

# Uvjeti kupnje (predugovorne obavijesti)

## I. Općenito

Ovi Uvjeti kupnje dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Pojam Prodavatelj odnosi se na trgovačko društvo INTERTEKSTIL STANIĆ d.o.o., Kerestinec, 10431 Sveta Nedelja), Kerestinečka cesta 57/A, OIB: 18665755809, MBS: 080121652, T: +385 1 6398 320, E: [info@family.hr](mailto:info@family.hr), W: [www.family.hr](http://www.family.hr).

Pojam Kupca odnose se i na: klasičnog potrošača (fizičku osobu koja izvan bilo kakve djelatnosti naruči i plati bilo koji proizvod posredstvom usluga web trgovine prisutnih na web stranici Prodavatelja), ali i na kupce pravne osobe, obrtnike i trgovce pojedince i fizičke osobe koje obavljaju poslovne djelatnosti, no oni su zaštićeni odredbama Zakona o zaštiti potrošača samo ako kupuju proizvode nevezano za svoje poslovne djelatnosti.

Prodavatelj prodajom putem Internet stranice [www.family.hr](http://www.family.hr) nastupa u svoje ime.

Uvjeti kupnje čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijama i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te će se prije potvrđivanja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan, dok će nakon potvrđivanja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljeni Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. Prodavatelj zadržava pravo izmjene uvjeta u svako vrijeme, s tim da navedene izmjene stupaju na snagu nakon objave na ovim internet stranicama.

Kada Kupac potvrdi i izvrši narudžbu ugovor je sklopljen, te će Prodavatelj o činjenici sklapanja ugovora odmah e-mail porukom obavijestiti da je ugovor sklopljen.

Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.

Uvjeti kupnje podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.

## II. Glavna obilježja robe

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama.

Fotografije proizvoda su ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavatelj posebno ističe da vizualni identitet proizvoda prikazan na fotografiji ne mora odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti, pogotovo obzirom na postavke monitora na računalu kupca, razlike u percepciji boja kako ih Kupac vidi na zaslonu i sl.

U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda. Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na web stranici [www.family.hr](http://www.family.hr) podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na [www.family.hr](http://www.family.hr) Prodavatelj zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi za koje je u narudžbi naznačeno da su raspoloživi i dostupni.

### III. Cijena proizvoda

Cijene istaknute na web stranici [www.family.hr](http://www.family.hr) izražene su u kunama. Trošak PDV-a je posebno istaknut. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave iz razloga se isti posebno plaćaju.

U slučaju plaćanja e-bankingom i općom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu.

### IV. Troškovi dostave

Priopćavaju se prilikom naručivanja kod svakog pojedinog proizvoda, te ukupni troškovi dostave u slučaju naručivanja više proizvoda.

U slučaju nemogućnosti uredne dostave na adresu Kupca koju je isti naznačio, Kupac snosi troškove ponovne dostave na istu ili drugu adresu ovisno o tome koje podatke će Kupac navesti Prodavatelju prilikom provjere dostave narudžbe.

### V. Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije

Prodavatelj nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

### VI. Uvjeti i rokovi plaćanja, uvjeti isporuke robe, vrijeme isporuke robe

Proizvodi se naručuju odabirom, korištenjem menija i popunjavanjem elektronskog formulara. Kupac može naručiti i kupiti proizvod kao registrirani ili neregistrirani korisnik. Proizvod se smatra naručenim kada kupac prođe cijeli postupak narudžbe.

Plaćanje naručenih proizvoda moguće je obaviti na sljedeće načine:

- E-bankingom
- Općom uplatom
- Pouzećem
- Kreditnom karticom (Maestro, MasterCard, Visa, Premium Visa, Diners)



U slučaju plaćanja kreditnom karticom, općom uplatom i e-bankingom uplatu je potrebno izvršiti najkasnije u roku naznačenom u e-mail poruci kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen.

Ukoliko kupac ne dobije obavijest da je ugovor sklopljen nakon završenog procesa naručivanja sugerira se provjeriti:

- Je li poruka u Junk/Spam folderu
- Je li mailbox pun

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati izvan roka isporukom kupljenih proizvoda, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavatelja, Prodavatelj će pristupiti isporuci naručenih proizvoda.

Naručene proizvode isporučujemo Overseas Expressom i DPD-om. Popis otoka na koje dostavlja dostavna služba možete pronaći [na linku](#). Isporuka će uslijediti najkasnije u roku 10 radnih dana od vidljive uplate na računu Prodavatelja. Ukoliko se pojavi nemogućnost isporuke odabranog proizvoda zbog toga što proizvoda više nema, Prodavatelj je dužan odmah obavijestiti Kupca, a Kupac ima pravo raskinuti ugovor i tražiti povrat novca ili pristati na naknadni rok za isporuku. Sve naručene artikle nastojat ćemo isporučiti u jednom paketu. Ukoliko to zbog stanja zaliha neće biti moguće, zadržavamo pravo isporuke u više pošiljki.

U rokove za isporuku ne računaju se:

- dan prijema narudžbe/zahtjeva
- vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese Kupca
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili drugih razloga za koje Prodavatelj nije kriv
- neradni dani ako predstavljaju početak ili kraj roka

U slučaju da se naručeni proizvod plaća pouzecom, Prodavatelj će pristupiti isporuci robe po gore navedenim rokovima kojiteku od potvrde narudžbe, a Kupac je dužan izvršiti uplatu prilikom odnosno prije neposrednog preuzimanja proizvoda.

## **VII. Jednostrani raskid ugovora**

Samo Kupac koji je sklopio Ugovor na daljinu na gore opisani način ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 radnih dana. Rok od 14 radnih dana započinje teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik/dostavljač, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako je jednom narudžbom Kupac naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok započinje teći od dana kada je predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

Ako Prodavatelj ne obavijesti Kupca o ovom pravu pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora prestaje u roku 12 mjeseci od isteka roka za raskid (rok od 12 mjeseci počinje teći nakon isteka roka od 14 radnih dana koji je predviđen za redovni raskid u slučaju uredne obaviještenosti). Ako je pak obavijest o pravu na jednostrani raskid dostavljena u roku od 12 mjeseci, pravo na jednostrani raskid prestaje po isteku roka od 14 radnih dana od dana kada Kupac primi tu obavijest.

Kupac je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem [Obrasca za jednostrani raskid ugovora](#) koji je dostupan [ovdje](#) i koji se može elektronički ispuniti i poslati na mail adresu : [info@family.hr](mailto:info@family.hr). Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Prodavatelja je moguće obavijestiti i putem [Online obrasca za jednostrani raskid ugovora](#) ugovora koji je dostupan [ovdje](#). Nakon što ispunite i pošaljete obrazac dobit ćete potvrdu o primitku prijave putem elektroničke pošte na mail adresu koju ste naveli prilikom ispunjavanja [Online obrasca za jednostrani raskid ugovora](#).

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove dostave, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 radnih dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora. Troškove povrata robe snosi Kupac. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad. Robu ste nam dužni vratiti odmah, a najkasnije u roku 14 radnih dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu. Robu vratite poštom na dokaziv način na naše centralno skladište na adresi Intertekstil Stanić d.o.o., Kerestinečka cesta 57/A, 10431 Sveta Nedelja). Smatra se da ste izvršili svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošaljete na dokaziv način (preporučeno sa pošiljkom) robu osobno nama u našem skladištu. Odgovorni ste 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 obvezu povrata robe, te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

- ugovor o uslugama Prodavatelj u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca, te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena;
- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Prodavatelja, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid ugovora;
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je jasno prilagođena Kupca;
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe;
- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave;
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima;
- predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca;
- Kupca posebno zahtijevao posjet Prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je Kupac izrijekom zahtijevao, Prodavatelj pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, Prodavatelj ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom;
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije;
- ugovor sklopljen na javnoj dražbi;
- predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju;

- predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;

## **VIII. Odgovornost za materijalne nedostatke/Reklamacija**

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, posebice Zakonu o obveznim odnosima.

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

U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke, te u tom slučaju sugeriramo da pošiljku Kupac ne preuzima. Molimo Kupce da nas kontaktirate kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda. Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane Kupca nisu imali vidljivi nedostatak. Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim o rokovima. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju uputiti na e-mail [info@family.hr](mailto:info@family.hr) sa naznakom reklamacija.

Prodavatelj će smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju će u roku od 15 dana od primitka valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije.

## **IX. Trajanje ugovora**

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavateljem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Uvjeti kupnje sastavni su dio ugovora.

## **X. Pravila o privatnosti**

### **O pravilima privatnosti**

Ova pravila o privatnosti ("pravila") objašnjavaju kako Intertekstil Stanić d.o.o. (dalje u tekstu: "ITS d.o.o.") prikuplja, koristi i upravlja vašim osobnim podacima koji se nalaze na web stranici i koji su ITS d.o.o.-u dostupni korištenjem web stranice [www.family.hr](http://www.family.hr).

ITS d.o.o. je posvećen zaštiti i poštivanju vaše privatnosti. Pročitajte ovo pravila pažljivo kako biste razumjeli zašto i kako prikupljamo vaše osobne podatke te kako će se oni koristiti. U pogledu osobnih podataka koje prikupljamo, ITS d.o.o. je "voditelj obrade", odnosno onaj koji određuje potrebe za koje i sredstva kojima se osobni podaci obrađuju.

ITS d.o.o. kao pružatelj usluga web stranice [www.family.hr](http://www.family.hr) zauzima se za zaštitu privatnosti i osobnih podataka.

Ako nas želite kontaktirati u vezi ovih pravila ili u vezi vaših osobnih podataka, molimo vas da koristite sljedeće kontakt podatke:

Naziv tvrtke: Intertekstil Stanić d.o.o.

Adresa: Kerestinečka cesta 57/A, Kerestinec, 10 431 Sveta Nedjelja

Telefonski broj: +385 1 2481 833

E-pošte : [sskendrovic@its.com.hr](mailto:sskendrovic@its.com.hr)

### **Kako i kada prikupljamo vaše osobne podatke?**

ITS d.o.o. osobne podatke prikuplja radi sklapanja i ispunjenja ugovora o kupoprodaji, evidencije ostvarenih narudžbi kupaca, jedinstvene identifikacija korisnika, analize poslovanja, marketinga, provedbe sustava nagrađivanja, dostave proizvoda, izrade dokumentacije vezane za kupoprodaju, tehničke podrške te autorizacije plaćanja putem kreditnih i debitnih kartica.

Više informacija o situacijama i okolnostima za prikupljanje vaših osobnih podataka možete pronaći ispod, u odjeljku [Za što ćemo koristiti vaše osobne podatke](#) ? Sjetite se da su to informacije o potencijalnim načinima korištenja osobnih podataka, s kojima se možete susresti kada posjetite našu web stranicu, ostvarite kupnju kod nas ili koristite naše usluge. U svakom od navedenih slučajeva, dobit ćete i jasne dodatne informacije o svrsi obrade podataka, a u nekim slučajevima osim toga trebat ćemo i vaše izričito dopuštenje za obradu.

Mi ne koristimo vaše osobne podatke u marketinške svrhe osim ako nam ne kažete da se s time slažete. Ako želite da vam pošaljemo detalje o našim proizvodima, uslugama, ponudama i promocijama, molimo da se pretplatite na to kada se pridružujete našem Programu vjernosti ili pretplaćujete na naš newsletter. Za više informacija posjetite odjeljke [Marketingi Program vjernosti](#) u nastavku.

Prema vašim osobnim podacima odnosimo se kao prema povjerljivim podacima, a pravilno ih štiti ITS d.o.o. i/ili naši pouzdani partneri (za više informacija pogledajte odjeljak: [Da li ITS d.o.o. dijeli podatke s trećim stranama?](#) ispod).

### **Koje podatke prikupljamo direktno od vas?**

Kada se korisnik uključi u određene aktivnosti na web stranici [www.family.hr](http://www.family.hr) kao što su otvaranje korisničkog računa, korištenje internetske prodavaonice, ispunjavanje anketa, komentara, objavljivanje sadržaja, sudjelovanje u natjecanjima ili nagradnim igrama, slanje povratnih informacija, traženje informacija o uslugama, ITS d.o.o. može od korisnika zatražiti davanje određenih dodatnih osobnih podataka. U tom slučaju, prije davanja dodatnih osobnih podataka korisnik je obvezan proučiti ova Pravila privatnosti i Opće uvjete kupnje i pristati na njihovu primjenu u odnosu na dodatne podatke.

Ovisno o vrstama aktivnosti, neki su od traženih podataka određeni kao obvezni, a neki kao dobrovoljni. Ako korisnik ne želi pružiti obvezne podatke za aktivnost koja ih zahtijeva, istome neće biti dopušteno uključivanje u tu aktivnost.

ITS d.o.o. prikuplja i koristi osobne podatke kako bi korisnicima omogućio korištenje usluga i aktivnosti putem web stranice [www.family.hr](http://www.family.hr), unaprijedio rad web stranice [www.family.hr](http://www.family.hr), stvorio bazu podataka korisnika u svrhu unapređenja usluge i/ili marketinga, kontaktirao korisnike radi dostave marketinških obavijesti, poboljšao oglašivačke i promocijske aktivnosti te analizirao upotrebu internetske stranice [www.family.hr](http://www.family.hr). Također, osobni

podaci mogu se koristiti za rješavanje problema, provedbu administracijskih zadataka te uspostavljanje kontakta s korisnicima.

Na internetskoj stranici [www.family.hr](http://www.family.hr), ITS d.o.o. prikuplja sljedeće osobne podatke ispitanika: ime i prezime, lozinku, broj telefona, adresa, adresu e-pošte, adresa slanja proizvoda, adresa slanja računa, poštanski broj, grad, spol, datum rođenja, tvrtka i OIB samo za tvrtke.

Uvid u osobne podatke korisnika mogu imati, u izvršavanju svoga djelokruga posla vezano za ugovore o kupoprodaji koje kupci sklapaju sa ITS d.o.o. sljedeće osobe: pravne osobe koje sudjeluju u izvršavanju ugovora o kupoprodaji kao što su dostavne službe, knjigovodstveni servisi, informatička podrška, marketinška podrška, društva koja su povezana sa ITS d.o.o., javna tijela koja zahtijevaju dostavu osobnih podataka u skladu sa propisima koji obvezuju ITS d.o.o., a o čemu ITS d.o.o. vodi propisane evidencije aktivnosti obrade.

### **Kakva prava na privatnost imate?**

ITS d.o.o. poštuje da svaki korisnik treba imati mogućnost osigurati točnost, potpunost i ažuriranost svojih osobnih podataka. Ako korisnik smatra da su njegovi osobni podaci nepotpuni, netočni ili nisu ažurirani, može kontaktirati ITS d.o.o. slanjem e-poruke na [sskendrovic@its.com.hr](mailto:sskendrovic@its.com.hr)

Imajte na umu da u bilo kojem trenutku imate pravo od ITS d.o.o.-a zatražiti sljedeće:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> da vam omogući pristup vašim osobnim podacima     | ITS d.o.o. možete pitati koje vaše osobne podatke koristi, a možete i tražiti pristup tim osobnim podacima. Imate pravo znati svrhu obrade, koje kategorije vaših osobnih podataka čuvamo, tijela ili kategorije tijela s kojima vaše osobne podatke dijelimo, razdoblje zadržavanja podataka, kao i izvor podataka u slučaju kada se podaci neizravno prikupljaju. |
| <input type="checkbox"/> da vam osigura kopiju osobnih podatke koje čuvamo | Možete nas kontaktirati ako želite kopiju nekih ili svih osobnih podataka koje čuvamo o vama.   |
| <input type="checkbox"/> zatražiti ispravak pogrešnih podataka             | Želimo da su vaše osobne informacije točne i ažurne. Možete nas tražiti da ispravimo ili uklonimo informacije koje mislite da su netočne ili zastarjele.  |

zatražiti brisanje osobnih podataka

Možete tražiti da zaustavi obradu ili čak tražiti brisanje osobnih podataka o vama koje čuvamo. Ako vaše osobne podatke trebamo za obavljanje neke ugovorne obveze prema vama, ITS d.o.o. bi mogao prestati biti sposoban za izvođenje takvih ugovornih obveza. Također, ako su vaši osobni podatci potrebni kako bi mogli ostvariti određene zakonske obveze (npr. porezne obveze), vaš zahtjev se možda neće moći ostvariti.

Ograničavanje pristupa vašim podacima (nama i/ili trećim osobama) u određenim procesima ili u potpunosti

Ako želite pobijati točnost podataka, ili više ne trebamo osobne podatke za svrhu obrade, ali su oni vama potrebni za uspostavljanje, izvršenje ili obradu pravnih zahtjeva ili ste se protivili obradi po osnovi koju smatramo legitimnom, imate pravo tražiti ograničavanje obrade osobnih podataka.

podnijeti prigovor na način kako koristimo vaše podatke

Sjetite se da imate pravo na prigovor obradi osobnih podataka koja se temelji na pravnoj osnovi koju ITS d.o.o. smatra legitimnom.

zahtijevati prijenos podataka drugom vršitelju obrade (prenosivost prava)

Ako se obrada temelji na vašem pristanku ili se vrši automatskim sredstvima, imate pravo tražiti od ITS d.o.o. prijenos podataka drugom vršitelju obrade.

Kako biste ostvarili bilo koje od gore navedenih prava molimo koristite ITS d.o.o. kontakt podataka iz odjeljka [o privatnosti](#).

Ako niste zadovoljni kako smo prikupili ili upotrijebili vaše osobne podatke, možete podnijeti formalnu pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

### **Gdje se čuvaju vaši osobni podaci?**

Osobne podatke koje prikupimo o vama čuvamo u sigurnom okruženju. Vaši osobni podaci su zaštićeni od neovlaštenog pristupa, otkrivanja, uporabe, izmjena ili uništenja od strane bilo koje organizacije ili pojedinca.

Neki podaci još uvijek se pohranjuju u papirnatom obliku, ali imamo tendenciju digitalizirati sve osobne podatke koje obrađujemo. Obrađeni podaci pohranjuju se u našim prostorijama i IT sustavima, ali ponekad podatke pohranjujemo na servere naših pouzdanih davatelja usluga (trusted service provider).



ITS d.o.o. će osigurati da se osobni podaci korisnika drže na sigurnom mjestu (koje uključuje razumnu administrativnu, tehničku i fizičku zaštitu kako bi se onemogućilo neovlašteno korištenje, pristup, razotkrivanje, kopiranje ili izmjena osobnih podataka), kojem mogu pristupiti samo ovlaštene osobe ITS d.o.o.

Prikupljeni podaci za svrhe navedene u ovim Pravilima bit će pohranjeni samo onoliko dugo koliko je to potrebno za ispunjenje navedenih svrha. Vaši se osobni podaci neće čuvati u obliku koji omogućuje da budete identificirani duže nego što ITS d.o.o. razumno smatra da je neophodno za ostvarenje svrhe za koju su prikupljeni ili obrađeni. ITS d.o.o. će određene osobne podatke čuvati u vremenskom periodu koji propisuje zakon odnosno propis koji obvezuje ITS d.o.o. na čuvanje podataka.

Ako ste nam dali privolu, Vaše osobne podatke obrađivat ćemo do povlačenja privole. Ako izjavite osnovani prigovor na obradu osobnih podataka temeljem legitimnog interesa Vaše osobne podatke nećemo obrađivati u budućnosti.

Ako je pokrenut sudski, upravni ili izvansudski postupak, osobni se podaci mogu pohraniti do kraja takvog postupka, uključujući i moguće razdoblje za izjavljivanje pravnih lijekova. ITS d.o.o. će određene osobne podatke čuvati u vremenskom periodu koji propisuje zakon odnosno propis koji obvezuje voditelja obrade na čuvanje podataka.

### **Da li ITS d.o.o. razmjenjuje podatke s trećim osobama?**

Zaštita privatnosti je nam važna, stoga nikada nećemo dijeliti vaše osobne podatke s trećom osobama osim za svrhe opisane u ovim Pravilima.

Kao što znate, ITS d.o.o. surađuje s drugim kompanijama . To znači da ponekad dijelimo vaše osobne podatke, koristeći sigurne IT sustave. Kada tako postupamo podaci se prenose na servere koji se nalaze u EU ili u zemlji koja osigurava adekvatnu razinu zaštite u skladu s EU zakonodavstvom.

Uz navedeno, vaše osobne informacije možemo dati našim pouzdanim partnerima koji održavaju naš IT sustav ili pružaju usluge u ime ITS d.o.o.. Na primjer, za potrebe marketinga, financija, oglašavanje, obrade plaćanja, isporuke i druge usluge u i izvan ITS d.o.o.. Ti davatelji usluga su ipak dužni, prema relevantnim ugovorima, koristiti podatke koji su im povjereni samo u skladu s našim smjernicama i isključivo u svrhu koju smo strogo odredili. Također obvezujemo ih da adekvatno zaštitite vaše podatke i da ih smatraju poslovnom tajnom.

U nekim slučajevima, naši partneri koji pružaju usluge u ime ili za ITS d.o.o. mogu vaše podatke obraditi izvan Europske unije. Međutim, ugovori koje sklapamo s takvim subjektima obvezuju ih da vašim podacima postupaju sa posebnim sigurnosnim mjerama u skladu s propisima na snazi u državama članicama Europske unije.

ITS d.o.o. ne bilježi niti ne pohranjuje transakcijske podatke korisnika potrebne za plaćanje putem kartica.

### **Koliko dugo će ITS d.o.o. zadržati vaše osobne podatke?**

ITS d.o.o. neće zadržati vaše osobne podatke dulje od razdoblja za koje su podaci potrebni kako bi se ispunila svrha njihovog korištenja. Više informacija o razdobljima čuvanja određenih vrsta podataka nalazi se u odjeljku [za što ćemo koristiti vaše podatke?](#)

### **Za što ćemo koristiti vaše podatke?**

Možemo koristiti vaše osobne podatke na nekoliko različitih načina, uglavnom za obavljanje naših ugovornih obveza prema vama, ali ponekad i za poboljšanje vašeg iskustva kupnje, direktni marketing i sigurnosnih razloga.

## **Obrada naloga i pružanje usluga**

Kada obavite kupnju putem web stranice, ovisno o slučaju, možda ćemo zatražiti da date određene osobne podatke koji su potrebni za pravilnu obradu vaše kupnje.

Kupac daje suglasnost da ITS d.o.o. može obrađivati dane osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija i statistike, za potrebe stvaranja baze podataka o kupcima, obavještanja o proizvodima i uslugama, za potrebe informiranja o isporuci, za potrebe dostave promotivnih materijala, unaprjeđenja odnosa sa kupcima te unaprjeđenja usluga. ITS d.o.o. navedene podatke može davati trećima u svrhu izvršavanja ugovora, zaštite interesa korisnika i ITS d.o.o. te sprječavanja eventualnih zloraba, potrebe što boljeg uvida i razumijevanja pojedinačnih potreba i zahtjeva korisnika kao i razvijanja mogućnosti što kvalitetnijeg pružanja svih usluga ITS d.o.o. koji za rezultat imaju povećanje zadovoljstva korisnika.

ITS d.o.o. će čuvati osobne podatke onoliko koliko je to potrebno za svrhe predviđene ovim Pravilima i Općim uvjetima kupnje.

Kako bi osigurali da se proizvodi i usluge koje kupite kod nas dostave na ispravnu adresu, vaše osobne podatke koji su potrebni za pružanje pojedinih usluga dijelimo s pouzdanih vanjskih partnera (npr. vaše ime, adresa dostave i poruke uz isporuku koje ste naveli – poput doba dana kada želite primati dostavu).

Osim osobnih podataka, ITS d.o.o. može od korisnika zatražiti i druge podatke kojima se iste ne može identificirati, te se ne smatraju osobnim podacima (primjerice podatke o načinu korištenja stranica, računalu, internetskom poslužitelju, preferencijama, hobijima, interesima, aktivnostima), a koje ITS d.o.o. omogućuju kvalitetnije, preciznije i osobnije odabiranje podataka za korisnike, unaprjeđenje web stranice te dodatno usmjeravanje i prilagođavanje njezinih sadržaja korisnicima. Na temelju tih podataka ITS d.o.o. saznaje informacije o tome koji su sadržaji najpopularniji među kojim korisnicima.

## **Kolačići**

Zadržat ćemo i procijeniti informacije o Vašem nedavnom posjetu našoj web stranici i kako ste koristili različite dijelove naše web stranice radi analitičkih ciljeva, odnosno kako bismo razumjeli na koji način korisnici koriste naše web stranice.

Kako bi održavali web stranicu i osigurali da njezine funkcionalnosti budu na očekivanoj razini, ITS d.o.o. koristi tehnologiju poznatu kao "kolačići". Kolačići su male datoteke koje šaljemo na vaše računalo i možemo im kasnije pristupiti. Oni mogu biti privremeni ili trajni. Zahvaljujući kolačićima možete bez poteškoća pretraživati naše stranice te prikazivati rezultate koji su relevantni za vas. Kolačići nam pokazuju ono što zanima vas i druge posjetitelje naše web stranice, što nam pomaže da ju poboljšamo.

Više o kolačićima pročitajte u Pravilima o korištenju kolačića.

## **Druge web stranice**

Ova Pravila privatnosti odnose se samo na upotrebu i korištenje podataka koje ITS d.o.o. prikuplja od korisnika (ispitanika). Druge web stranice kojima se može pristupiti putem web stranice [www.family.hr](http://www.family.hr) imaju vlastite izjave o povjerljivosti i prikupljanju podataka te načine njihovog korištenja i objavljivanja. Ako preko web stranice [www.family.hr](http://www.family.hr) korisnik posjeti jednu ili više drugih web stranica, ITS d.o.o. preporučuje korisnicima da pregledaju izjavu o povjerljivosti podataka te stranice.

ITS d.o.o. nije odgovoran za načine i uvjete rada trećih strana.

## **Marketing**

ITS d.o.o. bi Vam želio poslati informacije o našim proizvodima i uslugama za koje bi mogli biti zainteresirani. Međutim, smijemo poslati takav marketinški materijal samo ako se odlučite za to. Imajte na umu da čak i ako ste pristali primati naše marketinške poruke, možete od primanja istih odustati u svakom trenutku.

## **Stupanja na snagu te promjene pravila o privatnosti**

Ova Pravila stupaju na snagu 25. lipnja 2018.

ITS d.o.o. zadržava pravo izmjene i dopune Pravila privatnosti te će isti biti objavljeni na web stranici.

# **XI. Pravila o korištenju kolačića**

## **Što su kolačići?**

Kolačić je mala tekstna datoteka koja se pohranjuje na računalo ili mobilni uređaj pri posjetu određenom web-mjestu. S pomoću kolačića web-mjesto pamti vaše radnje i željene postavke (poput prijave, jezika, veličine fonta i drugih željenih postavki koje se odnose na prikaz) tijekom duljeg razdoblja, pa ih nije potrebno ponovno unositi pri svakom povratku na web-mjesto odnosno pri pregledavanju njegovih različitih stranica.

## **Na koji se način koristimo kolačićima?**

www.family.hr upotrebljava kolačiće i slične tehnologije za nekoliko svrha, ovisno o kontekstu ili proizvodu, uključujući:

- 1) privremene korisničke kolačiće unosa (session-id) i/ili trajne kolačiće ograničene na nekoliko sati u nekim slučajevima - koristimo ih za pohranjivanje vaših preferencija i postavki na vašem uređaju te za poboljšavanje vašeg iskustva. Ako, na primjer, unesete naziv svog grada ili poštanski broj da biste mogli primati prilagođene vijesti ili informacije o vremenu na našem web-mjestu, mi taj podatak, ovisno o vašim postavkama, možemo pohraniti u kolačiću da biste prilikom povratka na te stranice vidjeli relevantne informacije za navedenu lokaciju. Spremanje vaših osobnih preferencije, kao što su željeni jezik, u kolačiće, omogućuje vam da ne morate stalno iznova postavljati preference. Ako odustanete od oglasa utemeljenih na interesima, mi pohranjujemo vaše odabire za odustajanje u kolačić na vašem uređaju;
- 2) kolačiće za provjeru autentičnosti, koji se koriste za autentifikacijske usluge, tijekom trajanja pregleda stranice - koristimo ih da bismo provjerili vašu autentičnost. Kada se prijavite na web-mjesto koristeći osobni račun, vaš jedinstveni ID broj i vrijeme prijave spremamo u kodiranom kolačiću na vašem uređaju. Taj vam kolačić omogućuje kretanje od stranice do stranice bez potrebe za ponovnim prijavljivanjem na svakoj stranici. Možete spremiti i podatke za prijavu tako da se ne morate prijaviti svaki put kada se vratite na web-mjesto;
- 3) korisničke sigurnosne kolačiće, koji se koriste za otkrivanje zloupotreba autentičnosti, ograničenog trajanja - koristimo ih za obradu informacija koje nam omogućuju sigurnost naših proizvoda te za utvrđivanje prevare i zloupotrebe;
- 4) kolačiće multimedijских sadržaja, kao što su kolačići za flash player, za vrijeme trajanja pregleda stranice

5) kolačiće omogućavanja učitavanja, tijekom trajanja pregleda stranice - koristimo ih da bismo zapamtili informacije koje nam dajete, na primjer kada dodate proizvode u košaricu na našem web-mjestu, te podatke pohranjujemo u kolačić kako bismo mogli zapamtiti te podatke;

6) trajne kolačiće za prilagodbu korisničkog sučelja za vrijeme trajanja pregleda stranice (ili malo duže) - kolačiće koristimo da bi vam omogućili davanje povratnih informacija na web-mjestu;

7) kolačiće trećih strana za dijeljenje podataka društvenih mreža za prijavljene članove društvene mreže - neka naša web mjesta uključuju kolačiće društvenih medija, uključujući one koji korisnicima koji su prijavljeni na društvenu mrežu omogućuju dijeljenje sadržaja preko te mreže. To se događa na web stranicama koje Vam omogućavaju prijavu i registraciju preko računa društvenih mreža te ako dijelite sadržaj web stranice na društvenim mrežama (npr. putem „Like“ gumba). Konkretni utjecaj na Vašu privatnost će se razlikovati od društvene mreže do društvene mreže te ovisi o postavkama privatnosti koje ste izabrali na tim mrežama. Kako upravljati ovim kolačićima možete saznati na njihovim web stranicama.

#### **Uz navedene kolačiće koristimo i :**

1. kolačiće podataka društvenih mreža namijenjeni praćenju;

2. promidžbene kolačiće trećih strana - upotrebljavamo kolačiće za prikupljanje podataka o vašoj aktivnosti na mreži i prepoznavanju vaših interesa tako da vam možemo prikazati oglase koji bi vas mogli najviše zanimati. Primanje oglasa utemeljenih na interesima koje vam šaljemo možete i otkazati, kao što je opisano u našim Pravilima privatnosti. Također, upotrebljavamo kolačiće da bi zabilježili, primjerice, koliko je posjetitelja kliknulo na oglas i koje ste oglase vidjeli tako da vam se više puta ne prikazuju isti.

3. analitičke kolačiće - koristimo kolačiće prve i treće strane te druge identifikatore za prikupljanje podataka o upotrebi i performansama, na primjer: možemo ih koristiti za brojanje jedinstvenih posjetitelja na nekom web-mjestu ili servisu te za razvoj drugih statistika o radu naših web-mjesta i proizvoda ili da bi saznali kakve su performanse naših proizvoda da bi ih mogli poboljšati (na primjer, kolačiće koristimo da bismo prikupili podatke koji pomažu u raspodjeli opterećenja). To omogućuje da naša web-mjesta mogu funkcionirati.

Važno je napomenuti i da neki videozapisi ugrađeni na naše stranice upotrebljavaju kolačić za anonimno prikupljanje statistika o tome kako ste došli i videozapise koje ste posjetili.

Omogućavanje ovih kolačića nije strogo potrebno za web stranicu, ali će vam pružiti bolji doživljaj pregledavanja.

Možete izbrisati ili blokirati te kolačiće, ali ako to činite, neke značajke ove web stranice možda neće funkcionirati.

Informacije vezane uz kolačiće se ne koriste da bi vas osobno identificirali, a podaci o uzorcima potpuno su pod našom kontrolom.

Ovi kolačići se ne koriste za bilo koju svrhu osim onih opisanih ovdje.

#### **Koristimo li i druge kolačiće?**

Neke od naših stranica ili podstranica mogu koristiti dodatne i/ili različite kolačiće od onih koje smo prethodno naveli i opisali. Na primjer:

-tvrtke koje unajmljujemo za pružanje usluga u naše ime, kao što je analitika web-mjesta, postavljaju kolačiće kada posjetite naša web-mjesta,

-tvrtke koje isporučuju sadržaj, kao što su videozapisi ili vijesti ili oglasi na našim web-mjestima postavljaju vlastite kolačiće. spomenute tvrtke podatke koje obrađuju koriste u skladu sa svojim Pravilnicima o zaštiti podataka što tim tvrtkama može omogućiti prikupljanje i kombiniranje informacija o vašim aktivnostima s više web-mjesta, aplikacija ili mrežnih servisa,

Detalji o njima bit će vam omogućeni u trenutku kada se isti pojave te ćemo u tom trenutku od Vas tražiti privolu, Ukoliko istu niste prije dali, kako bismo pohranili i te kolačiće.

### **Kako možete kontrolirati kolačiće?**

Kolačiće možete kontrolirati i/ili izbrisati prema želji. Više informacija potražite u odjeljku [Kako obrisati kolačiće](#).

Možete izbrisati sve kolačiće koji su već pohranjeni na računalu, a postavke većine preglednika omogućuju blokiranje pohrane kolačića. Ako blokirate kolačiće, možda ćete pri svakom posjetu web-mjestu morati ručno prilagođivati neke željene postavke, a određene usluge i funkcije možda neće biti dostupne.

### **Kako obrisati kolačiće?**

Većina kolačića lako se može obrisati, no napominjemo Vam kako bi brisanje ili blokiranje svih kolačića moglo imati negativan utjecaj na korištenje stranice.

Odlučite li se ipak obrisati ili onemogućiti kolačiće na svojem računalu potrebno je ažurirati postavke svojeg internetskog preglednika (informacije o načinu brisanja i onemogućavanja kolačića potražite na svojem pregledniku odabirom izbornika za pomoć).

### **Dodatne informacija oko isključivanja kolačića**

Trenutno postoji nekoliko web-stranica za isključivanje pohranjivanja kolačića za različite servise.

Više se možete informirati na sljedećim web adresama:

[www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org)

[www.youronlinechoices.com/hr](http://www.youronlinechoices.com/hr)

[www.aboutads.info/choices](http://www.aboutads.info/choices)

### **Uz navedeno od velike pomoći mogu vam biti i sljedeće web stranice:**

- European Interactive Digital Advertising Alliance (EU)
- Internet Advertising Bureau (US)
- Internet Advertising Bureau (EU)
- Google Chrome
- Internet Explorer
- Mozilla Firefox

- Safari (Desktop)
- Safari (Mobile)
- Android Browser
- Opera
- Opera Mobile

Ponovno reguliranje i kontroliranje kolačića

Svakim posjetom naše web stranice možete se odlučiti na ponovno/reguliranje i kontroliranje kolačića te ih u svakom trenutku možete obrisati i/ili izmijeniti. Pogledajte Kako kontrolirati kolačiće.

## **XII. Platforma za online rješavanje sporova Europske unije**

Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju biti će moguće riješiti putem ODR platforme kojoj možete pristupiti [ovdje](#).

To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete na brži i jednostavniji način podnijeti na gornjem linku. Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

[Preuzmite Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#)