

# Opći uvjeti poslovanja za johnmasters.hr trgovinu

## I. Primjena

Tvrtka BB natura vera d.o.o. iz Zagreba, Petrova 59a, Hrvatska; OIB 79920297806 je ovlašteni distributer John Masters Organics proizvoda za Hrvatsku, BiH, Sloveniju i Srbiju (dalje u tekstu „BB natura vera“). Možete nas kontaktirati na tel. 01 7888 527 od ponedjeljka do petka od 08:00 do 16:00 kao i na e-mail: [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr). Odgovore na često postavljana pitanja možete pronaći [ovdje](#).

## AUTORSKO PRAVO

Sadržaj i struktura internetske stranice [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr) zaštićeni su autorskim pravom. Umnožavanje informacija ili podataka, osobito korištenje tekstova, dijelova tekstova ili vizualnog materijala iziskuje prethodnu suglasnost BB natura vera d.o.o. BB natura vera ne jamči za aktualnost, točnost, potpunost ili kvalitetu objavljenih informacija. Načelno se isključuje pravo na podnošenje zahtjeva protiv društva BB natura vera d.o.o. za naknadu materijalne ili nematerijalne štete prouzrokovane korištenjem ili nekorisćenjem objavljenih informacija, odnosno korištenjem netočnih i nepotpunih informacija, ukoliko ne postoje dokazi o hotimičnoj krivnji ili grubom nemaru BB natura vera d.o.o. Ograđujemo se od izravnog ili neizravnog usmjeravanja na internetske stranice trećih strana ("poveznice"). Sadržaji trećih strana dostupni putem linkova ne potječu od BB natura vera d.o.o. niti je ono u mogućnosti utjecati na sadržaj stranica trećih strana. Sadržaji stranica trećih strana na koje BB natura vera upućuje putem poveznica ne odražavaju mišljenje iste već služe tek informativno i za prikaz konteksta. Odgovornost snosi isključivo strana koja sadržaje nudi.

Radi bolje čitljivosti i bolje razumljivosti u tekstu ne koristimo rodno osjetljivi jezik.

1. Johnmasters.hr, sadržaj ugovora te sve pripadajuće informacije, služba za korisnike, podaci i obrada reklamacija su na hrvatskom jeziku.
2. Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opće uvjete poslovanja za JMO shop [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) (u tekstu Opći uvjeti).
3. BB natura vera / [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) je ovlašten, bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih Uvjeta, asortiman proizvoda, cijene istih, druge podatke vezane uz BB natura vera / [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) shop kao i sav ostali sadržaj [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) zbog čega su korisnici dužni prilikom svakog posjeta internetske stranice [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) pregledati sadržaj iste, a posebice Uvjeta. Suprotno postupanje oslobađa BB natura vera / [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) od bilo kakve odgovornosti.
4. Korištenjem usluge online shopa [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) smatra se da su potrošači u svakom trenutku upoznati s Uvjetima te da ih u cijelosti razumiju i prihvaćaju.
5. Ovi Uvjeti primjenjuju se na prava i obveze koja se odnose na kupnju proizvoda putem [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) online shopa te prava i obveze koje proizlaze

iz sklapanja Ugovora o prodaji na daljinu (dalje u tekstu: Ugovor) između potrošača kao krajnjeg kupca i trgovca, smatraju se sastavnim dijelom takvih ugovora.

6. Ako niste suglasni s Uvjetima, tada nemojte koristiti internetsku stranicu [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) u svrhu kupnje proizvoda ili pribavljanja informacija o istima.
7. Korisnike upućujemo da se prije svake kupnje upoznaju s ovim Uvjetima te da iste redovito provjeravaju, kako bi bili upoznati sa svim svojim pravima i obvezama, s obzirom na to da pridržavamo pravo da iste u svako vrijeme izmijenimo ukoliko to smatramo potrebnim.
8. Ako imate manje od 18 godina, molimo Vas da se suzdržite se od uporabe ove stranice i kupnje putem [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) online shopa.

### Osnovni pojmovi:

1. **Trgovac / Prodavatelj:** trgovačko društvo BB natura vera d.o.o., Petrova 59a, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 79920297806
2. **[www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr):** internetska stranica u vlasništvu BB natura vera
3. **kupac:** svaka osoba koja je nakon pregleda i odabira proizvoda naručila proizvod
4. **korisnik [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr):** svaka osoba koja internetsku stranicu [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr) koristi u svrhu ostvarivanja kupnje proizvoda oglašanih na istoj ili dobivanja informacija o pojedinom proizvodu
5. **korištenje [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr):** pristup stranici [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr) radi dobivanja informacija o sadržaju iste i/ili ostvarivanja kupnje na online shopu
6. **online kupnja ili kupnja putem BB natura vera online shopa:** ostvarivanje kupnje proizvoda putem [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr)
7. **proizvodi:** svi proizvodi koji su istaknuti na [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr), a koje je moguće kupiti putem BB natura vera online shopa
8. **potrošač:** svaka fizička osoba koja je kupac, kupuje proizvode odnosno koristi internetsku stranicu [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr) izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti
9. **registrirani kupac:** kupac koji ima otvoren 'MOJ PROFIL' račun najohnmasters.hr shopu te time ostvaruje pogodnosti vezane uz posebne oblike prodaje kao i besplatnu dostavu ako je vrijednost naručene robe iznad 380,00 kn
10. **kupac-gost:** kupac koji nema otvoren 'MOJ PROFIL' ali ostvaruje jednake pogodnosti kao i registrirani kupac bez obzira na vrijednost kupnje

Nositelj svih prava na internetskoj stranici [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr) je tvrtka BB natura vera d.o.o.

Pružatelj usluge online prodaje putem [johnmasters.hr](http://johnmasters.hr) online shopa je BB natura vera d.o.o., Petrova 59a, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 79920297806

## II. Vaša narudžba - zaključivanje ugovora

1. Naše ponude nisu obvezujuće. Zadržavamo pravo na razumne tehničke i druge promjene. Vaša narudžba na [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr) predstavlja ponudu BB natura vera za zaključenje kupoprodajnog ugovora.

2. Prihvaćanje ponude izvršava se slanjem potvrde o otpremi na e-mail adresu koju ste unijeli.

3. Prodaja se odvija samo u uobičajenim količinama za domaćinstvo i samo prema punoljetnim osobama, tj. osobama koje su navršile 18 godina. Prihvaćanjem Uvjeta potvrđujete da ste unijeli točne informacije o svojoj dobi.

4. Sve stavke označene kao „dostupne“ možete dodati u košaricu klikom na ikonicu košarice ili klikom na „Dodaj u košaricu“. Čim se odlučite za kupnju, klikom na gumb „Kreni na plaćanje“ u košarici započinjete postupak naručivanja putem jedne od dviju mogućih opcija:

a. Kupnju možete izvršiti kao registrirani kupac tako da otvorite svoj ‘MOJ PROFIL’ račun kako bi Vaše sljedeće narudžbe bile jednostavnije. Dodatne informacije možete naći u [Uvjetima korištenja za ‘MOJ PROFIL’ račun](#) i u [Općoj informaciji o zaštiti podataka](#). Da biste otvorili svoj ‘MOJ PROFIL’ račun, između ostalog morate navesti svoje ime, e-mail adresu i lozinku. S lozinkom se mora postupati povjerljivo i ne smije ju se proslijediti trećim stranama.

b. Kupnju možete izvršiti i kao kupac-gost tako da kliknete na ikonu „Naručite kao gost“.

Pogodnosti kao registrirani i neregistrirani kupac jednake su ali je jednostavnije i brže buduće narudžbe napraviti kao registrirani kupac.

5. Da biste dovršili narudžbu, kliknite na gumb „Naruči“. Na taj način podnosite obvezujuću ponudu za kupnju robe u Vašoj košarici. Prije toga robu možete pregledati i promijeniti u košarici. Od ovog trenutka nadalje nije moguće mijenjati narudžbu ili podatke. U slučaju da želite promijeniti narudžbu ili podatke, obratite se našoj [službi za korisnike](mailto:info@johnmasters.hr) na [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr)

6. Valjanu ponudu možete poslati samo ako ste prihvatili ove Uvjete i da ste upoznati s [pravilima o zaštiti podataka](#) kao i [pravom na jednostrani raskid ugovora](#) u slučaju kada ste potrošač.

7. Nakon što ste poslali narudžbu, automatski ćemo Vas putem e-maila obavijestiti da smo Vašu narudžbu zaprimili. U tom e-mailu ponovno će biti navedeni podaci Vaše narudžbe. Potvrda zaprimanja narudžbe koju BB natura vera / johnmasters.hr automatski šalje putem e-maila ne predstavlja obvezujuće prihvaćanje Vaše ponude. Ugovor je sklopljen kada BB natura vera / johnmasters.hr zasebnim e-mailom potvrdi otpremu robe (potvrda otpreme) i dostavi ove Uvjete koje ste prihvatili. Ovaj e-mail zaprimit ćete u roku od 1-2 radna dana.

8. U slučaju da od trenutka zaprimanja narudžbe do trenutka slanja maila o prijemu narudžbe neki proizvod postane nedostupan u naručenoj količini ili više uopće nije

raspoloživ, BB natura vera pridržava pravo da posebno ne obavještava kupca o navedenom, već će sve dostupne količine i proizvodi biti otpremljeni kupcu.

9. Ako izgubite dokumente koji se odnose na Vaše narudžbe, obratite nam se putem e-maila / telefona / obrasca za upit koji možete pronaći [ovdje](#). Rado ćemo Vam poslati kopiju podataka o Vašoj narudžbi.

10. Glavne karakteristike proizvoda, način uporabe i cijene odnose se na one koje su važeće u trenutku zaključene narudžbe i bit će naznačene uz svaki proizvod, a način plaćanja i način dostave bit će navedeni na stranici, a važeći su oni koji su važeći u trenutku zaključenja narudžbe.

11. Sve informacije o potvrdi kupnje temeljem narudžbe u BB natura vera / johnmasters.hr online shopu dostavit će se na e-mail adresu koju je kupac naveo u postupku narudžbe ili u košarici za kupnju pri unosu podataka prilikom zaključivanja narudžbe. Sve cijene su izražene u hrvatskim kunama (HRK). U sve cijene je uračunat PDV.

12. Prodavatelj može sukladno Zakonu o zaštiti potrošača odrediti posebne uvjete prodaje ili posebne oblike prodaje, a što će biti jasno naznačeno na [johnmasters.hr](#).

13. Ukoliko kupac ne zaprimi obavijest o potvrdi narudžbe, postoji mogućnost da je pogrešno unio svoju e-mail adresu. U tom slučaju molimo kupca da nas kontaktira na [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr) ili na telefonski broj 01 7888 527 kako bi naša služba za korisnike provjerila je li narudžba zaprimljena. Ukoliko niste sigurni kako izvršiti kupnju, slobodno nas nazovite na broj 01 7888 527 kako bismo Vam mogli pomoći.

### III. Minimalna vrijednost narudžbe

1. Prilikom narudžbe na [www.johnmasters.hr](#) nema minimalne niti maksimalne vrijednosti narudžbe

2. Zbog tehničkih razloga johnmasters.hr pridržava pravo ograničiti količinu kupnje pojedinih proizvoda. U slučaju da naručena količina proizvoda u trenutku otpreme naručene pošiljke nije dostupna, johnmasters.hr neće o tome dostavljati posebnu obavijest kupcu već će isporučiti raspoložive količine i proizvode iz narudžbe.

### IV. Dostava, dostupnost robe

1. Dostava se vrši na području EU

- Trošak dostave obračunava se automatski prilikom kupnje proizvoda i izdaje Vam se račun na kojem se nalazi cijena kupljenih proizvoda i cijena dostave
- Trošak dostave bit će iskazan u košarici uz cijenu proizvoda.

2. U pravilu isporuke vršimo u roku do 3 radna dana (od ponedjeljka do petka, osim praznikom). S obzirom na pokrivenost područja dostave od strane davatelja usluge, dostava na određene lokacije - sukladno odredbi davatelja usluga dostave - nije

moguća, o eventualnoj nemogućnosti s naše strane isporuke paketa obavijestit ćemo kupca odmah po primitku narudžbe

3. Ako ne svojom krivnjom ne možemo isporučiti naručenu robu imamo pravo prema kupcu odustati od prodaje.

4. U slučaju promjene roka dostave ili bilo koje druge važne okolnosti za izvršenje narudžbe, kupca će o tome odmah obavijestiti naša služba za korisnike putem e-maila ili telefonom.

5. Kupci koji žele mogu naručeno osobno podići na adresi BB natura vera johnmasters.hr Petrova 59a, 10000 Zagreb svaki dan od 8 do 16 sati. Čim je paket spreman obavijestit će ih se SMS-om I mailom. Svoju narudžbu možete podići osobno u roku od 7 radnih dana, a ako narudžbu ne preuzmete u tom roku, zadržavamo pravo otkazati narudžbu. Već izvršene uplate ćemo Vam u tom slučaju refundirati.

## V. Cijene i troškovi dostave

1. Sve cijene uključuju primjenjivi, zakonom propisani porez na dodanu vrijednost.

2. Za dostavu na adresu kupca naplaćujemo sljedeće troškove:

a. Za standardnu dostavu naplaćujemo 38,00 kn.

b. Za narudžbe u iznosu iznad 380,00 kn (vrijednost narudžbe je vrijednost naručene robe bez obračunatih popusta) dostavu ne naplaćujemo

3. Ako se narudžba otkaže, vratit ćemo Vam eventualno plaćene troškove dostave. Više informacija ćete pronaći u ovim Uvjetima od točke X.

4. Povrat paketa je besplatan. U slučaju plaćanja gotovinom potrebno je dostaviti IBAN na koji želite da se izvrši povrat novca.

## VI. Načini plaćanja i dostava računa.

1. BB natura vera / johnmasters.hr nudi sljedeće načine plaćanja:

- Uplata na bankovni račun
- Kreditna kartica (Mastercard, VISA, Diners)
- Maestro
- Pouzećem - gotovina

a) Posebnosti načina plaćanja kreditnom i debitnom karticom

Plaćanje kreditnim i debitnim karticama odvija se preko našeg pružatelja usluge WS Pay.

2. Račun se šalje u paketu.

3. Pouzeće - plaćanje cijene proizvoda i troškova dostave u gotovini dostavljaču (ukoliko se dostava naplaćuje) prilikom preuzimanja pošiljke.

5. Nadalje, imamo pravo na nužne troškove prikladnih izvansudskih mjera naplate u razumnom iznosu. Ako se izda nalog agenciji za naplatu ili odvjetniku, troškovi će biti obračunati sukladno važećim tarifama. Ako je potrebno provjeriti adresu, potrebno je i nadoknaditi radi toga nastale troškove.

6. Isporučena roba ostaje vlasništvo johnmasters.hr do potpune uplate.

7. Kupac je obvezan, pod prijetnjom gubitka prava na naknadnu reklamaciju, provjeriti dostavljenu pošiljku s ispostavljenim računom te u slučaju neslaganja istih odmah to navesti dostavi. Naknadne reklamacije neće biti uvažene.

## VII. Jamstva

1. Iako su svi podaci o proizvodima navedeni na stranici uz proizvode te iako smo poduzeli sve razumne mjere da osiguramo točnost svih podataka, prije uporabe uvijek pročitajte obavijest na proizvodu odnosno upute za uporabu s obzirom na to da postoji mogućnost razlike u navedenim podacima radi učestalih promjena u sastojcima, količinama sastojaka.

2. Stranica sadrži materijale zaštićene autorskim pravom, registriranim žigom, i/ili zaštićenim dizajnom te druge informacije koje su obuhvaćene drugim pravima trećih osoba, uključujući, ali ne ograničavajući se na tekstove, softver, fotografije, video materijale, grafiku, glazbu, zvuk, kao i cijeli sadržaj stranice, stoga je izričito zabranjeno bez posebnog odobrenja bilo kakvo kopiranje, distribucija, prijenos, objavljivanje, povezivanje, dubinsko povezivanje ili mijenjanje na drugi način sadržaja internetske stranice, te redistribucija, ponovni prijenos, izdavanje ili komercijalno iskorištavanje preuzetog materijala bez izričitog pismenog odobrenja BB natura vera d.o.o. ili nositelja autorskog prava.

3. Korisnik je suglasan da neće BB natura vera / johnmasters.hr smatrati odgovornim te da se odriče svih zahtjeva za naknadom štete i troškova, uključujući troškove pravnog zastupanja, a koji mogu nastati uporabom ovih stranica od strane korisnika.

4. BB natura vera / johnmasters.hr se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju pristup johnmasters.hr online shopu i podacima pohranjenim na istim uređajima prilikom korištenja stranice ukoliko je ista nastala uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računalnih virusa i sl. te drugih slučajeva za koje nije odgovorna BB natura vera d.o.o. Također, BB natura vera je oslobođena svake odgovornosti u slučaju nastanka okolnosti koje onemogućavaju korištenje johnmasters.hr shopa.

5. Kada BB natura vera d.o.o. odgovarajućim poveznicama pruža mogućnost posjeta drugih stranica drugih osoba, iste nisu u vlasništvu BB natura vera i ovi Uvjeti u slučaju korištenja predmetnih stranica ne primjenjuju se u odnosu na BB natura vera i korisnika/kupca. BB natura vera te internetske stranice ne kontrolira i ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koju od njih ili njihov sadržaj. Posjet tim stranicama u

cijelosti je na vlastiti rizik korisnika/kupca i BB natura vera ne snosi nikakvu odgovornost.

12. Iako BB natura vera ulaže izraziti napor kako bi sve objavljene informacije o proizvodu bile točne, moguće je da informacije o određenom proizvodu nisu ažurirane ili točne, a u kom slučaju će BB natura vera obavijestiti korisnika/kupca koji je podnio narudžbu nakon čega korisnik/kupac ima pravo ostati kod svoje narudžbe ili je izmijeniti.

## VIII. Odgovornost

1. Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete.

2. U slučajevima kada je kupcu isporučen proizvod različit od onog kojeg je kupio, isti ima pravo na isporuku naručenog proizvoda, a ukoliko to nije moguće, kupac ima pravo na povrat novca u iznosu plaćene cijene tog proizvoda kao i cijene dostave u slučaju da je, zbog pogrešne količine ili nedostupne količine naručenih proizvoda kupac platio dostavu odnosno u slučaju kada je predmet povrata cijela narudžba kao i na naknadu troškova povrata proizvoda.

3. U slučaju povrata jednog od proizvoda koje je kupac kupio, a proizvod je bio dio posebnog oblika prodaje (npr. 1+1 gratis) kupac ne dobiva natrag punu cijenu proizvoda, već cijenu umanjenu za iznos popusta, odnosno iznos cijene bez primijenjenih posebnih oblika prodaje.

4. BB natura vera omogućuje korisnicima/kupcima koristiti sve usluge na stranici samo za osobne potrebe, u nekomercijalne svrhe. Promjena sadržaja na stranici u bilo kojem njegovom obliku zabranjena je kao i kopiranje, javno izvođenje i sl. Uporaba sadržaja stranice na drugim internetskim stranicama je zabranjena.

5. BB natura vera / johnmasters.hr odgovara za materijalne nedostatke robe sukladno Zakonu o obveznim odnosima, u slučaju reklamacija danih u zakonskim rokovima.

6. U slučaju spora između BB natura vera / johnmasters.hr i kupca, kupac će izvansudski tražiti rješavanje spora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

7. BB natura vera / johnmasters.hr će prihvatiti povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je prigovor opravdan te da kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe.

## IX. Pravo na jednostrani raskid Ugovora

1. Pravo na jednostrani raskid ugovora imaju samo kupci koji su potrošači.

## X. Jednostrani raskid

1. Da bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti BB natura vera / johnmasters.hr o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na BB natura vera d.o.o. / johnmasters.hr, Petrova 59a, 10000 Zagreb) ili elektroničkom poštom na [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr), u kojoj navodi svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili e-mail adresu, IBAN na koji želi da mu se izvrši povrat novca, a može koristiti i obrazac za jednostrani raskid Ugovora koji možete pronaći [ovdje](#).

2. Obrazac za jednostrani raskid Ugovora korisnik/kupac može elektronički ispuniti i poslati, a u tom će mu slučaju BB natura vera / johnmasters.hr putem e-maila bez odgađanja dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektroničkom poštom.

3. Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je kupcu ili trećoj osobi koju je kupac odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

## XI. Posljedice jednostranog raskida

1. Ako kupac jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat sredstava koji je od njega primljen, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana kada BB natura vera / johnmasters.hr na adresu [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr) zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Povrat novca bit će izvršen na IBAN koji je korisnik naveo u obrascu za jednostrani raskid Ugovora. Povrat novca za robu dostavljenu kupcu BB natura vera / johnmasters.hr može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad. Povrat troškova dostave moguć je isključivo nakon što je BB natura vera / johnmasters.hr vraćena sva roba isporučena na temelju sklopljenog Ugovora.

2. Kupac je dužan robu poslati na adresu BB natura vera / johnmasters.hr, Petrova 59a, 10 000 Zagreb, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je BB natura vera / johnmasters.hr uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Izravne troškove povrata robe snosi kupac.

3. Kupac se moli da prije raskida Ugovora nazove na broj telefona ili se javi na [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr) kako bi mu bio objašnjen postupak vraćanja robe. Kupcu će primljeni iznos kupoprodajne cijene biti vraćen na račun s kojeg je uplata izvršena ili u slučaju plaćanja pouzecom odnosno gotovinom na račun koji dostavi pisanim putem BB natura vera / johnmasters.hr.

4. Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

5. Kupac je obvezan dostaviti pri povratu robe prateću dokumentaciju i predani jamstveni list koji su istoj bili priloženi, u protivnom BB natura vera / johnmasters.hr nije obvezan izvršiti povrat plaćene cijene.



6. Ako je na zahtjev korisnika izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Ugovora, kupac je dužan platiti BB natura vera / johnmasters.hr iznos koji je razmjeran onom što je isporučeno do trenutka kada je korisnik obavijestio BB natura vera / johnmasters.hr o jednostranom raskidu Ugovora.

## XII. Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena
- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
- ako se radi o kupnji navedenoj u članku 72. Zakona o zaštiti potrošača, a sukladno članku 79. točki 4. i točki 12. Zakona o zaštiti potrošača.

## XIII. Reklamacije / rješavanje spora

1. Sukladno čl. 10 Zakona o zaštiti potrošača, reklamacije vezane za nedostatke proizvoda (s naznačenim brojem računa i priloženom fotografijom proizvoda i opisom nedostataka) možete dostaviti na [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr) ili na adresu BB natura vera / johnmasters.hr, Petrova 59a, 10000 Zagreb.

2. U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa narudžbe ili zamjena proizvoda.

3. Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza.

4. Ovlaštena osoba BB natura vera / johnmasters.hr vrši prikupljanje reklamirane oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o trošku BB natura vera / johnmasters.hr, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije trošak zamjene proizvoda novim u cijelosti snosi BB natura vera / johnmasters.hr.

5. U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod mora biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predočen originalan račun i jamstvo, ukoliko postoji) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi.

6. Ukoliko je do reklamacije i posljedičnog vještačenja došlo prije isteka roka od 6 mjeseci od dana predaje proizvoda kupcu, trošak vještačenja, neovisno o ishodu, snosi BB natura vera / johnmasters.hr u cijelosti. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene i vještačenja proizvoda snosi BB

natura vera / johnmasters.hr, a u slučaju neopravdane reklamacije upućene nakon isteka roka od 6 mjeseci od dana predaje proizvoda kupcu, trošak vještačenja po istoj reklamaciji će snositi kupac.

7. U slučaju opravdanog prigovora, trošak zamjene proizvoda s novim proizvodom u cijelosti snosi BB natura vera / johnmasters.hr.

8. Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem platforme kojoj možete pristupiti [ovdje](#). Dakle, u slučaju poteškoća ili problema tijekom online kupnje unutar EU, primjerice neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd., svoj prigovor možete podnijeti putem gore navedene poveznice. Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

9. Reklamacije možete podnijeti i na online platformi za rješavanje spora EU: <http://ec.europa.eu/odr>

10. BB natura vera / johnmasters.hr neće kupcu slati elektronske poruke – obavijesti o novostima i sl. ukoliko na to kupac nije izričito pristao.

## XIV. Ostale napomene

1. BB natura vera / johnmasters.hr zadržava pravo neisporuke narudžbe ukoliko postoji sumnja na zlouporabu te isto tako može raskinuti poslovni odnos s bilo kojim svojim korisnikom u bilo kojem trenutku. BB natura vera / johnmasters.hr zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke ili korisničke račune korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja korisnika koje BB natura vera / johnmasters.hr prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom slučaju nepoštivanja ovih Uvjeta.

2. BB natura vera / johnmasters.hr pridržava pravo promjene, ograničenja ili prestanka pružanja usluge BB natura vera / johnmasters.hr online shopa u svako doba bez obaveze prethodne najave, uključivo i djelomično, ili može u potpunosti ograničiti pristup kao i pružanje određenih usluga ili prodaju naručene količine nekog artikla ili uopće pojedinog artikla korisnicima koji krše odredbe ovih Uvjeta.

## XV. Zaštita osobnih podataka

Molimo Vas, pročitajte prije zaključivanje narudžbe odnosno prije kupnje, kao i prilikom posjeta i pregledavanja ove stranice [Opću informaciju o zaštiti podataka](#).

Za pitanja povezana sa zaštitom podataka možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka putem e-maila [info@johnmasters.hr](mailto:info@johnmasters.hr) ili putem pošte na adresu BB natura vera / johnmasters.hr, Službenik za zaštitu podataka, Petrova 59a, 10000 Zagreb.

## XVI. Primjenjivo pravo i nadležnost

Na ugovorni odnos nastao kupnjom putem BB natura vera / johnmasters.hr online shopa primjenjuje se hrvatsko pravo i za sve sporove proizašle iz ugovornog odnosa nadležni su hrvatski sudovi, isključujući Konvenciju Ujedinjenih naroda o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe i sukob zakona. Jezik ugovora je hrvatski.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu danom objave na [www.johnmasters.hr](http://www.johnmasters.hr) i mijenjaju s sukladno pravilima po kojima su doneseni.

11.11.2020.