

## Reklamacije i prigovori na kupovinu na web shopu tvrtke Bug d.o.o.

Bug web shop je vlasništvo tvrtke Bug d.o.o. (u daljnjem tekstu Prodavač). Osoba koja je izvršila narudžbu i platila određeni proizvod ili uslugu (u daljnjem tekstu Kupac) na Bug web shopu ima kao potrošač sva prava koja mu pripadaju prema Zakonu o zaštiti potrošača i drugim zakonima RH.

### Definiranje proizvoda i usluga

Prodavač na svom web shopu prodaje pretplate na časopise, pojedinačne časopise, knjige i druge proizvode. Pretplata se definira kao prodaja svih izdanja časopisa u određenom vremenskom razdoblju.

### Uvjeti kupnje

Kupac je prilikom kupnje dužan dati osobne podatke koji služe Prodavaču za realizaciju kupovine (dostava proizvoda, evidentiranje plaćanja i sl.) te za unaprjeđenje poslovanja i odnosa sa Kupcem. Prodavač će osobne podatke kupca prosljeđivati drugim pravnim osobama isključivo u svrhu realizacije kupovine i isporuke (dostavne tvrtke i sl.). Trećim pravnim i fizičkim osobama koje nisu nužne u procesu realizacije kupovine ili isporuke, Prodavač može ustupiti podatke samo uz dozvolu Kupca.

U slučaju plaćanja kreditnim ili debitnim karticama Prodavač niti u jednom trenutku ne sprema brojeve kartica niti druge povjerljive podatke, već to za Prodavača radi druga pravna osoba (procesor kartica/payment gateway).

### Prigovori kupaca

Sukladno čl. 10 Zakona o zaštiti potrošača, Prodavač omogućuje Kupcu da svoje prigovore uputi putem pošte na adresu Prodavača: Bug d.o.o. Milana Ogrizovića 36a , 10000 Zagreb, ili putem elektroničke pošte Prodavača: [pretplata@bug.hr](mailto:pretplata@bug.hr). U slučaju pismenog primitka primjedbe Prodavač će obavijestiti Kupca o zaprimanju primjedbe pismenim putem u roku od 15 dana. U slučaju primitka primjedbe elektroničkim putem Prodavač će obavijestiti Kupca o zaprimanju primjedbe u roku od 10 dana.

Kupac je dužan u svojoj primjedbi navesti svoje osobne podatke: ime, prezime, ime tvrtke (ukoliko je Kupac pravna osoba), adresu i elektroničku adresu, te po mogućnosti pretplatnički broj (ukoliko ima primjedbe na pretplatu na časopise).

Za sve prigovore koje Kupac uputi drugim kanalima (različite druge e-mail adrese u vlasništvu tvrtke Bug d.o.o., socijalne mreže, telefonski pozivi) ili za prigovore koji ne sadržavaju sve navedene podatke nužne za obradu prigovora, Prodavač se ne obavezuje na odgovor i obradu prigovora.

### Materijalni nedostaci

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda sukladno Zakonu o obveznim odnosima (članci 400-422).

### Rješavanje prigovora

U slučaju neisporuke plaćenog proizvoda u razumnom vremenskom roku, Prodavač se obvezuje Kupcu ponovo poslati proizvod o trošku Prodavača. Ukoliko je predmet kupoprodaje pretplata na časopise, Kupac ima pravo na prekid pretplate prije isteka ugovorenog roka ukoliko je imao više od jedne pisane primjedbe na isporuku časopisa. Prodavač se obvezuje na povrat novca Kupcu u razmjeru sa nerealiziranim trajanjem pretplatničkog odnosa.

Pravo na raskid ugovora

Kupac može, ne navodeći razlog, jednostrano raskinuti ugovor, u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora. U slučaju jednostranog raskida ugovora, kupac je dužan snositi troškove povrata isporučene robe sukladno članku 57.st.1 točka 9 Zakona o zaštiti potrošača.

Obrazac za jednostrani prekid ugovora Kupac može naći na [www.bug.hr/webshop](http://www.bug.hr/webshop).