vam omogućuje da izbjegnete postupak reklamacije kod dostavne službe i vraćanja robe o vlastitom trošku. U slučaju da se vaš paket izgubi ili dobijete oštećenu robu, obvezujemo se poslati vam novi paket. Ako je iznos narudžbe već podmiren, vraćamo novac ako robe više nema na skladištu.

Ukoliko se vaš paket izgubio ili ste primili oštećenu robu, morate nas odmah obavijestiti o tome na e-mail adresu: info@goldentree.hr.

U slučaju oštećenog paketa, na temelju fotografije stvarnog stanja, imate pravo na zamjenu bez prethodnog pregleda oštećene robe od naše strane. Usluga ne dopušta zadržavanje oštećene robe. Potrebu povrata oštećene robe utvrđuje naša tvrtka na temelju vrijednosti i stupnja oštećenja, o čemu ćemo vas obavijestiti u najkraćem mogućem roku.

U slučaju izgubljenog paketa, nakon primitka vaše obavijesti da paket nije zaprimljen, provjerit ćemo okolnosti dostave kod dostavne službe. Kada od dostavne službe dobijemo potvrdu o izgubljenoj pošiljci, odmah vam šaljemo novi paket.

7. Express (prednosno) slanje

Prije kompletiranja narudžbe možete odabrati opciju prednosne obrade, što znači da ćemo narudžbu obraditi isti ili najkasnije sljedeći radni dan. Usluga se dodatno zaračunava u visini 1,90 EUR.

Prioritetne narudžbe su spremne i poslane brže od običnih, ali zbog samog slanja preko dostavnih službi, nažalost ne možemo uvijek garantirati da će narudžbe te vrste biti dostavljene brže ili da neće doći do kašnjenja u dostavi zbog mogućih nepredviđenih situacija kod dostavne službe (ekstremne vremenske prilike, tehnički problemi, ...). Ta mogućnost znači da će narudžbe te vrste s naše strane biti obrađene što je moguće brže.

8. Zadržavanje prava vlasništva

Zadržavamo vlasničko pravo nad prodanim dobrima koja ostaju naše vlasništvo čak i nakon što su vam uručeni, sve dok u cijelosti ne platite svoju narudžbu.

9. Odustajanje od ugovora i povrat robe

9.1. Zakonsko pravo na odustanak od ugovora

Ako se sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (Ur. list RS, br. 130/22; u daljnjem tekstu: ZVPot-1) smatrate potrošačem, prilikom kupnje u internetskoj trgovini imate pravo u slučaju ugovora sklopljenog na daljinu, u roku od četrnaest (14) dana od primitka robe, obavijestiti na e-mail adresu info@goldentree.hr da odustajete od ugovora u cijelosti ili djelomično, bez navođenja razloga za svoju odluku.

Rok iz prethodnog stavka stupa na snagu sljedeći dan od dana isporuke robe. Jedini trošak koji ćete imati u vezi s odustajanjem od ugovora je trošak povrata robe koji se naplaćuje prema cjeniku dostavne službe. Robu nam morate vratiti najkasnije u roku od 14 dana od slanja obavijesti o odustajanju od ugovora, na adresu Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce.

Obrazac za odustajanje od ugovora dostupan je ovdje.

Robu nam morate vratiti neoštećenu i u nepromijenjenoj količini. Možete ju pregledati i testirati samo u onoj mjeri u kojoj je to prijeko potrebno za utvrđivanje prirode, svojstava i funkcioniranja robe. Vi ste odgovorni za smanjenje vrijednosti robe u slučaju da je manjak rezultat ponašanja koje nije prijeko potrebno za utvrđivanje prirode, svojstava i funkcioniranja robe. Robu ne smijete nesmetano koristiti dok ne odustanete od ugovora.

Posebno vas upozoravamo da je većina robe, koja je dostupna za kupnju u internetskoj trgovini, sigurnosno zatvorena radi zaštite zdravlja ili higijenskih razloga (npr. folija na vanjskoj strani pakiranja, pečat ispod čepa, pečatna naljepnica na pakiranju). Ako u takvim slučajevima nakon primitka robe otvorite sigurnosni pečat, više ne možete odustati od ugovora sukladno ZVPot-1, osim ako se o tome posebno ne dogovorimo.

Prilikom odustajanja od ugovora u kojem je korišten kod za popust ili promotivni kod, vraća se samo stvarno plaćeni iznos. Ako ste prilikom narudžbe dobili bonus u obliku besplatnog proizvoda, morate nam vratiti i ovaj proizvod nakon odustajanja od ugovora.

Primljene doznake, uključujući troškove dostave (osim dodatnih troškova zbog odabira načina dostave koji nije najpovoljniji i standardni oblik dostave), bit će vam vraćene u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti o odustajanje od ugovora, pri čemu zadržavamo pravo uskrate povrata primljenih uplata sve dok ne primimo vraćenu robu ili dok ne primimo odgovarajući dokaz da je roba poslana na našu adresu. Primljene doznake vratit ćemo vam koristeći isti način plaćanja koji ste koristili, osim ako ste izričito pristali koristiti drugi način plaćanja i mi ne snosimo nikakve troškove kao rezultat toga. U slučaju da kupnju vršite pouzećem, povrat novca dogovaramo virmanom na transakcijski račun koji ste nam javili u obavijesti o odustajanju od ugovora.

Uz vraćenu robu potrebno je priložiti kopiju računa i vaše osobne podatke zajedno s brojem osobnog računa (IBAN) na koji vraćamo primljenu doznaku.

Ukoliko roba ne djeluje ispravno ili ne ispunjava vaša očekivanja, možete nam u bilo kojem trenutku pisati putem kontaktnog obrasca ili nam poslati poruku na e-mail adresu info@goldentree.hr. Na taj način ćete izbjeći moguću nepravilnu uporabu robe, oštećenje same robe te moguću štetu sebi ili drugih stvari.

Ukoliko se drugačije ne dogovorimo, nemate pravo odustati od ugovora sukladno ZVPot-1 u slučaju ugovora:

- o robi ili uslugama čija cijena ovisi o fluktuacijama na tržištu na koje nemamo utjecaja, ali se mogu dogoditi tijekom razdoblja odustanka;
- o robi koja se izrađuje prema vašim točnim uputama i prilagođava vašim osobnim potrebama;
- na robu koja je brzo kvarljiva ili brzo istječe rok trajanja;

- o pružanju usluge koja vas obvezuje na plaćanje ako ispunimo ugovor u cijelosti i pružanje usluge je započelo na temelju vaše izričite prethodne suglasnosti te uz suglasnost da gubite pravo na odustanak od ugovora kada ga ispunimo u cijelosti;
- o isporuci zapečaćenih audio ili video zapisa i računalnih programa, ako je potrošač prilikom primitka oštetio zaštitni pečat;
- o isporuci robe koja je zbog svoje prirode neodvojivo pomiješana s drugim stvarima;
- o isporuci digitalnog sadržaja koji nije isporučen na fizičkom nositelju podataka, ako je implementacija započela, kao i u slučaju kada vas ugovor obvezuje na plaćanje, ako:

- ste prethodno dali izričitu suglasnot za početak izvođenja u vrijeme roka odustajanje,

- ste pristali izgubiti pravo na odustajanje od ugovora,

- vam predložimo potvrdu u skladu sa šestim stavkom 132. člana ili s drugim stavkom 133. člana ZVPot-1.

9.2. Odustajanje od ugovora u posebnim slučajevima

9.2.1. Općenito

Ukoliko vaša narudžba sadrži više komada iste robe, a prema uputama za korištenje robe nije moguće iskoristiti cijelu naručenu količinu, unutar 14 dana od dana dostave narudžbe, dopuštamo vam odustanak od ugovora unatoč tome što ste uklonili sigurnosni pečat s jednog komada robe i počeli je koristiti te imate pravo na puni povrat novca.

Prije isteka roka od 14 dana od dana dostave narudžbe, morate nas obavijestiti o odustajanju od ugovora i na adresu Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce, u roku od 30 dana od dana obavijesti o odustajanju od ugovora, vratiti ukupan ostatak narudžbe koji se nije mogao potrošiti u roku od 14 dana prema uputama za uporabu robe. Pri tome sva roba za koju se objektivno očekuje da nije otvorena u roku od 14 dana od datuma isporuke mora biti tvornički zapečaćena sigurnosnim pečatom.

Ukoliko vratite robu na kojoj su vidljivi znakovi korištenja ili ste u suprotnosti s prethodnim stavkom uklonili zaštitni pečat, nemate pravo na povrat cjelokupne kupoprodajne cijene sukladno točki 8.2 ovih općih uvjeta. U tom slučaju vraćamo kupovnu cijenu samo za robu koja je neoštećena i tvornički zapečaćena sigurnosnim pečatom. Ostatak robe uništavamo i ne vraćamo vam je, osim ako odmah ne zatražite da vam robu vratimo o vašem trošku.

Primjer: Ako narudžba sadrži 3 komada Golden Tree Omega 3, cjelokupna kupoprodajna cijena bit će vraćena samo ako nas obavijestite o odustajanju od ugovora u roku od 14 dana od datuma isporuke i vratite dvije pune, neoštećene i tvornički zapečaćene kutije Golden Tree Omega 3 i jednu otvorenu kutiju s ostatkom koji niste potrošili unutar 14 dana, jer je u prvom mjesecu, prema propisanim uputama za uporabu, dopušteno konzumirati samo od 30 do 60 kapsula (2 kapsule po dan), sadržane u jednom pakiranju Golden Tree Omega 3.

Ako nakon 14 dana korištenja vratiš više od jedne poluprazne kutije Golden Tree Omega 3 ili ako je roba oštećena ili ste uklonili sigurnosni pečat protivno odredbama ovog članka, nemate pravo na povrat novca od cjelokupne kupoprodajne cijene. Ukoliko vraćate robu na kojoj su vidljivi znakovi korištenja, povrat kupoprodajne cijene

vršimo samo za robu koja je neoštećena i tvornički zapečaćena sigurnosnim pečatom. Ostatak robe uništavamo i ne vraćamo vam je, osim ako odmah ne zatražite da vam robu vratimo o vašem trošku.

Odustajanje od ugovora sukladno ovoj točki općih uvjeta poslovanja možete koristiti samo u slučaju prve kupnje pojedinačne robe. U svim sljedećim narudžbama iste robe ne može se odstupiti od ugovora sukladno ovoj točki općih uvjeta poslovanja, budući da ste već prvom narudžbom utvrdili prirodu, svojstva i funkcioniranje robe, ali možete odustati od ugovora sukladno općim uvjetima koji su navedeni u točki 8.1.

Odredbe točke 8.1. primjenjuju se i na pitanja koja nisu uređena ovom točkom.

9.2.2. Kupovina Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle / Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Collagen Derma Lift / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThyroGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Gut Relief / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless / BeeTox / Cardio Relief

Točka 8.2.1. Odnosi se i na kupovinu veće količine: Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ / Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Collagen Derma Lift / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThyroGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Gut Relief / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless / BeeTox / Cardio Relief. U slučaju kupnje navedene robe, rok za odustanak od ugovora je 60 dana od dana dostave narudžbe. Ostatak robe, koji se prema uputama za uporabu ne može potrošiti prije isteka roka od 60 dana od dana dostave narudžbe, morate nam vratiti u roku od 30 dana od dana obavijesti o povlačenju iz ugovora.

9.2.3. Kupovina programa Fit Diva

Pri kupnji programa Fit Diva moguć je i povrat cjelokupne kupoprodajne cijene u slučaju da nam dostavite rezultate uspješne transformacije koju ste ostvarili uz pomoć navedenog programa, a koji s nama posebno dogovorite (npr. prije/poslije slike, priča...) .

Ukoliko želite povrat novca nakon uspješne transformacije, javite nam se na našu e-mail adresu info@goldentree.hr. Ovime pristajete na korištenje vaših rezultata, priče i drugog materijala u reklamne svrhe te na taj način prenosite autorska prava za korištenje ovog materijala na Golden Tree d.o.o.

Ako se ne slažete s ovim uvjetima, povrat novca nije moguć.

10. Uvažavanje zahtjeva u slučaju nesukladnosti robe

10.1. Ugovor o isporuci robe

Kao potrošač imate pravo ostvariti svoja prava zbog nesukladnosti robe u slučaju sklapanja ugovora o isporuci robe, uzimajući u obzir odredbe ZVPot-1.

Tvrtka vam mora isporučiti robu koja ispunjava uvjete subjektivne i objektivne sukladnosti robe, kao u slučaju ugovora o isporuci robe, definirane ZVPot-1, kada je to primjenjivo.

Tvrtka je odgovorna za svaku nesukladnost robe koja se otkrije prilikom isporuke ili postane očita unutar dvije godine od isporuke robe.

Svoja prava u vezi s nesukladnošću robe možete ostvariti ako nas o nesukladnosti obavijestite u roku od dva mjeseca od dana kada ste nesukladnost otkrili. U obavijesti koju šaljete na našu e-mail adresu info@goldentree.hr detaljno opišite neusklađenost. Uz obavijest morate priložiti broj računa ili narudžbe. Morate nam dopustiti da pregledamo robu za koju tvrdite da nije sukladna. Ukoliko ne prepoznamo nesukladnost robe, pismeno ćemo vam odgovoriti u roku od 8 dana.

Ne odgovaramo za nesukladnost robe koja postane očita nakon dvije godine od dana primitka robe.

Prava na utvrđivanje sukladnosti proizašla iz ZVPot-1 prestaju u roku od dvije godine od dana kada ste nas obavijestili o nesukladnosti robe.

U slučaju da ste nas obavijestili o nesukladnosti robe, a nismo odbili vašu reklamaciju, imate pravo:

- zatražiti utvrđivanje sukladnosti robe bez naknade,
- zatražiti smanjenje kupoprodajne cijene razmjerno nesukladnosti ili odstupiti od kupoprodajnog ugovora i zatražiti povrat uplaćenog iznosa.

Uvjeti i rok za utvrđivanje usklađenosti pobliže su određeni ZVPot-1, kojim je, između ostalog, propisano da kupac može:

- zahtijevati od prodavatelja da besplatno utvrdi sukladnost robe u razumnom roku ne duljem od 30 dana. Prodavatelj može produljiti rok za najviše 15 dana, ovisno o prirodi, složenosti robe, težini nesukladnosti i sl. O produljenju roka prodavatelj mora obavijestiti kupca prije isteka roka od 30 dana;
- birati između popravka ili zamjene robe novom, osim ako je ispunjenje nemoguće ili, uzimajući u obzir sve okolnosti, predstavlja nerazmjerne troškove u odnosu na drudge zahtjeve.

Bez obzira na sve što je napisano, možete odustati od ugovora i odmah zatražiti povrat plaćenog iznosa ako se nesukladnost dogodi u roku kraćem od 30 dana od datuma isporuke robe.

Ostvarivanje prava iz nesukladnosti robe pobliže je uređeno odredbama ZVPot-1..

10.2. Ugovor o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga

Kao potrošač imate pravo ostvariti svoja prava zbog nesukladnosti robe u slučaju sklapanja ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sukladno odredbama ZVPot-1.

Tvrtka vam mora isporučiti robu koja ispunjava uvjete subjektivne i objektivne sukladnosti, kao u slučaju ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, definirane ZVPot-1, kada je to primjenjivo.

Tvrtka je odgovorna za svaku nesukladnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi nakon isporuke ili unutar dvije godine od isporuke robe.

U slučaju jednokratne isporuke digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, svoja prava iz nesukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge možete ostvariti ako nas o nesukladnosti obavijestite u roku od dva mjeseca od dana kada ste otkrili neusklađenost. U obavijesti koju šaljete na našu e-mail adresu info@goldentree.hr potrebno je detaljno opisati nesukladnost. Uz obavijest morate priložiti broj računa ili narudžbe. Morate nam dopustiti da pregledamo robu za koju tvrdite da nije sukladna. Ukoliko ne prepoznamo nesukladnost robe ili je ista sporna, pismeno ćemo vam odgovoriti u roku od 8 dana.

Nismo odgovorni za nesukladnost robe koja postane očita nakon dvije godine od datuma isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Prava na utvrđivanje sukladnosti proizašla iz ZVPot-1 prestaju u roku od dvije godine od dana kada ste nas obavijestili o nesukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

U slučaju da ste nas obavijestili o nesukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, a nismo odbili vaš zahtjev, imate pravo, pod uvjetima koji proizlaze iz ZVPot-1 i to prema sljedećem redoslijedu:

- zatražiti utvrđivanje sukladnosti robe bez naknade;
- zatražiti smanjenje kupoprodajne cijene razmjerno nepoštivanju ili odstupiti od kupoprodajnog ugovora i zatražiti povrat uplaćenog iznosa

Uvjeti i rokovi za utvrđivanje sukladnosti pobliže su određeni ZVPot-1, kojim je, između ostalog, propisano da kupac može zahtijevati utvrđivanje sukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim kada to ne bi bilo moguće ili bi prouzročilo nerazmjerne troškove za tvrtku, pri čemu treba uzeti u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući važnost usklađenosti i vrijednost digitalnog sadržaja ili usluge u slučaju usklađenosti. Tvrtka će digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu uskladiti u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio tvrtku o nesukladnosti, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Možete zatražiti razmjerno smanjenje kupoprodajne cijene ako je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena uz plaćanje kupoprodajne cijene ili odstupiti od ugovora ako:

- utvrđivanje dosljednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nerazmjerno u skladu s prethodnim stavkom;
- ne utvrdimo usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s prethodnim stavkom;
- digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostaju neusklađeni unatoč pokušaju da se usklade;
- priroda nesukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge toliko je ozbiljna da opravdava trenutačno razmjerno smanjenje kupoprodajne cijene ili povlačenje iz ugovora;

- izjavili smo ili je iz okolnosti jasno da nećemo utvrditi sukladnost digitalnog sadržaja ili usluge u razumnom roku ili bez beznačajnih neugodnosti za potrošača.

Bez obzira na sve što je napisano, možete se povući iz ugovora i odmah zatražiti povrat plaćenog iznosa ako se nesukladnost dogodi u roku kraćem od 30 dana od datuma isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Ostvarivanje prava zbog nesukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge pobliže je uređeno odredbama ZVPot-1.

11. Ocjenjivanje robe

Svi posjetitelji web stranice mogu dati ocjenu objavljene robe. Ocjena nije vezana uz korisnički račun.

Svaka primljena recenzija ručno se pregledava i provjerava prije objave. Pritom provjeravamo sadržaj recenzije – odgovara li sadržaj recenzije ocjeni (broju zvjezdica). Filtrirane ocjene nisu uključene u ukupnu prikazanu ocjenu.

Zadržavamo pravo odbiti objavu recenzija/ocjena za koje smatramo da:

- mogu uznemiriti, provocirati, napasti ili uvrijediti druge;
- su rasističke, seksističke, homofobne, bez ikakve veze s objavljenim sadržajem;
- su seksualno sugestivne, predstavljaju zlostavljanje ili su na drugi način neprikladne;
- sadržavaju grubu vulgarnost ili drugi očito uvredljiv jezik;
- krše propise, zagovaraju ili potiču protuzakonita ponašanja, a koja se odnose osobito na kaznena djela protiv časti i dobrog imena, druga kaznena djela ili nedopušteno miješanje u osobna prava i povrede autorskog i srodnih prava;
- predstavljaju oglašavanje robe drugih ponuđača;
- sadrže podatke za kontakt kao što su telefonski broj, poštanska adresa ili e-mail te druge osobne podatke koji nisu javno dostupni;
- sadrže poveznice na druge web stranice;
- su napisane na drugom jeziku, a ne na hrvatskom;
- opisuju ili potiču aktivnosti koje bi mogle ugroziti sigurnost ili dobrobit drugih ljudi;
- smatraju se neželjenom porukom, tj. “spam” (više objavljenih poruka istog ili sličnog sadržaja) ili
- ne prate glavnu temu na web stranici.

Sve komentare kod kojih se ocjena (broj zvjezdica) i sadržaj mišljenja poklapaju i ne krše uvjete napisane u prethodnom stavku, bez obzira radi li se o pozitivnoj ili negativnoj ocjeni, objavljujemo na web stranici.

12. Odgovornost

Ne odgovaramo za komplikacije ili probleme nastale korištenjem robe suprotno uputama za uporabu ili bilo kojom drugom mogućom neprikladnom uporabom robe. Također, djelatnici centra za korisnike internet trgovine nisu nadležni osobno rješavati bilo kakve komplikacije ili probleme u vezi s korištenjem robe.

Ne odgovaramo niti za eventualne povremene probleme u radu web stranice, eventualnu netočnost informacija, niti moguću štetu koja bi nastala zbog netočnih ili nepotpunih informacija.

Zadržavamo pravo odustajanja od ugovora ili realizacija narudžbe, ako postoji bitna ili očita greška u ponudi. Očita greška uključuje elemente na temelju kojih tvrtka ne bi pristala sklopiti ugovor. Navedene pogreške uključuju i očite pogreške u cijeni, koje mogu biti posljedica tehničkih i drugih problema.

Naša komunikacija s kupcima odvija se isključivo putem internet trgovine, e-maila i SMS poruka.

13. Pritužbe i sporovi

13.1. Općenito

Pridržavamo se važećih zakona o zaštiti potrošača. Nastojimo ispuniti svoju dužnost – uspostaviti učinkovit sustav postupanja po pritužbama i odrediti osobu koju u slučaju problema možete kontaktirati telefonom ili e-mailom. Prigovor možete podnijeti pisanim putem e-mailom na adresu: info@goldentree.hr. Najkasnije u roku od tri radna dana potvrdit ćemo da smo primili pritužbu i ujedno vas obavijestiti koliko će trajati njezina obrada, a također ćemo vas obavještavati o tijeku postupka.

Dajemo sve od sebe da eventualne sporove riješimo sporazumno.

13.2. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Sukladno zakonskim normama, ne prepoznajemo niti jednog pružatelja usluga izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao odgovornog za rješavanje potrošačkih sporova koji bi mogli biti pokrenuti sukladno Zakonu o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine Republike Slovenije, br. 81/15; u daljnjem tekstu: ZisRPS). Kao dobavljač robe u internet trgovini na području Hrvatske i na web stranici objavljujemo poveznicu na platformu za online rješavanje potrošačkih sporova (SRPS). Platforma vam stoji na raspolaganju OVDJE.

Navedeni propis proizlazi iz ZIsRPS i Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o internetskom rješavanju potrošačkih sporova i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktiva 2009/22/EZ.

Podaci o poduzeću:

Golden Tree, storitve za preobrazbo, d.o.o.

Alpska cesta 43

4248 Lesce

Matični broj: 6708501000

ID za PDV: SI28639103 (obveznik plaćanja poreza)

Društvo je registrirano na Okružnom sudu u Kranju, br. SRG 2014/46021, dana 17. 10. 2014.

Osnovni kapital: 7.500,00 EUR

Transakcijski račun u Intesa Sanpaolo d.d., br: SI56 1010 0006 0899 020

Opći uvjeti zadnji su put ažurirani 15. lipnja 2023. godine.