

Uvjeti kupnje (predugovorne obavijesti)

Opći uvjeti poslovanja

Internet stranice keindl-sport.hr i keindl-sport.com su u vlasništvu tvrtke Keindl Sport trgovina d.o.o., Rudeška cesta 14, 10000 Zagreb, OIB:25779222976. Opći uvjeti poslovanja vrijede za registrirane korisnike. Registrirani korisnik (u daljnjem tekstu korisnik ili registrirani korisnik) može postati svaka osoba koja je potpuno poslovno sposobna i koja prihvaća uvjete poslovanja obrta "Keindl Sport".

Prilikom prve kupnje kupac se treba registrirati i pritom ispuniti sva zahtijevana polja istinitim podacima. Prihvaćanje općih uvjeta poslovanja kupac potvrđuje svojom registracijom čime postaje registrirani korisnik. Korisnik je dužan brinuti se o sigurnosti svoje korisničke lozinke i povremeno ju mijenjati. Tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., ne odgovara za slučajeve zlouporabe korisničke lozinke, ali će odmah nakon što korisnik javi o vjerojatnoj zlouporabi odgovarajuće postupiti.

Tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o. se u potpunosti odriče svake odgovornosti koja na bilo koji način može nastati iz, ili je na bilo koji način vezana za korištenje ovih web stranica, za bilo koje radnje korisnika uporabom ili zlouporabom sadržaja ovih web stranica, te za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku ili bilo kojoj trećoj strani u vezi s uporabom ili zlouporabom korištenja sadržaja ovih web stranica.

Registrirani korisnik ima pravo kupovati artikle na stranici keindl-sport.hr i koristiti ih u dobroj vjeri i namjeri.

Tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., zadržava pravo promjene općih uvjeta poslovanja i korištenja ovih stranica u bilo kojem trenutku. Promjene stupaju na snagu u trenutku objave, o čemu će korisnik biti obaviješten e-mailom. Smatra se da je pristupanjem stranicama korisnik upoznat s aktualnim pravilima i uvjetima korištenja istih, a prilikom potvrde kupnje to i potvrđuje.

VAŽNO: Svaka kartična transakcija (debitne i kreditne kartice) podložna je provjeri od strane tvrtke Keindl Sport trgovina d.o.o., u trajanju od jednog do tri radna dana.

Tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., nastoji da informacije o artiklima budu točne i ažurne, ali se ograđuju od mogućih pogrešaka u objavljenim informacijama. Tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., ne preuzima odgovornost niti krivnju za bilo kakve pogreške ili propuste u sadržaju na ovim internet stranicama, kao ni za točnost objavljenih informacija, odnosno nije odgovaran za povremeno nefunkcioniranje stranica ili njihovih dijelova.

Fotografije i prikazi na ovim stranicama i stranicama partnera ne moraju odgovarati proizvodima koji su stvarno dobavljivi. Neke fotografije mogu biti tipske za određeni tip proizvoda. Ukoliko dobavljiv proizvod značajno odstupa od proizvoda traženih karakteristika tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o. će kupca korisnika obavijestiti i postupiti prema dogovoru.

Naručivanje

Svaki registrirani korisnik može kupovati artikle iz ponude tvrtke Keindl Sport trgovina d.o.o., prikazane na internetskim stranicama keindl-sport.hr i keindl-sport.com. Kupoprodajni ugovor između registriranog korisnika i tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., postaje pravovaljan nakon primitka naručene pošiljke i vrijedi isključivo za područje RH.

Tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., se obvezuje isporučiti sve naručene i plaćene proizvode koji su u trenutku isporuke dostupni na zalihama. U slučaju nemogućnosti isporuke, tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., će kontaktirati korisnika i dogovoriti novi rok isporuke, zamjenski proizvod ili otkazivanje naručenog proizvoda, dok će ostali dostupni proizvodi biti isporučeni. U slučaju nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda, tvrtka Keindl Sport trgovina d.o.o., će izvršiti povrat sredstava.

Cijene

Sve navedene cijene izražene su u Hrvatskim kunama i sadrže obračunatu zakonski propisanu stopu PDV-a. Ponuda i cijene za specijalne akcije vrijede do isteka roka koji je naveden na samoj internet stranici ili do isteka zaliha. U cijenu nisu uračunati troškovi dostave koji će biti posebno navedeni prilikom naručivanja artikala. Troškovi dostave se ne uvećavaju ukoliko se narudžba isporučuje u nekoliko navrata, ali se mogu uvećati za dodatne troškove koji mogu nastati prilikom dostave, a prema uvjetima dostavne službe koja vrši tu uslugu. Troškovi dostave su besplatni za sve pošiljke čija je vrijednost veća od 300,00 Kn kao i za akcijske artikle s naznačenom besplatnom dostavom.

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

Načini plaćanja

Kupovina i plaćanje odabranih proizvoda u internet trgovini moguće je na sljedeće načine:

Plaćanje kreditnim karticama: Plaćanje izravno putem interneta, korištenjem najmodernijeg servisa za plaćanje kreditnim karticama: American Express, Visa, MasterCard, Maestro i Diners.



Načini plaćanja za ONLINE narudžbe:

1. **Plaćanje po ponudi** - pri narudžbi izdajemo Vam ponudu, a po primitku uplate robu šaljem na Vašu adresu.
2. **Plaćanje pouzećem** - robu šaljem na Vašu adresu, a vi je plaćate poštaru po primitku.
3. **Plaćanje kreditnim karticama** - u web shopu www.keindl-sport.hr moguće je izvršiti plaćanje sljedećim kreditnim karticama:
 1. **American Express** - mogućnost plaćanja do 12 rata bez kamata!
 2. **Diners** - mogućnost plaćanja do 12 rata bez kamata!
 3. **Master Card** - mogućnost plaćanja do 12 rata bez kamata!
 4. **Visa** - mogućnost plaćanja do 12 rata bez kamata!

5. **Maesto** - jednokratno!
6. **Discover** - jednokratno!

Načini obročnog plaćanja u trgovinama Keindl Sport:

Diners

- 2 - 12 rata bez kamata (minimalna narudžba 500,00 kuna)
- 13 - 60 rata putem potrošačkog zajma (minimalna narudžba 3.000,00 kuna)

Master Card - Zagrebačke banke

- 2 - 12 rata bez kamata (minimalna narudžba 500,00 kuna)
- 13 - 36 rata putem potrošačkog zajma: (minimalna narudžba 1.000,00 kuna)

Maestro - Zagrebačke banke

2 - 12 rata bez kamata.

- 600,00 - 800,00: 2 rate
- 801,00 - 1.000,00: 3 rate
- 1.101,00 - 1.400,00: 4 rate
- 1.401,00 - 1.700,00: 5 rata
- 1.701,00 - 2.000,00: 6 rata
- 2.001,00 - 2.300,00: 7 rata
- 2.301,00 - 2.600,00: 8 rata
- 2.601,00 - 2.900,00: 9 rata
- 2.901,00 - 3.400,00: 10 rata
- 3.401,00 - 3.800,00: 11 rata
- 3.801,00 - 4.500,00: 12 rata

Maestro (Visa) - Privredne Banke Zagreb PBZ

2 - 12 rata bez kamata: (minimalna narudžba 500,00 kuna)

American Express

- 2 - 12 rata bez kamata.
- 13 - 60 rata putem potrošačkog zajma: (minimalna narudžba 1.000,00 kuna)

Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta.

CorvusPay osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri

tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Info sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

Hvala što koristite CorvusPay!



Izjava o privatnosti

Obavezujemo se pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima / korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informiramo kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito dajemo kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi naši djelatnici i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Registracija

Kako bi obavili kupnju na web shopu, registracija nije obavezna. Potrebno je samo u prvom koraku checkout procesa ostaviti važeću e-mail adresu (ona kojoj imate omogućen pristup) kako bi Vam nakon unosa podataka potrebnih za obavljanje dostave bilo moguće poslati potvrdu narudžbe.

Ako ne želite svaki puta tijekom kupnje unositi adresu dostave te informacije o sredstvu plaćanja, preporuča se brza registracija. Potrebno je samo jednom unijeti važeću e-mail adresu, osobne podatke (ime, prezime, adresa, poštanski broj, mjesto, broj telefona) te lozinku pomoću koje se pristupa korisničkom računu. Ona može biti proizvoljan niz znakova - što je duža, otpornija je na hakersko probijanje. Ako ste bez ideja, na web stranici Password generator možete dobiti generiranu lozinku.

Nakon unosa traženih podataka, registraciju je potrebno potvrditi klikom na polje "Registracija". Kreirani korisnički račun ostaje registriran u sustavu, a pristupa mu se kombinacijom korisničkog imena i lozinke na stranici "Prijava".

U slučaju da ste zaboravili lozinku, na istoj stranici trebate kliknuti na "Zaboravljena lozinka?". Dolazite do stranice

na kojoj možete ostaviti svoju e-mail adresu s kojom ste se registrirali na web shopu, a na koju vam onda sustav automatski pošalje link pomoću kojeg ćete resetirati lozinku i dobiti novu. Nju možete kasnije sami promijeti u postavkama računa budući da automatski kreirane lozinke nisu lako 'pamtljive' (ili samo kliknite na DA kada vas preglednik pita da upamti unešenu lozinku da je ne morate svaki puta unositi kod prijave).

Ukratko, nakon kreiranja računa, za svaku daljnju kupnju potrebna je samo prijava s korisničkim imenom i lozinkom.

Uvjeti dostave i isporuke

Sve artikle iz našeg prodajnog programa uključujući i bicikle dostavljamo na cijelom **području RH**.

Za sve narudžbe iznad 300,00 kuna ostvarujete besplatnu dostavu, a za narudžbe ispod 300 kuna cijena dostave je 35,00 kuna po narudžbi.

BESPLATNA DOSTAVA!

Sve bicikle besplatno šaljemo na vašu adresu!

Za narudžbe iznad 300,00 kn osiguravamo besplatnu dostavu!

Na svim biciklima kupljenim u Keindl Sportu napravljen je nulti servis!

Robu dostavljamo u roku 3 do 5 radnih dana.

Kupac može i samostalno organizirati dostavu ili robu podići u našoj trgovini.

Sve dostave na području RH vrše se putem tvrtke DPD.

Raspored dostava možete vidjeti na sljedećem [linku](#).

Uvjeti povrata i reklamacije

Povrati

Naš cilj je da ste Vi kao naš kupac zadovoljni našom uslugom, stoga ćemo na sve načine pokušati opravdati Vaše povjerenje u nas. Ako zbog bilo kojeg razloga niste potpuno zadovoljni sa kupljenim artiklom možete ga slobodno vratiti unutar 7 dana od kupnje uz povrat novca ili zamjenu nekim drugim Vama odgovarajućim artiklom, dokle god artikl nije korišten ili oštećen.

Kako do povrata:

- Javite nam se na mail: info@keindl-sport.hr ili na telefon: +385 1 3877 448 te ukratko objasnite zašto Vam artikl ne odgovara.
- Zapakirajte u kutiju svoj nekorišteni artikl u original ambalaži.
- U slučaju da kupac vraća artikl koji mu ne odgovara iz nekog razloga poštarinu snosi sam u oba smjera (povrat na našu adresu i ponovno slanje zamjenskog artikla)
- U slučaju da se dogodila naša pogreška prilikom pakiranja poštarinu snosi Keindl Sport u oba smjera (povrat na našu adresu i ponovno slanje zamjenskog artikla – kurirsku službu odabire Keindl sport)
- Pošaljite ga na adresu: **Keindl Sport, Rudeška cesta 14, 10 000 Zagreb**, sa naznakom: **POVRAT**.
- Javiti ćemo Vam se povratnom informacijom kada nam stigne paket te kad započnemo obradu povrata.

Smjernice za najjednostavniju uslugu povrata:

- Vraćeni artikl mora biti u original pakiranju sa naljepnicama proizvođača. Molimo Vas ne uništavajte original

pakiranje i ne pišite po njemu.

- Ako vraćate odjeću ili obuću, ista mora biti nekorištena sa izvornim naljepnicama ako postoje.
- Molimo na paket jasno istaknuti velikim slovima: POVRAT
- Zadržavamo pravo da odbijemo artikle koji nisu vraćeni u skladu sa našim pravilnikom.
- Poštarinu u oba smjera snosi kupac. Povrat robe na našu adresu možete obaviti preko dostavnog kurira po Vašem izboru. Slanje paketa na Vašu adresu obavljamo sa našim ugovornim kurirom po važećem cjeniku Keindl sporta.
- Naša politika povrata ne utječe na Vaša zakonska prava kupca.
- Uzimamo pravo da povrat artikla potraje do 5 dana od dostave Vašeg paketa na našu adresu. Međutim, nakon što zaprimimo Vaš paket će biti pregledan i zahtjev će biti obrađen unutar 24 sata od zaprimanja izuzev neradnih dana i praznika.
- Ako želite povrat novca, isti će biti obrađen u najkraćem mogućem roku. Povrat novca će biti obavljen na isti način na koji je artikl plaćen, gotovinom u našoj poslovnici, virmanom na Vaš tekući račun ili storniranjem kartične uplate unutar 5 radnih dana.
- Ako se Vaš povrat ne obradi unutar 10 radnih dana molimo Vas da kontaktirate našu službu za korisnike na: info@keindl-sport.hr ili na telefon: +385 1 3877 448.
- Ako je artikl kupljen u jednoj od naših poslovnica najlakše i najsigurnije je da se u istu poslovnicu osobno vrati. S time dobivate mogućnost i fleksibilnost odabira drugog artikla koji Vam više odgovara ili lakšeg povrata novca. Ako povrat u poslovnici iz nekog razloga nije moguć onda je potrebno postupiti po uputama iznad.

Reklamacija

Svi artikli kupljeni u Keindl Sportu **pokriveni su punom garancijom u određenom vremenskom periodu.** Unutar tog perioda sve garancije će biti riješene u Vašu korist bilo popravkom, zamjenom novim artiklom ili u krajnjem slučaju povratom novca.

Ako primijetite da je Vaš artikl bilo kojem smislu neispravan molimo Vas da nas prije kontaktirate na broj telefona **01 3877 448** ili [pošaljete poruku](#).

Naša politika reklamacija ne utječe na Vaša zakonska prava kupca.

Kako bi što prije obradili Vaš reklamacijski zahtjev molimo Vas da nam pošaljete potrebne dokumente za pokretanje reklamacijskog postupka, i to:

Kod reklamacije okvira ili dijela bicikla potrebno je sljedeće:

- Kopija računa bicikla
- Kopija jamstvene knjižice bicikla
- Fotografije cijelog bicikla
- Fotografije oštećenja zbog kojeg se reklamira okvir ili dio (iz više kutova)
- Fotografije serijskog broja bicikla (nalazi se ispod osovine pogona)

Kod reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je sljedeće:

- Račun artikla

- Fotografije cijelog oštećenog artikla
- Fotografije detalja oštećenja (iz više kutova)
- Fotografije serijskog broja artikla (ako postoji)

Fotografije moraju jasno prikazivati reklamirani artikl.

U slučaju reklamacije okvira bicikla potrebno je poslikati cijeli bicikl, jasno vidljiv serijski broj koji se nalazi ispod osovine pogona i oštećenje na okviru (iz više kutova) zbog kojeg se pokreće reklamacija. Molimo Vas da fotografije budu jasno vidljive i ne veće od 1MB po fotografiji.

U slučaju reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je poslikati cijeli oštećeni artikl, jasno vidljiv detalj oštećenja (iz više kutova) i serijski broj artikla (ako postoji).

Jamstvo vrijedi samo pod uvjetom ako je artikl korišten i održavan prema uputama proizvođača, odnosno prema uobičajenim propisima.

Jamstvom nije obuhvaćena šteta koja bi nastala prilikom pada, sudara, udara, preopterećenja te intervencija i popravaka u toku jamstvenog roka van ovlaštenog servisa ili kao posljedica lošeg održavanja artikla.

Jamstvo ne pokriva standardno trošenje potrošnog materijala kao što su: gume, zračnice, kočnice, bužiri kočnica i mjenjača, sajle kočnica i mjenjača, pakne kočnica, žarulja, zupčanika pogona, lanaca i kazeta, kranzeva, obruča, baterija itd.

Jamstvo na određeni artikl **nije prenosivo** te vrijedi samo i jedino prvom kupcu.

Račun kao dokaz kupnje je obavezan za sve reklamacijske postupke.

Svaki artikl koji će biti popravljen ili zamijenjen unutar jamstva, jamstveni rok će biti produljen za period koji je artikl bio na popravku.

Uporaba artikla/bicikla tijekom natjecanja, javnih događanja, najma ili aktivnosti za koje određeni artikl/bicikl nije predviđen uvelike smanjuje vijek upotrebe, te u tom slučaju artikl nije pokriven jamstvom.

Zadržavamo pravo naplate popravaka u slučaju da reklamacijski zahtjev iz nekog od gore navedenih razloga ne bude odobren.

Ako popravak/zamjena artikla ne bude moguća zadržavamo pravo ponuditi zamjenski artikl iste ili veće vrijednosti (boja ne mora biti ista), ili u slučaju nemogućnosti zamjene vratiti dio novca proporcionalan preostalom pretpostavljenom životnom vijeku artikla.

Artikl održavajte i popravljajte uvijek i strogo u skladu s uputama proizvođača jer u suprotnom može doći do oštećenja artikla koje bi moglo uzrokovati ozbiljnu nezgodu.

Kontakt podaci odgovorne osobe

Keindl Sport trgovina d.o.o.

Rudeška cesta 14, 10000 Zagreb

IBAN: HR3523600001102310359

OIB: 25779222976

Sjedište: Horvatnica 48, 10090 Zagreb, Hrvatska