

telemach

Uvjeti korištenja kupovine na daljinu

I. Osnovne informacije

1. Telemach Hrvatska d.o.o., za telekomunikacijske usluge, Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, Hrvatska; Upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu MBS 080492341, MB 1849018; OIB: 70133616033; Temeljni kapital: 3.235.200.000,00HRK; Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d., IBAN HR1623400091110169306 (dalje u tekstu: Trgovac ili Telemach) ovim uvjetima uređuje postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i reklamacije Telemach proizvoda i/ili usluga ponuđenih putem online kanala (web stranica i aplikacija Kupi bon) te telefonske prodaje.
2. Posjetitelj stranica je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije pristupi na web stranicu www.telemach.hr (dalje u tekstu: web stranica) ili instalira aplikaciju Kupi bon te bez registracije slobodno razgledava ponudu Telemach proizvoda i/ili usluga.
3. Kupac/Korisnik proizvoda i/ili usluga je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije registrira svoje osobne podatke i naruči barem jedan proizvod ponuđen na web stranici, putem aplikacije Kupi bon ili putem telefonske prodaje u kojem slučaju nije potrebna registracija.
4. Na odnose između Trgovca i Posjetitelja, odnosno Trgovca i Kupca, primjenjuju se odredbe propisa koji uređuju područja zaštite potrošača, zaštite osobnih podataka, obveznih odnosa, elektroničkih komunikacija, prenosivosti broja, Opći uvjeta poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. te ostalih važećih propisa Republike Hrvatske.
5. Trgovac zadržava pravo na izmjenu ovih Uvjeta u bilo kojem trenutku, uz javnu objavu na web stranici.

II. Obavijesti o proizvodima

1. Trgovac se obvezuje na web stranici i putem aplikacije Kupi bon redovno održavati i davati Posjetiteljima i Kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o proizvodima i/ili uslugama u ponudi, na način prilagođen sredstvima daljinske komunikacije. U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda iz ponude, Posjetitelj pristajanjem na ove Uvjete potvrđuje da je prije sklapanja

telemach

kupoprodajnog ugovora/zasnivanja pretplatničkog odnosa obaviješten o sljedećem:

- imenu, tvrtki ili nazivu, matičnom broju i sjedištu Trgovca
 - proizvodima i/ili uslugama koji se nude te njihovu nazivu
 - glavnim svojstvima proizvoda i/ili usluge
 - cijeni proizvoda i/ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja
 - troškovima dostave proizvoda
 - načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge
 - uslugama koje se nude nakon prodaje
 - jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu, odgovornosti Trgovca za materijalne nedostatke
 - potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije u roku od četrnaest kalendarskih dana od sklapanja ugovora pri čemu je Kupac dužan vratiti kupljen uređaj trgovcu o svom trošku u stanju u kakvom ju je primio te podmiriti dugovanja vezana za isporučene usluge nastala do trenutka dostave pisane obavijesti o raskidu
 - razdoblju trajanja ugovora
2. Trgovac je obvezan dostaviti potrošaču u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača potvrdu o sklopljenom ugovoru u pisanom ili nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, u razumnom roku nakon sklapanja ugovora, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge. Valjanom dostavom potvrde o sklopljenom ugovoru u smislu ove odredbe smatrat će se i njezino preuzimanje od strane korisnika putem aplikacije, o čemu će trgovac sačuvati elektronički zapis.
 3. Sve cijene proizvoda i/ili usluga ponuđenih na web stranici, putem aplikacije Kupi bon te putem telefonske prodaje izražene su u kunama (kn) te obuhvaćaju PDV i trošak dostave ukoliko trošak dostave postoji.
 4. Zasnivanje pretplatničkog odnosa i kupoprodaju proizvoda u ponudi na web stranici u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici
 5. Trgovac tretira odabir Kupca putem web stranice, putem aplikacije Kupi bon te putem telefonske prodaje kao narudžbu te zadržava pravo otkazati ju iz

telemach

opravdanog razloga. U slučaju otkazivanja narudžbe, Trgovac će o navedenom obavijestiti Kupca na ostavljeni e-mail odnosno kontakt broj.

6. Proizvod je rezerviran za isporuku tek nakon potvrde plaćanja od strane potencijalnog Kupca. Proizvodi koji su stavljene u košaricu, samim time nisu još rezervirani.

7. Kupoprodajni odnos nastaje u trenutku zaprimanja odabranog mobilnog uređaja od strane Kupca, a putem dostave koju osigurava Trgovac. U slučaju da Kupac traži pretplatnički odnos, narudžba će biti prihvaćena samo u slučaju da je Kupac dostavio presliku važeće i neoštećene osobne iskaznice.

8. Novi korisnik ima pravo na jednu pretplatu s telefonom te još dvije dodatne pretplate bez telefona. Novi Korisnik ima pravo na kupovinu dodatna dva telefona uz pretplatu nakon ukupno tri plaćena računa.

9. Ukoliko Korisnik već ima zasnovan pretplatnički odnos za korištenje Telemach usluga bez obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, može za postojeću pretplatu putem web stranice ili telefonske prodaje ugovoriti obvezno trajanje pretplatničkog odnosa (kupovina uz produljenje trajanja ugovorne obveze). Produljenje ugovorne obveze, ukoliko ju je Korisnik naručio putem weba te ukoliko ima pravo na istu, će stupiti na snagu u trenutku sklapanja ugovora odnosno u trenutku kad Korisnik dostavi svoju potvrdu suglasnosti na sklopljeni ugovor, na način kako je to definirano u zaprimljenoj potvrdi o sklopljenom ugovoru. Trgovac zadržava pravo odbiti narudžbu te produljenje ugovorne obveze ukoliko Korisnik ima neplaćene račune ili ako postoji neki drugi razlog za odbijanje narudžbe i produljenje ugovora iz članka 7.2.1. Općih uvjeta poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. Ukoliko dođe do odbijanja narudžbe Kupac može razloge dobiti od Službe za korisnike. Produljenje ugovorne obveze, ukoliko ju je Korisnik naručio putem telefonske prodaje stupit će na snagu u trenutku sklapanja ugovora odnosno u trenutku kad Korisnik dostavi svoju potvrdu suglasnosti na sklopljeni ugovor na način kako je to definirano u zaprimljenoj potvrdi o sklopljenom ugovoru.

10. Putem web stranice i telefonske prodaje nije moguće zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje Telemach usluga uz plaćanje mjesečnih računa putem trajnog naloga.

III. Podaci Kupca

telemach

1. Posjetitelj web stranice ili korisnik aplikacije Kupi bon dužan je registrirati se radi obavljanja kupnje putem web stranice ili aplikacije Kupi bon i u te svrhe unijeti potrebne osobne podatke u predviđeni online obrazac.
2. Obvezni podaci koje Kupac upisuje su: ime i prezime, osobni identifikacijski broj, kontakt broj telefona, e-mail adresa, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj.
3. U slučaju kupovine Telemach bona Korisnik bira Telemach mobilni broj koji želi nadoplatiti te daje sljedeće osobne podatke: ime i prezime, kontakt broj telefona, e-mail adresa, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj, od čega su ime i prezime, ulica i kućni broj, mjesto i poštanski broj obvezni podaci, dok ostale Kupac upisuje opcionalno. Osobni identifikacijski broj nije podatak koji se nalazi na formi za unos podataka prilikom kupovine Telemach bona. Podaci služe za omogućavanje i autorizaciju kupčeve online kupnje, ali i za pristupanje pojedinim personaliziranim sadržajima poput: aplikacije Telemach, newsletter itd.
4. Trgovac nije odgovoran ni po kojoj osnovi ni za kakvu štetu koja može nastati kao posljedica nepravilnog, odnosno neovlaštenog postupanja s korisničkim podacima Kupca, a ukoliko navedeni nisu u domeni Trgovca. Ako registrirani Posjetitelj odnosno Kupac posumnja u neautorizirano korištenje svojih podataka treba o tome obavijestiti Trgovca na besplatni broj telefona (za pozive s Telemach broja) 095 1000 444.
5. Posjetitelj popunjavanjem obrasca potvrđuje točnost i potpunost u online obrascu navedenih osobnih podataka te potvrđuje da je u cijelosti upoznat te prihvaća ove Uvjete korištenja usluge online kupovine.
6. Trgovac se obvezuje zaštititi privatnost podataka uključujući osobnih podataka svih registriranih Posjetitelja i Kupaca web stranica, te korisnika aplikacije Kupi bon te će s istima postupati u skladu sa relevantnim propisima, drugim primjenjivim propisima te Izjavom o zaštiti osobnih podataka Telemach Hrvatska d.o.o.
7. Kod telefonske prodaje Kupac daje Trgovcu sljedeće obvezne osobne podatke: ime i prezime, osobni identifikacijski broj, broj osobne iskaznice i datum isteka, kontakt broj telefona, e-mail adresa, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj.

IV. Načini plaćanja i dostava

telemach

1. Dostava se vrši na kućnu adresu Kupca na području Republike Hrvatske i isključivo na osobu (ime i prezime) Kupca, a što može biti adresa prebivališta ili prijavljenog boravišta Kupca. Dostava potvrde o sklopljenom ugovoru i uređaja putem web stranice moguća je i na ovlašteno prodajno mjesto Trgovca ukoliko Kupac odabere taj način dostave. U tom slučaju Kupcu će se ponuditi popis prodajnih mjesta na kojem će moći preuzeti potvrdu o sklopljenom ugovoru i uređaja. Kupac može navedeno preuzeti na odabranom prodajnom mjestu odmah nakon što na e-mail adresu zaprimi potvrdu narudžbe. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, u slučaju odabira preuzimanja potvrde o sklopljenom ugovoru i uređaja na prodajnom mjestu eventualni trošak prijevoza na i s prodajnog mjesta je na Kupcu. Kupac može preuzeti potvrdu o sklopljenom ugovoru i uređaj na prodajnom mjestu u roku 5 kalendarskih dana, te se protekom navedenog roka narudžba i rezervacija automatski otkazuje i vrši povrat sredstava Kupcu isti načinom na koji je i platio.

2. Dostava na kućnu adresu je besplatna bez obzira na iznos narudžbe, a preuzimanje se može izvršiti samo od strane Kupca uz predočenje osobne iskaznice. U slučaju da Kupac ne predoči osobnu iskaznicu, Trgovac, odnosno dostavna služba u ime i za račun Trgovca, nije obvezna predati naručeni proizvod.

3. Ukoliko Kupac želi kupiti proizvod uz pretplatu putem web stranice, obvezan je u sklopu narudžbe učitati presliku važeće osobne iskaznice. U slučaju učitavanja nevažeće osobne iskaznice, sklopljeni ugovor će se smatrati ništetnim.

4. Načini plaćanja za proizvode Trgovca (dalje u tekstu: Telemach paketi):

4.1 Definicija proizvoda

Pod proizvodima se podrazumijevaju:

- Telemach start paketi (sim kartica s mobilnim brojem)
- Telemach start paketi s mobilnim telefonom
- Telemach start paketi s modemom
- Mobilni uređaji

4.2. Online plaćanje karticom

Plaćanje kreditnom karticom omogućeno je za sljedeće kartice:

- American Express
- Master Card

telemach

- VISA
- Diners
- Maestro debitna kartica koja je u 3D Secure programu

4.2.1. Prilikom plaćanja kreditnom karticom autorizacija se vrši automatski online. Nakon uspješno obavljene autorizacije Kupac zaprima putem e-maila potvrdu je li autorizacija prošla uspješno/neuspješno. Trgovac ne pohranjuje kartične podatke niti ima uvid u njih. Podaci se putem Epay payment gatewaya proslijeđuju poslovnoj banci na autorizaciju. Prijenos osjetljivih podataka je zaštićen enkripcijom.

4.2.2. Plaćanje Maestro debitnim karticama

Za kupnju Maestro debitnim karticama putem interneta potrebno je unijeti: broj kartice, osobne podatke i sigurnosni kod (ako ga kartica ima). Kupac unosi svoj jedinstveni SecureCode koji je ili jedinstvena lozinka ili ga generira čitač kartica. Kad Kupac na internetskoj blagajni unese broj kartice svojeg Maestro tekućeg računa, otvorit će se sigurnosni prozor financijske institucije koji će zahtijevati SecureCode. SecureCode je ili jedinstvena lozinka ili ga generira čitač kartica („code“). Nakon unosa SecureCode-a u sigurnosni prozor, kroz par sekundi će financijska institucija odobriti transakciju i potvrditi identitet Kupca. Kad je identitet Korisnika potvrđen, sigurna transakcija putem interneta može biti provedena.

4.3. Plaćanje pouzećem

Prilikom plaćanja pouzećem Kupac dobiva na web stranici ponudu kao i sve podatke koji su potrebni kako bi mu se naručeni proizvod dostavio na kućnu adresu (ime i prezime, adresu, telefonski broj itd.), a naručeni artikl plaća u gotovini dostavljaču ugovorene dostavne tvrtke. Ukoliko Kupac odabere dostavu na prodajno mjesto ne može platiti pouzećem.

5. Trgovac se obvezuje dostaviti Kupcu naručeni proizvod u roku 3-5 radna dana od trenutka narudžbe, ovisno o trenutnoj količini narudžbi i geografskoj udaljenosti.
6. Proizvod će biti dostavljen na dostavnu adresu Kupca koju je naveo prilikom narudžbe, a ukoliko nije kod kuće, bit će mu ostavljena poruka o pokušaju dostave. Ista će se pokušati dostaviti sljedeći dan ili po dogovoru Kupca i osoblja dostavne službe, a ukoliko ni tada dostava neće biti izvršena, naručeni proizvod vraća se Trgovcu. U tom slučaju smatra se da je Kupac otkazao narudžbu.

telemach

7. Ukoliko iz bilo kojeg razloga Korisnik nije bio dostupan putem kontakt broja koji je ostavio, Trgovac nije odgovoran za rok isporuke.
8. Kupac u svakom trenutku glede isporuke proizvoda može kontaktirati Trgovca na broj 095 1000 444

V . Kupnja bonova putem web stranice

1. Usluga Kupi bon putem web stranice ili aplikacije Kupi bon je usluga koja posjetiteljima web stranice [i](#) Korisnicima aplikacije Kupi bon omogućava nadoplatu svog Telemach računa na bonove (u daljnjem tekstu: Korisnički račun) ili Telemach računa drugog korisnika na bonove (u daljnjem tekstu: Tuđi račun) putem automatske nadoplate plaćanjem kreditnom karticom. Usluga je dostupna svim Korisnicima koji nadoplaćuju Korisnički ili Tuđi račun kreditnom karticom.
2. Korisnik putem obrasca upisuje mobilni broj koji želi nadoplatiti te ukoliko je mobilni broj aktivni Telemach broj na bonove odabire jedan od ponuđenih iznosa kojim želi nadoplatiti Korisnički ili Tuđi račun. Korisnik odabire plaćanje putem kreditne kartice upisom serijskog broja kreditne kartice, kontrolnog broja te datuma valjanosti kreditne kartice. Ukoliko se plaćanje vrši kreditnom karticom ono može biti izvršeno sljedećim kreditnim karticama: American Express, Visa, Diners ili Mastercard.
3. Korisnik također pri nadoplati Korisničkog ili Tuđeg računa treba upisati jednokratnu lozinku prikazanu na obrascu nadoplate računa. Korisnik može upisati tekst SMS poruke koja će biti poslana na Telemach mobilni broj koji se nadoplaćuje. Po uspješnoj nadoplati, Korisnik koji nadoplaćuje svoj ili Tuđi račun putem kreditne kartice će dobiti povratnu SMS poruku s obavijesti o uspješnoj nadoplati svog ili Tuđeg računa. Kreditna kartica će biti terećena za nadoplaćeni iznos. U slučaju odbijenog zahtjeva od strane kartične kuće, nadopлата Korisnikovog ili Tuđeg računa će biti odbijena. Od trenutka slanja zahtjeva za transakciju do trenutka nadoplate može proći do 15 minuta. Usluga ima sljedeća ograničenja na mogućnost nadoplate putem kreditne kartice:
 - maksimalni iznos po jednoj nadoplati je 440 kuna
 - jedan Telemach broj na bonove (Korisnički ili Tuđi račun) je moguće nadoplatiti do maksimalno 2.000 kn unutar 30 dana putem web shopa ili putem Kupi bon aplikacije

telemach

- nadoplata je moguća samo terećenjem kreditne kartice koja je izdana od strane financijske institucije u Republici Hrvatskoj

4. Za nadoplatu terećenjem kreditne kartice ne naplaćuje se naknada za transakciju.
5. Rok uporabe Telemach računa na bonove koji je nadoplaćen se produljuje kako je definirano u Uvjetima korištenja bonova za Telemach prepaid korisnike.

VI. Telefonska prodaja

1. Postupak narudžbe proizvoda putem telefonske prodaje istovjetan je gore opisanom postupku kupnje putem webshopa osim što Kupac nije dužan registrirati se na web stranicu niti unositi svoje osobne i druge podatke u online obrazac. Kupac iste daje agentu telefonske prodaje prilikom poziva koji ih unosi u sustav naručivanja.
2. Plaćanje kod telefonske prodaje moguće je jedino pouzećem.

Dostava se vrši na kućnu adresu Kupca na području Republike Hrvatske i isključivo na osobu (ime i prezime) Kupca, a što može biti adresa prebivališta ili prijavljenog boravišta Kupca. Ugovor će se smatrati sklopljenim kad Kupac dostavi potvrdu svoje suglasnosti na ugovor. O načinu na koji Kupac može dostaviti svoju potvrdu Trgovac će obavijestiti Kupca putem Potvrde o sklopljenom ugovoru.

VII. Postupak prijenosa broja na daljinu

1. Postupak prijenosa broja iz druge mreže u Telemach mrežu vrši se sukladno Pravilniku o prenosivosti broja.
2. Kupac može putem webshopa ili putem telefonske prodaje prenijeti broj iz druge mreže u Telemach mrežu podnošenjem Zahtjeva za prijenos broja (u daljnjem tekstu: Zahtjev). Ukoliko se radi o webshopu Kupac popunjava online obrazac Zahtjeva za prijenos broja te Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora (u daljnjem tekstu: ZZPO). U slučaju telefonske prodaje agent popunjava obrazac umjesto Kupca, a temeljem podataka koje mu Kupac pruži tijekom razgovora.

telemach

3. Datum prijena broja Kupac ne popunjava budući će isti biti definiran tek po dostavi Zahtjeva i ZZPO-a od strane dostavne službe na adresi Kupca, a koji ne može biti kraći od 3 radna dana od potpisa Zahtjeva. Postupak prijena broja počinje danom potpisa Zahtjeva.
4. Zahtjevu se obvezno prilaže preslika identifikacijskog dokumenta. Kod webshopa Kupac ju uploada na web stranicu prilikom narudžbe, dok kod telefonske prodaje Kupac je dužan presliku predati dostavljaču prilikom dostave i potpisa Zahtjeva.
5. Za sva ostala pitanja i postupke vezano za prijenos broja, uključujući otkazivanje, odgodu, odbijanje Zahtjeva te naknadu za nepravovremeni prijenos primjenjivat će se Pravilnik o prenosivosti broja, te ovi Uvjeti korištenja u odnosu na prethodnu obavijest, plaćanje, dostavu te ostala pitanja regulirana ovih Uvjetima korištenja.
6. Ukoliko Kupac prilikom prijena broja na daljinu odabere i mobilni uređaj te podnese Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa s obveznim trajanjem ugovora (ugovornom obvezom), uređaj će biti dostavljen Kupcu tek iza uspješno odrađenog procesa prijena broja.

VIII. Odgovornost Trgovca

Usluge koje Trgovac pruža u okviru usluge online kupovine na web stranicama, putem aplikacije Kupi bon odnosno telefonske prodaje ne uključuju troškove koje posjetitelji stranica snose koristeći računalnu opremu i usluge za pristup stranicama, odnosno aplikaciji. Trgovac nije odgovoran za troškove telefona, Internet prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći niti ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internetske veze prilikom korištenja usluge online kupovine. Ukoliko dođe do bilo kakve pogreške prilikom procesa kupnje, Kupac se može javiti na 095 1000 444, kako bi ista bila otklonjena na najbrži mogući način.

IX. Sigurnost podataka

1. Tajnost korisničkih podataka koji se upisuju na web stranicama i putem aplikacije Kupi bon osigurana je korištenjem Secure Socket Layer (SSL) protokola s 256-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka koji se izmjenjuju između korisnikovog računala i web

telemach

stranice, odnosno putem Kupi bon aplikacije čime je onemogućen neovlašten pristup podacima prilikom njihovog prijenosa putem Interneta.

2. Na stranici za plaćanje kreditnom karticom implementiran je postupak sigurnosne 3D secure autentikacije korisnika putem "Verified by Visa" i "MasterCard SecureCode" usluga. Navedene usluge omogućuju potvrđivanje identiteta vlasnika kreditne kartice prilikom obavljanja online kupovine čime se onemogućuje zlouporaba korištenja podataka tuđe kreditne kartice.
3. Postupak autorizacije kreditne kartice od strane banke izdavatelja kartice prilikom online kupovine na web stranici uključuje i provjeru kontrolnog broja kreditne kartice (3-znamenkasti ili 4-znamenkasti broj upisan na poleđini kartice).
4. Prijenos podataka između Trgovca i banke tijekom autorizacije kreditne kartice obavlja se uz kriptiranje podataka čime je u potpunosti onemogućen neovlašten pristup pripadnim podacima prilikom njihovog prijenosa.
5. U slučaju odbijanja autorizacije kartice, a radi se o odnosu Banka – korisnik kartice, Telemach ne odgovara za nemogućnost online kupovine.

X. Raskid kupoprodajnog ugovora, povrat i reklamacija robe

1. Kupac ima pravo u roku od 14 (četrnaest) kalendarskih dana raskinuti svaki ugovor sklopljen na daljinu na način predviđen ovim Uvjetima, ne navodeći za to razlog. Kupac je dužan proizvod o svom trošku poslati kao vrijednosnu pošiljku čija vrijednost mora biti u visini vrijednosti uređaja. U slučaju gubitka ili oštećenja paketa za koje ne odgovara korisnik, povrat sredstava vršit će se do iznosa vrijednosti naznačenog na paketu.
2. U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, neovisno na koji način sredstvima daljinske komunikacije je sklopljen, rok od 14 kalendarskih dana počinje teći od dana kada je Kupac primio proizvod. U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge putem interneta rok od 14 kalendarskih dana počinje teći od dana zaprimanja potvrde o sklopljenom ugovoru. Kada je ugovor o pružanju usluga sklopljen putem telefonske prodaje sklopljenim danom kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora na način kako je navedeno u samoj obavijesti o sklopljenom ugovoru. Kada Kupac/Korisnik ostvari potrošnju prije podnošenja zahtjeva za

telemach

raskid ugovora, bit će terećen za iznos potrošnje sukladno aktiviranoj tarifi.

3. Kupac raskida ugovor pisanom obaviješću o raskidu poslanom Trgovcu koji može predati na ovlaštenom prodajnom mjestu Telemacha, faksom na broj 095 1000 445 za Privatne korisnike, te za Poslovne korisnike 095 1000 448, elektroničkim putem na adresu prigovori_web_hr@telemach.hr, telefonskim putem na broj 095 1000 444 za Privatne korisnike te 095 1000 500 za Poslovne korisnike te poštom na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Telesales, Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb uz dostavu podataka o korisniku, pretplatničkom broju, korisničkom računu uz slanje odgovarajuće identifikacijske dokumentacije (preslika obje strane osobne iskaznice). U slučaju raskida korisnik je dužan Telemachu vratiti kupljeni uređaj o svom trošku i to u stanju u kakvom ga je primio, sa svim dodacima koje je sadržavao paket (punjač, baterije i sl.) na istu adresu kao i obavijest najkasnije u roku od 14 dana od slanja obavijesti o raskidu. U slučaju povrata uređaja korisnik mora u roku 90 dana od povrata uređaja dostaviti Telemachu podatke (broj računa IBAN) temeljem kojih mu se može izvršiti povrat plaćenog iznosa, a protekom kojeg Telemach neće biti odgovoran za neizvršavanje povrata.

4. Kupac je odgovoran za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 dana smatra se da Kupac nije ispunio svoju obavezu povrata robe te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

5. Po povratku proizvoda Telemach će poslati uređaj u servisni centar na standardnu provjeru kvalitete. Povratna informacija od servisnog centra uobičajeno traje do 3 radna dana. Ukoliko uređaj nije mehanički oštećen i korišten te ukoliko su vraćeni svi dodaci koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen, iznos uplaćen za uređaj se uplaćuje na tekući račun kupca najkasnije u roku 14 dana od obavijesti o raskidu. U slučaju mehaničkog oštećenja uređaja, uređaj će biti vraćen korisniku te će kupcu biti isporučen račun na punu cijenu uređaja umanjenu za iznos koji je korisnik platio prilikom narudžbe odnosno preuzimanja paketa.

6. Ukoliko je zahtjev za prijenos broja podnesen putem kupnje Internet trgovine ili telefonske prodaje te je zasnovan pretplatnički odnos Kupac će, u slučaju ostvarenja prava na raskid ugovora sukladno ovoj glavi, izgubiti broj te ga neće moći vratiti u mrežu iz koje je broj prenesen.

telemach

XI. Ostalo

1. Proizvod je rezerviran za isporuku tek nakon potvrde plaćanja od strane potencijalnog Kupca. Proizvodi koji su stavljeni u košaricu, samim time nisu još rezervirani.
2. Trgovac zadržava pravo bez prethodne najave promijeniti ove Uvjete te sadržaj na web stranici, o čemu će Korisnici biti obaviješteni na odgovarajući način. Izmjene Uvjeta stupaju na snagu s datumom njihove objave.