

# OPĆI UVJETI PRODAJE

## Članak 1. – Svrha

## Članak 2. - Identitet prodavatelja

## Članak 3. - Sklapanje ugovora i narudžbe

3.1 Opće odredbe

3.2 Cijene

3.3 Obilježja proizvoda

3.4 Dostupnost

3.5 Naručivanje

## Članak 4. - Plaćanje

4.1 Načini plaćanja na internetskoj stranici

4.1.1. Platne kartice

4.1.2 Sephora poklon-kartice

4.1.3 Stanja online kredita

4.2 Uvjeti plaćanja

4.3 Sigurnost platnih transakcija

4.4 Ograničenja prema Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma

## Članak 5. - Isporuka i prihvrat

5.1 Opća pravila

5.2 Nepravilnosti, oštećenja, oštećeni paketi

5.2.1 Opće odredbe

5.2.2 Preporučene procedure koje treba slijediti u slučaju oštećenja paketa

5.2.3 Preporučeni postupak u slučaju proizvoda koji nedostaje ili je oštećen

5.3 Rokovi isporuke

5.4 Troškovi dostave

## Članak 6. - Pravo na jednostrani raskid ugovora

6.1 Opće odredbe

6.2 Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

6.3 Povrat sredstava nakon jednostranog raskida ugovora

6.4 Obveze kupca u vezi sa zakonskim pravom na jednostrani raskid ugovora

6.5 Opće odredbe primjenjive na sve načine povrata (u trgovinu ili putem dostavne službe)

6.6 Posebne odredbe primjenjive na povrate u trgovini

## Članak 7. - Materijalni nedostaci

7.1 Prava kupca u vezi s proizvodima s materijalnim nedostacima

7.2 Pisani prigovor

## Članak 8. - Zadržavanje prava vlasništva

## Članak 9. - Intelektualno vlasništvo

## Članak 10. - Dokaz narudžbe

## Članak 11. – Služba za korisnike / Alternativno rješavanje potrošačkih sporova

## Članak 12. - Odgovornost

12.1. Pravna sposobnost

12.2 Viša sila

12.3. Korištenje internetske stranice

12.4. Proširenje isključenja od odgovornosti

## Članak 13. - Obrada osobnih podataka

## Članak 14. - Izmjene

## Članak 15. - Opće informacije

15.1 Djelomična nevaljanost

15.2 Neodricanje

15.3 Mjerodavno pravo i nadležnost

## Članak 16. - Izjava o pristupačnosti

### Dodatak 1: Predložak obrasca jednostranog raskida ugovora (opcionalno)

#### Uvodne odredbe

Za potrebe ovih Općih uvjeta prodaje (u daljnjem tekstu: **Uvjeti** ili **Opći uvjeti prodaje**), Kupac i Sephora d.o.o., Zagreb, Ilica 1, OIB: 35832838544 (u daljnjem tekstu **Sephora** ili **Prodavatelj**) zajedno se u daljnjem tekstu nazivaju: **Ugovorne strane** ili svaka zasebno: **Ugovorna strana**.

Kao član selektivne distribucijske mreže, Sephora prodaje proizvode u svojoj internetskoj trgovini, isključivo na malo, i krajnjim potrošačima.

Kupnje na internetskoj stranici stoga su rezervirane za neprofesionalne privatne kupce za vlastitu upotrebu (ili kao poklone unutar privatnog kruga). Sukladno tome, prije narudžbe na Sephorinoj internetskoj stranici (u daljnjem tekstu: **Narudžba**) Kupac izjavljuje da kupnja proizvoda na internetskoj stranici nije izravno povezana s profesionalnom djelatnosti i da je ograničena isključivo na osobnu upotrebu.

Sephora može otkazati ili odbiti svaku Narudžbu koja ne odgovara maloprodaji pod uvjetima iz članka 3.4. ovih Općih uvjeta prodaje.

## Članak 1. - Svrha

Svrha ovih Općih uvjeta prodaje je obavijestiti svakog potencijalnog potrošača kao kupca (u daljnjem tekstu: **Kupac** ili **Potrošač**) o uvjetima prodaje i isporuke proizvoda na Sephorinoj internetskoj stranici te utvrditi prava i obveze Ugovornih strana u vezi prodaje proizvoda na Sephorinoj internetskoj stranici. Ovi Opći uvjeti prodaje primjenjuju se pod uvjetima navedenima u ovim Uvjetima bez ograničenja ili zadržke na sve prodaje proizvoda koje Sephora nudi na svojoj internetskoj stranici, dostupnoj:

- putem Interneta na adresi: [www.sephora.hr](http://www.sephora.hr);
  - putem App Store i Play Store usluga u obliku mobilne aplikacije za korištenje na kompatibilnim iOS i Android uređajima;
- (zajedno u daljnjem tekstu: **Internetska stranica**)

Opći uvjeti prodaje dostupni su u svakom trenutku putem poveznice na dnu Internetske stranice i na stranici za provjeru Narudžbe. Sephora preporučuje Kupcu da ih preuzme i zadrži. Sephorini Opći uvjeti prodaje mogu se preuzeti na sljedećoj [poveznici](#).

Kako bi potvrdio svoju Narudžbu prije plaćanja, Kupac mora pročitati i prihvatiti Opće uvjete prodaje označavanjem odgovarajućeg polja. Uvjeti su dostupni u obliku koji omogućuje njihovo pohranjivanje i reprodukciju.

Sephora zadržava pravo promjene ovih Općih uvjeta prodaje u bilo kojem trenutku. Unatoč tome, Opći uvjeti prodaje koji se odnose na Narudžbu bit će oni koje Kupac prihvati u trenutku Narudžbe.

Ove Opće uvjete prodaje dopunjuju Opći uvjeti korištenja Internetske stranice, [Politika o osobnim podacima i kolačićima](#), [Politika privatnosti - Nadzor nad kozmetičkim proizvodima i proizvodima povezanim s prehranom](#) i [Opći uvjeti objave recenzija kupaca](#).

## Članak 2. - Identitet Prodavatelja

Naziv: SEPHORA d.o.o.  
Adresa: Ilica 1  
Poštanski broj: 10 000  
Grad: Zagreb  
Država: Hrvatska  
OIB: 35832838544

Sephora je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta (MBS): 081662491. Temeljni kapital u iznosu od 500.000,00 EUR u cijelosti je uplaćen u gotovini.

Bankovni račun broj: IBAN : HR49 2340 0091 1113 5026 9, otvoren kod Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb.

Direktori: Marie-Christine Marchive, Roxana Rašu i Mihaela Dan.

Telefon: 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) iz Hrvatske, ili +38516887500 iz inozemstva

E-pošta: [kontakt@sephora.hr](mailto:kontakt@sephora.hr)

Kupac za sva pitanja vezana uz proizvode ili Narudžbu može kontaktirati tim Sephorinih prodajnih savjetnika pozivom Službi za korisnike tijekom njezina radnog vremena, koje je navedeno u članku 12. ovih Uvjeta.

## Članak 3. - Sklapanje ugovora i narudžbe

### 3.1 Opće odredbe

Jezik predložen za sklapanje ugovora je hrvatski jezik.

### 3.2 Cijene

Internetske prodajne cijene proizvoda na Internetskoj stranici Sephore, navedene u eurima, su one na snazi u trenutku kada Kupac izvrši Narudžbu. Sephora može prodajne cijene proizvoda izmijeniti u bilo kojem trenutku prije izvršavanja Narudžbe. Kupac će biti obaviješten o svakoj takvoj promjeni prije nego što na Internetskoj stranici izvrši Narudžbu. Navedene cijene se primjenjuju na prodaju na daljinu na Internetskoj stranici Sephore i mogu se razlikovati od onih koje se istovremeno naplaćuju u maloprodajnim trgovinama Sephore.

Navedene cijene ne uključuju troškove dostave, koji se dodatno naplaćuju uz cijenu kupljenih proizvoda. Troškovi dostave bit će navedeni prije nego što Kupac napravi i potvrdi Narudžbu. Način dostave opisan je u nastavku Općih uvjeta prodaje i naveden na Internetskoj stranici; Sephora ga može u bilo kojem trenutku izmijeniti, s time da bilo kakva izmjena neće utjecati na već napravljene Narudžbe. Stoga Sephora svim Kupcima savjetuje da redovito pregledaju Opće uvjete prodaje objavljene na Internetskoj stranici.

Cijene uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV) koji vrijedi na dan Narudžbe. Svaka promjena primjenjive stope PDV-a automatski će se odraziti u cijeni proizvoda koje Sephora prodaje na svojem Internetskoj stranici; podrazumijevajući da ta promjena neće utjecati na već izvršene Narudžbe.

Sephora može, s vremena na vrijeme i po vlastitom nahođenju, primijeniti promotivnu prodaju ili organizirati druge posebne oblike prodaje za određene proizvode na Internetskoj stranici. Po isteku promotivnog razdoblja Sephora više neće prihvaćati Narudžbe pod uvjetima koji se odnose na isteklu promotivnu prodaju ili poseban oblik prodaje.

Sephora ulaže razumne napore kako bi osigurala točnost cijena; međutim, mogu se dogoditi pogreške. Ako se utvrdi pogreška u cijeni, uključujući situaciju kada je artikl prikazan po netočnoj nižoj cijeni, Sephora zadržava pravo otkazivanja Narudžbe. U tim će slučajevima Kupac biti obaviješten o navedenom, a ako se Narudžba otkaže, Sephora će vratiti sve plaćene iznose, uključujući sve primjenjive troškove dostave.

### 3.3 Obilježja proizvoda

Kupac može odabrati jedan ili više proizvoda iz različitih kategorija ponuđenih na Internetskoj stranici Sephore.

Sephora može u svakom trenutku izmijeniti izbor proizvoda koji se nude na prodaju na njezinoj Internetskoj stranici, osobito zbog ograničenja povezanih s njezinim dobavljačima, ne dovodeći u pitanje Narudžbe koje je Kupac već izvršio. U skladu s odredbom članka 46. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac može prije podnošenja Narudžbe pregledati bitna obilježja proizvoda koji/-e želi naručiti na Internetskoj stranici Sephore.

Iako su sve relevantne informacije o proizvodima dostupne na Internetskoj stranici uz odgovarajuće proizvode te je Sephora je poduzela sve razumne mjere kako bi osigurala točnost i pravovremenost tih informacija, Kupci se savjetuju da prije upotrebe ili potrošnje uvijek pročitaju informacije prikazane na pakiranju proizvoda i/ili uputama za uporabu jer može doći do neusklađenosti uslijed čestih promjena sastojaka, količine sastojaka, nutritivnih vrijednosti i alergena.

Za sva pitanja vezana uz proizvode i njihovu upotrebu, kao i za sva dodatna pitanja ili savjete Kupac može kontaktirati tim Sephorinih prodajnih savjetnika pozivom Službi za korisnike na broj: 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) iz Hrvatske ili +38516887500 iz inozemstva, tijekom radnog vremena navedenog u članku 12. ovih Uvjeta. Kupac također može posjetiti jednu od maloprodajnih trgovina Sephore, odnosno prodajna mjesta, a kako bi dobio personalizirane savjete i isprobao proizvode koje Sephora prodaje.

### 3.4 Dostupnost

Proizvodi i usluge koje Sephora nudi na Internetskoj stranici ovise o njihovoj dostupnosti.

Neovisno o navedenom, Sephora zadržava pravo u bilo kojem trenutku povući bilo koji proizvod i/ili uslugu s Internetske stranice. Ako nakon zaprimanja Narudžbe neki proizvod ili usluga postanu nedostupni, Kupac će biti obaviješten putem e-pošte u najkraćem mogućem roku, a u najkasnije u roku od 3 radna dana od dana nedostupnosti.

U takvim slučajevima Narudžba Kupca bit će automatski otkazana. U slučaju da je Kupac već izvršio plaćanje Narudžbe Sephori, Sephora će Kupcu naknaditi cjelokupni uplaćen iznos za svaki proizvod koji nije isporučen ili za svaku uslugu koja je plaćena, a nije izvršena, neovisno o razlogu povlačenja proizvoda ili usluge iz prodaje ili neizvršenja usluge. Ako plaćanje Narudžbe još nije izvršeno, Narudžba Kupca automatski će biti otkazana i njegov bankovni račun neće biti terećen. Kupac će o otkazivanju Narudžbe biti obaviješten putem e-pošte.

### 3.5 Naručivanje

Narudžbu na Internetskoj stranici mogu izvršiti samo registrirani Kupci koji su otvorili svoj Sephora račun. Otvaranje računa na Internetskoj stranici Sephore dopušteno je osobama koje imaju najmanje 18 godina.

Prije potvrde Narudžbe Kupac može provjeriti pojedinosti prijedloga svoje Narudžbe i ispraviti eventualne pogreške. Kupac također mora izričito prihvatiti Uvjete označavanjem za to predviđenog polja koje će moći preuzeti i zadržati .

Kupac potvrđuje Narudžbu klikom na ikonu „Plati“. Na taj način Kupac podnosi Sephori obvezujuću ponudu za kupnju proizvoda sadržane u Narudžbi te za sklapanje ugovora o prodaji na daljinu. Smatrat će se da je Kupac, svjesno i s razumijevanjem, prihvatio sadržaj i uvjete predmetne Narudžbe, činjenicu da njegova Narudžba, ako je Sephora prihvati, za njega podrazumijeva obvezu plaćanja, kao i cijene, obujme, svojstva, količine i rokove isporuke proizvoda ponuđenih na prodaju i naručenih od strane Kupca.

Nakon što je navedeni korak potvrđen, Kupac više neće moći otkazati svoju Narudžbu, odnosno, Kupac može otkazati Narudžbu samo u roku od petnaest (15) minuta od potvrde plaćanja klikom na gumb „Otkazi moju narudžbu“, dostupan na stranici potvrde narudžbe ili na svojem račun. Otkazivanje se odnosi na cijelu Narudžbu, bez mogućnosti djelomičnog otkazivanja iste. Navedeno ne utječe na pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora od ugovora sukladno uvjetima navedenima u članku 6. ovih Općih uvjeta prodaje.

Po zaprimanju Narudžbe, Sephora će bez odgode poslati Kupcu e-poštu s potvrdom primitka Narudžbe (u daljnjem tekstu: **Potvrda primitka narudžbe**). Takava e-pošta Potvrde primitka narudžbe ne predstavlja obvezujuće prihvatanje ponude Kupca.

Ugovor o prodaji na daljinu smatrat će se sklopljenim kada Sephora zasebnom e-poštom potvrdi sklapanje ugovora o prodaji na daljinu i otpremu Narudžbe zajedno s dostavom važećih Općih uvjeta prodaje i računa (u daljnjem tekstu: **Potvrda otpreme ili Potvrda sklapanja ugovora o prodaji na daljinu**).

Sephora preporučuje Kupcu da navedenu e-poštu sačuva u papirnatom ili elektroničkom obliku. Kupac je time obavješten da se e-pošta šalje na adresu elektroničke pošte koju je Kupac naveo. Stoga Sephora neće biti odgovorna u slučaju pogreške pri unosu predmetne adrese e-pošte ili slučaju da Kupac ne zaprimi poruku Potvrde primitka narudžbe i/ili Potvrde sklapanja ugovora o prodaji na daljinu iz razloga za koji Sephora nije odgovorna. U tom slučaju prodaja će se smatrati konačnom, osim ako Sephora otkáže Narudžbu, osobito zbog nedostupnosti proizvoda. Neovisno o navedenom, Kupac može iskoristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora prema uvjetima navedenima u članku 6. ovih Općih uvjeta prodaje.

Sephora ima pravo rezervirati i/ili naplatiti puni iznos Narudžbe:

- za plaćanja Sephora poklon-karticama i/ili online kreditnim sredstvima: odmah po slanju Potvrde primitka narudžbe;
- za plaćanja drugim načinima plaćanja prihvaćenima na Internetskoj stranici u skladu s člankom 4.1. niže: čim se Kupcu pošalje e-poštu Potvrde otpreme kojim se Kupca obavještava da je njegova Narudžba otpremljena.

Kupnje na Internetskoj stranici namijenjene su neprofesionalnim privatnim potrošačima za njihovu osobnu uporabu (ili darivanje u privatnom krugu), zbog čega Sephora prodaje svoje proizvode samo u količinama koje odgovaraju uobičajenim prosječnim potrebama kućanstva. Sephora zadržava pravo da iz opravdanih razloga odbije ili otkáže svaku Narudžbu kod koje broj proizvoda ili iznos plaćanja (za jednu narudžbu ili za više narudžbi zajedno) ne odgovara uobičajenoj prosječnoj uporabi kućanstva, svaku Narudžbu koja upućuje na to da Kupac obavlja gospodarsku djelatnost u vezi s naručenim proizvodima ili, općenito, svaku Narudžbu koja je neobičajena u smislu primjenjive sudske prakse.

Konačno, Sephora zadržava pravo, u mjeri dopuštenoj važećim pravom, obustaviti ili otkazati izvršenje bilo koje Narudžbe i/ili isporuke u slučaju neplaćanja ili djelomičnog plaćanja bilo kojeg iznosa koji Kupac duguje, u slučaju problema pri plaćanju ili u slučaju prijave ili pokušaja prijave vezanih uz korištenje Sephora Internetske stranice, uključujući vezano uz prethodnu Narudžbu.

## **Članak 4. – Plaćanje**

Kupci mogu platiti svoje Narudžbe na Internetskoj stranici u skladu s uvjetima navedenima u nastavku ovog članka. Kupac jamči Sephori da ima potrebna ovlaštenja za korištenje odabranog načina plaćanja svoje Narudžbe.

### **4.1 Načini plaćanja na Internetskoj stranici**

#### **4.1.1 Platne kartice**

Na Internetskoj stranici prihvaćaju se sljedeće platne kartice: Visa, MasterCard i American Express, osim kod kupnje Sephora digitalne poklon-kartice, pri čemu su prihvaćene samo kartice Visa i MasterCard.

Izdavatelj navedenih platnih kartica mora biti banka ili financijska institucija sa sjedištem u Europskoj uniji ili Monaku.

Kupci koji koriste kompatibilan iOS uređaj također mogu plaćati svoje Narudžbe na Internetskoj stranici koristeći *Apple Pay* uz aktiviranu bankovnu karticu.

#### **4.1.2 Sephora poklon-kartice**

Narudžbe se mogu u cijelosti ili djelomično platiti poklon-karticom.

Postoje dvije vrste poklon-kartica: fizička poklon-kartica i digitalna poklon-kartica. Uvjeti korištenja za obje vrste poklon-kartica su isti.

Za digitalne poklon-kartice kupljene na Internetskoj stranici: Kupac može odabrati iznos između 10 EUR i 200 EUR.

Za fizičke poklon-kartice kupljene u trgovini Kupac može odabrati iznos između 10 EUR i 999 EUR.

Sephore poklon-kartice mogu se koristiti na Internetskoj stranici ili u trgovinama Sephora, odjednom ili u više navrata, do iznosa raspoloživog kredita u trenutku Narudžbe, uz mogućnost doplate drugim načinom plaćanja koji Sephora prihvaća. Moguće je koristiti do pet (5) poklon kartica, do maksimalnog ukupnog iznosa od 1000 EUR po Narudžbi. Poklon-kartica vrijedi jednu (1) godinu od datuma kupnje u Sephora trgovini u Zagrebu, na [sephora.hr](http://sephora.hr) i u mobilnoj aplikaciji Sephora Hrvatska. Za korištenje poklon-kartice tijekom postupka plaćanja potrebno je unijeti broj i kod fizičke ili digitalne poklon-kartice.

Poklon-kartica ne može se koristiti za kupnju drugih poklon-kartica.

Poklon-kartica ne izdaje se na ime. Ne može se zamijeniti za gotovinu, niti se može zamijeniti ili napraviti povrat sredstava, čak ni djelomično, u slučaju gubitka, krađe, propadanja ili isteka roka valjanosti. Kupac može provjeriti raspoloživi saldo, kao i datum isteka njezine valjanosti kod prodajnog savjetnika u trgovini Sephora u Zagrebu ili na Internetskoj stranici klikom [ovdje](#).

Za kupnju digitalne poklon kartice, Kupac mora unijeti svoje ime i adresu e-pošte, kao i ime i adresu e-pošte osobe kojoj želi ponuditi poklon-karticu; odabrati iznos između 10 EUR i 200 EUR radi određivanja vrijednost poklon-kartice, označiti polje vezano uz prihvaćanje Politike osobnih podataka i kolačića te Općih uvjeta prodaje, odabrati način plaćanja te kliknuti na „Potvrdi svoju narudžbu“.

Ako Kupac koji je izvršio kupnju poklon-karticom naknadno vrati cijelu Narudžbu ili njezin dio i zatraži povrat, plaćeni iznos najprije će se vratiti na način plaćanja korišten uz poklon-karticu, ako je bio korišten. Preostali iznos plaćen poklon-karticom bit će ponovno pripisan na korištenu poklon-karticu ili vraćen u obliku online kredita ako Kupac više ne posjeduje poklon-karticu ili ako je poklon-kartica istekla.

#### 4.1.3 Stanja online kredita

Online kreditna sredstva kreditna su sredstva koja izdaje isključivo Sephora te ih korisnik može iskoristiti samo na Internetskoj stranici Sephora. Vrijede godinu dana od datuma izdavanja i ne mogu se koristiti u maloprodajnim trgovinama Sephora.

U slučaju povrata novca bit će izdana nova kreditna sredstva.

## 4.2 Uvjeti plaćanja

Sve Narudžbe zahtijevaju plaćanje. Narudžbe se plaćaju u eurima, uključujući sve poreze i obvezne doprinose. Sve bankovne naknade koje se mogu primijeniti zbog ugovornog odnosa Kupca s bankom ili drugim pružateljem usluga snosi Kupac (uključujući i u slučaju povrata, npr. naknade konverzije valute ili bankovne naknade).

U mjeri dopuštenej važećim pravnom, u slučaju neplaćanja ili djelomičnog plaćanja bilo kojeg iznosa koji Kupac duguje ili u slučaju problema s plaćanjem, uključujući i prilikom prethodnih Narudžbi, Sephora zadržava pravo obustaviti ili otkazati izvršenje bilo koje Narudžbe i/ili isporuku, neovisno o njihovoj prirodi i stupnju izvršenja.

## 4.3 Sigurnost platnih transakcija

Radi osiguranja sigurnosti plaćanja bankovnom karticom na Internetskoj stranici, Kupac mora Sephori dostaviti sigurnosni kod (CVV) koji se nalazi na poleđini kartice koju Kupac koristi te broj i datum isteka kartice.

U sklopu borbe protiv internetskih prijevara, informacije vezane uz Narudžbu Kupca mogu se prosljediti bilo kojoj zakonom ovlaštenoj trećoj strani ili osobi koju je odredila Sephora, isključivo u svrhe provjere identiteta Kupca, valjanosti Narudžbe, korištenog načina plaćanja te predviđene isporuke.

Nakon ove provjere, Sephora zadržava pravo zatražiti presliku osobne iskaznice Kupca i/ili bilo koje informacije koje se odnose na identitet Kupca. Svaki Kupac ima pravo pristupa, ispravljanja i brisanja svojih osobnih podataka obrađenih od strane Sephore, pod uvjetima navedenima u [Politici o osobnim podacima i kolačićima](#).

Sephora koristi sigurnosni alat za plaćanje naziva „Cybersource“. Sigurnost plaćanja temelji se na autentifikaciji Kupca i povjerljivosti svih podataka. Radi osiguranja sigurnosti, Cybersource koristi provjerene kriptografske tehnike i pridržava se raznih bankarskih propisa koji se primjenjuju u Republici Hrvatskoj.

## 4.4. Ograničenja prema Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma

Sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, gotovinska plaćanja u iznosu od 10.000 EUR ili više nisu dopuštena. Prag od 10.000 EUR primjenjuje se i kada se plaćanje ili naplata provodi kroz više gotovinskih transakcija koje su očito povezane i čija ukupna vrijednost doseže ili prelazi 10.000 EUR. U takvim slučajevima, ako ovi Opći uvjeti prodaje to dopuštaju, plaćanje se mora izvršiti prijenosom sredstava na bankovni (transakcijski) račun; ako takav način plaćanja nije predviđen ovim Općim uvjetima prodaje, kupnja u iznosu od 10.000 EUR ili više ne može se izvršiti.

## Članak 5. - Isporučka i prihvat

### 5.1 Opća pravila

Dostava je dostupna samo na području Republike Hrvatske, na adrese do kojih se može doći cestovnim putem te na sve otoke u koji imaju redovnu povezanost s kopnom trajektom/brodom.

Dostava se obavlja putem dostavne službe.

Proizvodi koje je Kupac naručio sukladno ovim Uvjetima bit će isporučeni na adresu koju je Kupac naveo kao adresu dostave u odgovarajućoj Narudžbi (u daljnjem tekstu: **Adresa dostave**). Ako Kupac navede adresu treće osobe kao Adresu dostave, Kupac jamči da je prethodno pribavio suglasnost treće osobe za otkrivanje njegovih osobnih podataka Sephori.

Pošiljka koji sadrži naručene i plaćene proizvode dostavna služba predaje Kupcu ili drugom primatelju Narudžbe koji je prisutan na Adresi dostave u trenutku isporuke. Kupac ili drugi primatelj Narudžbe mora potvrditi dostavu potpisivanjem dostavnice/potvrde o isporuci koju osigurava dostavna služba.

Kupac je dužan osigurati da Kupac ili treća osoba bude prisutna na Adresi dostave radi preuzimanja Narudžbe. Kupac je također dužan osigurati da dostavna služba ima neometan pristup Adresi dostave vozilom kojim se obavlja dostava.

Ako Kupac ili primatelj Narudžbe nije prisutan na Adresi dostave i/ili dostavna služba nema neometan pristup Adresi dostave, Kupac ili primatelj Narudžbe primit će obavijest o dostavi koja mu omogućuje preuzimanje paketa s mjesta navedenog u obavijesti u naznačenom roku.

Ako paket nije preuzet u roku navedenom u obavijesti o dostavi, paket će biti vraćen u Sephori. U tom će slučaju Kupcu će biti vraćen iznos Narudžbe umanjeno za troškove dostave na način plaćanja korišten pri kupnji, osim ako Kupac izričito ne pristane na drugi način povrata. To neće utjecati na zakonska prava Kupca, uključujući pravo na podnošenje prigovora ili ostvarivanje drugih prava iz zaštite potrošača.

### 5.2 Nepravilnosti, oštećenja, oštećeni paketi

#### 5.2.1 Opće odredbe

Kupac ili primatelj Narudžbe dužan je provjeriti stanje pošiljke i isporučenih proizvoda u odnosu na izdani račun kada je dostava izvršena izravno u ruke Kupca ili primatelja Narudžbe putem dostavne službe te u slučaju bilo kakvih neslaganja, odmah o tome obavijestiti dostavnu službu. U svakom slučaju, Sephora moli Kupca da prijavu nepravilnosti i eventualni prigovor podnese što je prije moguće, odnosno u roku od tri (3) dana od dana dostave, osobito u slučaju kućne dostave putem dostavljača kojeg je odredila Sephora kako bi Sephora mogla ostvariti svoja prava prema navedenom dostavljaču.

U slučaju bilo kakve nepravilnosti s paketom (oštećeni paket, otvoreni paket, tragovi tekućine itd.) ili naručenim proizvodom/ima (proizvod/i nedostaju, oštećeni su), Kupcu ili primatelju Narudžbe savjetuje se da slijedi postupak opisan u nastavku (članci 5.2.2. i 5.2.3. ovih Općih uvjeta prodaje).

Kupac ili primatelj Narudžbe također može nazvati Sephorinu Službu za korisnike kako bi dobio informacije o načinu povrata oštećenog/ih proizvoda. Kupcu se savjetuje da slijedi postupak povrata oštećenih proizvoda o kojem će ga obavijestiti Sephorina Služba za korisnike.

Sephora će Kupca obavještavati o napretku prigovora/prijavi slučaja, osobito o zaprimanju, prihvaćanju ili odbijanju putem e-pošte ili telefonom. Odluka o prigovoru/prijavi slučaja donijet će se bez nepotrebnog odgađanja. Obrada prigovora/prijave slučaja neće trajati dulje od petnaest (15) dana. Ako se nije postupilo u skladu s navedenim rokom, Kupac će imati pravo jednostrano raskinuti ugovor. Za poštovanje navedenog roka potrebna je potpuna suradnja Kupca.

Prijave vezane uz proizvode koji nedostaju ili su oštećeni rješavaju se pojedinačno, od slučaja do slučaja. Sephora će osigurati zamjenu ili povrat novčanih sredstava tek nakon provjere prijave putem internih kontrola i, prema potrebi, potvrde dostavljača.

#### 5.2.2 Preporučene procedure koje treba slijediti u slučaju oštećenja paketa

a. Ako je dostavljač prisutan:

- odbiti primitak pošiljke te odmah jasno i detaljno navesti sve prigovore vezano uz uočenu nepravilnost. Navedene prigovore Kupac ili primatelj Narudžbe može naznačiti na potpisanoj dostavnici dostavljača;
- o odbijanju bez odgode obavijestiti Sephorinu Službu za korisnike na 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) ili +38516887500 iz inozemstva, ili poslati e-poštu na: kontakt@sephora.hr.

b. Ako dostavljač nije prisutan:

- ne otvarati paket,
- neotvoreni paket vratiti Sephori u roku od pet (5) radnih dana od dostave,
- o odbijanju bez odgode obavijestiti Sephorinu Službu za korisnike na 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) ili +38516887500 iz inozemstva, ili poslati e-poštu na: kontakt@sephora.hr.

Sephorina Služba za korisnike može u svrhu provođenja provjera zatražiti fotografije paketa i/ili proizvoda ili bilo koje druge korisne informacije.

### 5.2.3 Preporučeni postupak u slučaju proizvoda koji nedostaje ili je oštećen

Kupcu ili primatelju Narudžbe savjetuje se da izostanak ili oštećenje proizvoda prijavi Sephorinoj Službi za korisnike na: 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) ili +38516887500 iz inozemstva, ili e-poštom na kontakt@sephora.hr, u najkraćem mogućem roku nakon dana dostave.

Sephorina Služba za korisnike može u svrhu provođenja provjera zatražiti fotografije paketa i/ili proizvoda ili bilo koje druge korisne informacije.

### 5.3. Rokovi isporuke

Rokovi isporuke počinju teći od dana slanja Potvrde otpreme. Rok dostave istječe završetkom posljednjeg dana navedenog roka dostave. Ako posljednji dan pada na subotu, nedjelju ili državni praznik na mjestu isporuke, posljednji dan roka isporuke bit će sljedeći radni dan. U slučaju kašnjenja dostave, Sephora će bez nepotrebnog odgađanja o tome obavijestiti Kupca.

- Standardna dostava: do 7 radnih dana\*.

U slučaju prekoračenja gore navedenih rokova iz razloga koji ne predstavljaju višu silu, Kupac će imati mogućnost otkazati Narudžbu nakon što uputi službenu obavijest Sephorinoj Službi za korisnike da isporuku izvrši u razumnom dodatnom roku te ako takva obavijest ostane bez učinka, sukladno odredbama članka 48. Zakona o zaštiti potrošača.

Zahtjev za otkazivanje Narudžbe mora biti poslan u pisanom obliku na adresu navedenu u odjeljku „Kontaktirajte nas“ na Internetnoj stranici Sephore ili telefonom na 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) ili +38516887500 iz inozemstva tijekom radnog vremena Službe za korisnike koje je navedeno u odjeljku „Kontaktirajte nas“ na Internetnoj stranici Sephore.

Povrat novčanih sredstava izvršit će se, prema izboru Kupca, istim načinom plaćanja koji je korišten prilikom izvršavanja Narudžbe ili u obliku online kreditno odobrenja, i to što je prije moguće, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana kada je Kupac iskoristio svoje pravo otkazivanja Narudžbe.

Ako Sephora bez svoje krivnje nije u mogućnosti isporučiti Narudžbu zbog neizvršenja ugovornih obveza jednog od Sephorinih dobavljača, Sephora ima pravo odustati od prodaje proizvoda Kupcu.

\*Radni dani: od ponedjeljka do petka, osim državnih praznika.

### 5.4. Troškovi dostave

Troškovi dostave Narudžbi iznose kako slijedi:

- 4,5 EUR za Narudžbe do iznosa od 69,99 EUR; te
- bez plaćanja za Narudžbe iznosa 70,00 EUR i više.

Sve cijene uključuju zakonom propisan porez na dodanu vrijednost (PDV) koji se primjenjuje u trenutku Narudžbe.

Trošak dostave automatski se izračunava u trenutku kupnje proizvoda, a Kupcu se izdaje račun s navedenom cijenom kupljenih proizvoda i troškovima dostave.

Trošak dostave bit će prikazan u košarici zajedno s cijenom proizvoda i/ili usluga.

## **Članak 6. - Pravo na jednostrani raskid ugovora**

### 6.1. Opće odredbe

Pravo na jednostrani raskid ugovora prema ovom članku odnosi se isključivo na Kupce koji se smatraju potrošačima u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

U skladu s odredbom članka 79. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac ima zakonsko pravo na jednostrani raskid ugovora bez obveze navođenja razloga rok od četrnaest (14) dana od dana primitka Narudžbe/paketa s naručenim proizvodima od strane Kupca ili treće osobe koju je odredio Kupac, a koja nije dostavljač.

Ako se u okviru jedne Narudžbe naruči više proizvoda koji se isporučuju zasebno, ili ako se Narudžba/proizvodi sastoje od više artikala ili se isporučuju u više pošiljaka, rok od četrnaest (14) dana za dostavu obrasca ili izjave o jednostranom raskidu ugovora počinje teći od dana kada Kupac ili treća strana koju odredi Kupac, a koja nije dostavljač, fizički preuzme posljednji artikl ili posljednju pošiljku proizvoda iz Narudžbe.

U slučaju kupnje poklon-kartice na Internetskoj stranici, Kupac ima rok od četrnaest (14) dana od datuma potvrde svoje Narudžbe za ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora, pod uvjetom da poklon-kartica nije u cijelosti ili djelomično iskorištena prije isteka tog razdoblja. U tom slučaju ne postoji pravo na jednostrani raskid ugovora ili povrat u bilo kojem obliku.

Odredbe ovog članka ne isključuju prava Kupca u vezi s materijalnim nedostacima detaljnije opisanim u članku 7. ovih Uvjeta.

#### 6.2. Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Sukladno odredbi članka 86. Zakona o zaštiti potrošača, pravo na jednostrani raskid ugovora ne može se ostvariti za Narudžbe koje se odnose na:

- isporuku proizvoda koja je nakon isporuke otvorena i koja se ne može vratiti iz higijenskih ili zdravstvenih razloga,
- isporuka proizvoda izrađena prema specifikacijama potrošača ili jasno personalizirana,
- isporuku kvarljivih proizvoda ili proizvoda s kratkim rokom trajanja,
- isporuku proizvoda koja je po svojoj prirodi nakon isporuke nerazdvojivo pomiješana s drugim artiklima.

Pravo na jednostrani raskid ugovora također se ne može ostvariti ako je ugovor o pružanju usluga u potpunosti izvršen te je Kupac preuzeo obvezu plaćanja cijene, a ispunjenje je započelo uz prethodni izričiti pristanak Kupca i uz njegovu potvrdu da će izgubiti pravo na raskid ugovora nakon što usluga bude u potpunosti izvršena.

Ove odredbe primjenjuju se bez utjecaja na prava Kupca iz članka 7. ovih Općih uvjeta prodaje, koja ostaju u potpunosti primjenjiva.

#### 6.3. Povrat sredstava nakon jednostranog raskida ugovora

Ako Kupac iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, u skladu s uvjetima i odredbama iz ovog članka u pogledu rokova i postupka za povrat proizvoda, ima pravo na povrat novca za vraćene proizvode, kao i na povrat troškova dostave (po standardnoj cijeni) Narudžbe sukladno odredbama članaka 83. i 84. Zakona o zaštiti potrošača. Povrat novca će se izvršiti istim načinom koji je korišten prilikom plaćanja Narudžbe sukladno odredbama ovih Uvjeta (uključujući odredbe koje se odnose na povrat sredstava u slučaju plaćanja poklon-kartica), osim ako Kupac izričito ne pristane na drugi način povrata. Ako Kupac pristane na alternativni način povrata, neće snositi nikakve troškove povezane s povratom. Sephora može odgoditi povrat dok proizvodi ne budu vraćeni Sephori. Kupac je također dužan prilikom povrata proizvoda dostaviti prateću dokumentaciju i jamstveni list ako je isti dostavljen uz proizvode.

U skladu s odredbom članka 83. Zakona o zaštiti potrošača, ovim se određuje da Sephora pristaje snositi troškove povrata putem unaprijed plaćene poštanske povratne oznake dostupne na korisničkom internetskom računu, isključujući bilo koji drugi način dostave povrata proizvoda čiji bi ostali na teret Kupca ili primatelja Narudžbe. Izravne troškove povrata proizvoda u maloprodajnu trgovinu Sephore snosi Kupac ili primatelj Narudžbe.

#### 6.4. Obveze Kupca u vezi sa zakonskim pravom na jednostrani raskid ugovora

Kupac ili, gdje je primjenjivo, primatelj Narudžbe, mora:

- Obavijestiti Sephoru da želi jednostrano raskinuti ugovor u roku od četrnaest (14) dana od dana primitka Narudžbe, koji rok se računa u skladu s odredbama ovog članka, i to putem izričite nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor (koja sadrži ime, prezime, adresu i adresu e-pošte ili telefonski broj Kupca) ili korištenjem obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je priložen ovim Općim uvjetima prodaje i dostupan na sljedećoj [poveznici](#).

Izjava o jednostranom raskidu ugovora mora biti poslana e-poštom na sljedeću adresu: [kontakt@sephora.hr](mailto:kontakt@sephora.hr) ili poštom ili osobno uručena Sephori na adresu Slavonska avenija 11d, 10 000 Zagreb.

Ako Kupac obavijesti Sephoru da želi jednostrano raskinuti ugovor prije nego što uopće primi paket, ovim se putem obavještava da Sephora tehnički ne može zaustaviti otpremu proizvoda Kupcu nakon što je Narudžba potvrđena. Narudžba će stoga biti otpremljena Kupcu, a Kupac se obvezuje vratiti predmetne proizvode u roku od najviše četrnaest (14) dana od dana slanja izjave o jednostranom raskidu Sephori.

- Narudžbu odnosno proizvode moguće je vratiti putem (i) dostavne službe ili (ii) osobno u poslovnici Sephore na adresi Slavonska avenija 11d, Zagreb.

Kako bi dogovorio povrat proizvoda putem dostavne službe, Kupac mora kontaktirati našu Službu za korisnike na adresu e-pošte [kontakt@sephora.hr](mailto:kontakt@sephora.hr) ili telefonski broj 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) iz Hrvatske, ili +38516887500 iz inozemstva. Kupcu će biti poslana e-pošta s obrascem za povrat koji Kupac treba ispisati i pričvrstiti na povratni paket. Paket će zatim osobno preuzeti od Kupca dostavljač kojeg odredi Sephora, na dogovoreni datum i vrijeme. Kupac mora vratiti Narudžbu/proizvode bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana od kada je Kupac obavijestio Sephoru o odluci o ostvarivanju prava na jednostrani raskid ugovora. Proizvodi preuzeti nakon tog roka neće biti prihvaćeni, osim

ako je kašnjenje posljedica okolnosti na strani Sephore ili prijevoznika kojeg je odredila Sephora (primjerice, ako unatoč suradnji Kupca nije organizirano ili izvršeno ugovoreno preuzimanje).

Narudžba/proizvodi mogu se vratiti i osobno u Sephorinu trgovinu koja se nalazi u Zagrebu City Center one EAST, na adresi Slavovska avenija 11d, 10 000 Zagreb, pod uvjetima opisanim u ovom članku. Kupac mora vratiti Narudžbu/proizvode bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od datuma kada je Kupac obavijestio Sephoru o odluci da iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora. Proizvodi vraćeni nakon isteka navedenog roka neće biti prihvaćeni.

Proizvodi se moraju vratiti Sephori u stanju prikladnom za daljnju prodaju (u savršenom stanju, originalnom pakiranju te, kada je primjenjivo, uz dodatke, upute, jamstva itd.).

Kupac može odgovarati u slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je posljedica rukovanja proizvodom, osim onog koje je bilo nužno radi utvrđivanja prirode, obilježja i, kada je primjenjivo, ispravnog funkcioniranja proizvoda.

#### 6.5. Opće odredbe primjenjive na sve načine povrata (u trgovinu ili putem dostavne službe)

Kupac i primatelj Narudžbe, ako je različit od Kupca, obavještavaju se da korištenje obrasca za povrat koji je sastavila Sephora te navođenje pripadajućeg broja Narudžbe olakšavaju Sephori obradu povrata. Stoga se Kupcu ili primatelju narudžbe, ako je različit od Kupca, savjetuje da koristi ovaj obrazac za povrat zajedno s oglednim obrascem za jednostrani raskid ugovora. Ovaj obrazac za povrat dostupan je na Kupčevom internetskom računu, u odjeljku „Pomoć” na Internetskoj stranici (klikom na „Narudžba”, „Moji povrati i povrati novca”, zatim „Kako mogu vratiti proizvod?”) ili kontaktiranjem Sephorine Službe za korisnike.

U odnosu na poklon-kartice kupljene na Internetskoj stranici Sephore, uvjeti povrata opisani u ovom članku 6. primjenjuju se samo ako poklon-kartica nije u cijelosti ili djelomično iskorištena prije isteka navedenog roka. U tom slučaju, ne postoji pravo na jednostrani raskid ugovora ili povrat novca ni u kojem obliku.

Ako je Kupac kupnjom na Internetskoj stranici stekao pravo na jedan ili više poklon proizvoda ponuđenih uz Narudžbu te zbog ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora više ne ispunjava uvjete predviđene za takvu ponudu, isti mora poslati proizvod/e koje želi vratiti zajedno s poklon proizvodom/ima primljenima uz Narudžbu da bi Sephora uzela u obzir njegov zahtjev za jednostrani raskid ugovora.

Sephora neće zaprimati pakete ni pošiljke s neplaćenom poštarinom. Ako Kupac ili primatelj Narudžbe ne dokaže da je učinkovito osigurao predaju proizvoda dostavljaču ili trgovini Zagreb City Center one East, svaki rizik u vezi povrata proizvoda snosi Kupac ili primatelj Narudžbe.

#### 6.6. Posebne odredbe primjenjive na povrate u trgovini

Povrati u trgovini mogući su isključivo u trgovini Sephore u trgovačkom centru City Center one East, Hrvatska, na adresi Slavovska avenija 11d, 10 000 Zagreb, uz predočenje dokaza o kupnji Narudžbe koja se vraća (na primjer, e-pošte s potvrdom Narudžbe, računa itd.).

## **Članak 7. – Materijalni nedostaci**

### 7.1. Prava Kupca u vezi s proizvodima s materijalnim nedostacima

Sephora odgovara za materijalne nedostatke proizvoda u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o obveznim odnosima, pod uvjetom da su prigovori potrošača podneseni u zakonskim rokovima.

Sephora ne odgovara za nedostatke ili štetu uzrokovane isključivo preinakom, popravkom, ugradnjom ili dodavanjem koje je izvršio Kupac ili treća osoba koju Sephora nije ovlastila.

Potrošači su dužni obavijestiti Sephoru o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva (2) mjeseca od datuma kada su otkrili takav nedostatak, a najkasnije u roku od dvije (2) godine od prelaska rizika na potrošača, odnosno od dana isporuke proizvoda.

Potrošač mora obavijestiti Sephoru o svakom skrivenom nedostatku u roku od dva (2) mjeseca od dana kada je nedostatak otkriven. Sephora neće odgovarati za nedostatke koji postanu očiti nakon isteka dvije (2) godine od dana isporuke proizvoda.

Materijalni nedostaci postoje u slučajevima propisanim Zakonom o obveznim odnosima. U slučaju namjerne kupnje proizvoda s materijalnim nedostatkom, potrošač nema pravo na prigovor po osnovi materijalnih nedostataka.

Ako potrošački ugovor o prodaji proizvoda predviđa isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge kontinuirano tijekom razdoblja duljeg od dvije (2) godine, Sephora odgovara za materijalne nedostatke tog digitalnog sadržaja ili digitalne

usluge tijekom cijelog razdoblja isporuke. Ako potrošački ugovor o prodaji predviđa kontinuiranu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u određenom razdoblju kraćem od dvije (2) godine, Sephora odgovara za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi u roku od dvije (2) godine od trenutka prijelaza rizika.

Potrošač koji je pravovremeno i uredno obavijestio Sephoru o materijalnom nedostatku može, prema vlastitom nahođenju, zahtijevati popravak ili zamjenu proizvoda, osim ako je odabrani način otklanjanja nedostatka nemoguć ili bi Sephori uzrokovao nerazmjerne troškove u usporedbi s alternativnim načinom otklanjanja nedostatka, uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti, osobito vrijednost proizvoda koju bi proizvođači imali da nemaju nedostatak, značaj nedostatka te mogućnost da se popravak ili zamjena provedu bez znatne neugodnosti za potrošača.

Sephora ima pravo odbiti otklanjanje nedostatka kada su i popravak i zamjena nemogući ili bi za Sephoru predstavljali nerazmjerne troškove, uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti, osobito vrijednost koju bi proizvođači imali da su bez nedostatka, značaj nedostatka te mogućnost da se popravak ili zamjena provedu bez znatne neugodnosti za potrošača.

Popravak ili zamjena proizvoda s materijalnim nedostatkom bit će izvršena besplatno i u razumnom roku, odnosno u roku od trideset (30) dana od zahtjeva potrošača, i bez većih neugodnosti za potrošača.

Ako je zbog materijalnog nedostatka proizvod popravljen, zamijenjen drugim proizvodom ili su njegovi dijelovi zamijenjeni, rokovi za obavještanje Sephore o uočenim materijalnim nedostacima, kako je gore navedeno, počinju teći od dana dostave popravljenih proizvoda, zamijenjenih proizvoda ili zamijenjenih dijelova, ovisno o slučaju.

Potrošač može zahtijevati sniženje kupoprodajne cijene zadržavanjem proizvoda ili raskinuti ugovor uz puni povrat novca u zamjenu za povrat proizvoda, ako:

1° Sephora odbije ili nije popravila ili zamijenila proizvod;

2° Proizvod bude popravljen ili zamijenjen nakon isteka roka od trideset (30) dana;

3° Popravak ili zamjena proizvoda uzrokuje velike neugodnosti potrošaču, osobito kada potrošač konačno snosi trošak povrata ili uklanjanja neusklađenog proizvoda, ili ako snosi trošak ugradnje, popravljanja ili zamjene proizvoda;

4° Materijalni nedostatak i dalje postoji unatoč neuspješnom pokušaju Sephore da ga otkloni;

5° Sephora nije otklonila nedostatak u skladu s odredbom članka 410. a, stavcima 2. i 3. Zakona o obveznim odnosima.

Potrošač ima pravo na sniženje cijene proizvoda ili na raskid ugovora kada je nedostatak takve ozbiljne naravi da opravdava trenutno snižavanje cijene ili raskid ugovora. U takvim slučajevima potrošač nije dužan tražiti prethodni popravak ili zamjenu proizvoda.

Potrošači nemaju pravo raskinuti ugovor u slučaju ako je materijalni nedostatak neznatan.

U svakoj od gore navedenih opcija potrošač također ima pravo zahtijevati naknadu štete.

Na sva pitanja koja se odnose na ostvarivanje prava potrošača koja proizlaze iz materijalnih nedostataka, a koja nisu uređena ovim Općim uvjetima prodaje, primjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima (posebno odredbe članaka 399. a od 422. a Zakona o obveznim odnosima).

Ove odredbe ne isključuju pravo na jednostrani raskid ugovora definiran u članku 6. ovih Uvjeta.

Ni jedna odredba ovog članka ograničava niti isključuje odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke kako je uređena obveznim odredbama Zakona o obveznim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

## 7.2. Pisani prigovor

Potrošač može Sephori podnijeti pisani prigovor zbog materijalnog nedostatka proizvoda ili usluge ili iz bilo kojeg drugog razloga na jedan od sljedećih načina:

- putem e-pošte na adresu: kontakt@sephora.hr,
- putem pošte na adresu: Sephora d.o.o., Slavenska avenija 11d, 10 000 Zagreb.

U pisanom prigovoru potrošač mora navesti svoje puno ime i adresu (adresu e-pošte ili poštansku adresu) na koju Sephora treba poslati odgovor.

Sephora će bez odgode potvrditi primitak prigovora te će potrošaču dostaviti pisani odgovor na podneseni prigovor u roku od petnaest (15) dana od dana primitka uredno zaprimljenog prigovora.

Ako, suprotno očekivanjima, potrošači nisu zadovoljni odlukom Sephore o podnesenom prigovoru, mogu se obratiti Državnom inspektoratu Republike Hrvatske osobno ili pisanim putem (Državni inspektorat Republike Hrvatske, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb).

Dodatno, Kupac može kontaktirati Službu za korisnike putem odjeljka „Kontaktirajte nas“ na Internetskoj stranici Sephore ili telefonom 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) iz Hrvatske, ili +38516887500 iz inozemstva, tijekom radnog vremena službe, koje je navedeno u odjeljku „Kontaktirajte nas“ na Internetskoj stranici Sephore.

## **Članak 8. - Zadržavanje prava vlasništva**

Sephora zadržava puno pravo vlasništva nad prodanim proizvodima do primitka potpune uplate cjelokupne cijene, uključujući glavnicu, troškove, poreze i obvezna davanja. Zadržavanje prava vlasništva ne utječe na zakonska prava potrošača koja proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača, osobito na prava koja se odnose na pravo na jednostrani raskid ugovora.

## **Članak 9. - Intelktualno vlasništvo**

Robna marka Sephora, kao i svi žigovi, figurativni ili ne, te sve ilustracije, slike, logotipi i sav sadržaj koji se pojavljuje na Internetskoj stranici (uključujući, ali ne ograničavajući se na Opće uvjete korištenja i ove Opće uvjete prodaje) jesu i ostat će isključivo intelektualno vlasništvo Sephore ili nositelja dotičnih prava intelektualnog vlasništva.

Strogo je zabranjena svaka potpuna ili djelomična reprodukcija, izmjena ili korištenje tih žigova, ilustracija, slika i/ili logotipa ili bilo kojeg drugog sadržaja Internetske stranice iz bilo kojeg razloga i na bilo kojem mediju bez izričite prethodne pisane suglasnosti Sephore ili nositelja predmetnih prava intelektualnog vlasništva. Isto se primjenjuje na sva autorska prava, industrijski dizajn (dizajne i modele) te patente i srodna prava koji se pojavljuju i/ili koriste na Internetskoj stranici.

## **Članak 10. - Dokaz narudžbe**

Sephora provodi tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurala sigurnost i povjerljivost osobnih podataka svojih kupaca, ali i Kupac ima ulogu u zaštiti svojih osobnih podataka. Osobito, Kupac mora održavati sigurnost svojeg korisničkog imena te lozinke tako da ih nikome ne dijeli i da redovito mijenja lozinku.

U nedostatku dokaza o suprotnom, svaka transakcija provedena korištenjem Kupčeva korisničkog imena i lozinke predstavlja potvrdu Kupčeva identiteta te mogućnosti podmirenja iznosa Narudžbe.

Računalni zapisi pohranjeni u računalnim sustavima Sephore i njezinih partnera, poput prijevoznika, smatrat će se dokazom komunikacije, Narudžbi i plaćanja između Ugovornih strana. Ugovorne strane su suglasne da će svi podaci, informacije, datoteke te svaki drugi digitalni elementi razmijenjeni između Ugovornih strana predstavljati dopušten i valjan dokaz ugovora sklopljenog između Ugovornih strana, ili bilo kojeg drugog odnosa uspostavljenog između istih, uključujući i kao dokaz pred nadležnim sudom ili drugim tijelom u slučaju spora ili prigovora. Kupac se obvezuje da neće osporavati dopuštenost i valjanost ili dokaznu vrijednost navedenih elektroničkih elemenata ili elektroničkog oblika, zbog njihove elektroničke prirode. U nedostatku dokaza o suprotnom, ti će elementi biti valjani između Ugovornih strana i imati istu dokaznu vrijednost, pod istim uvjetima, kao i svaki dokument sastavljen, primljen ili pohranjen u pisanom obliku.

## **Članak 11. – Služba za korisnike / Alternativno rješavanje potrošačkih sporova**

Za sva pitanja vezana uz praćenje Narudžbe, povrat, prigovor vezan uz Narudžbu ili za bilo kakve dodatne informacije, možete kontaktirati Službu za korisnike Sephore:

- telefonom na 0800 900 864 (besplatna usluga + cijena poziva) iz Hrvatske, ili +38516887500 iz inozemstva, od ponedjeljka do petka od 9 do 18 sati.
- pismom poslanim poštom na Sephora d.o.o., City Center one East, Slavonska Avenija 11d, 10 000 Zagreb
- putem e-pošte na kontakt@sephora.hr

U slučaju spora između potrošača i Sephore, potrošač ima pravo pokrenuti postupak pred nadležnim tijelom za alternativno rješavanje sporova (ADR) ([https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies\\_en?f%5B0%5D=adr\\_origin\\_cty\\_vocab\\_adr\\_origin\\_cty\\_org\\_assoc:http://publications.europa.eu/resource/authority/country/HRV&prefLang=hr&etrans=hr](https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?f%5B0%5D=adr_origin_cty_vocab_adr_origin_cty_org_assoc:http://publications.europa.eu/resource/authority/country/HRV&prefLang=hr&etrans=hr)). Napominjemo da svako tijelo ima svoja proceduralna pravila i strukturu naknada. Sephora nije obvezna sudjelovati u takvim postupcima.

## **Članak 12. - Odgovornost**

### **12.1. Pravna sposobnost**

Prije podnošenja Narudžbe Kupac izjavljuje da ima punu poslovnu sposobnost za preuzimanje obveze prema ovim Općim uvjetima prodaje. Sephora ni u kojem slučaju nije dužna provjeravati poslovnu sposobnost svojih posjetitelja i Kupaca. Ako je Narudžba na Internetskoj stranici Sephore podnesena od strane osoba bez pune poslovne sposobnosti, ta se Narudžba smatra pobožnom u skladu s važećim pravom, osim ako je naknadno ne odobri zakonski skrbnik te osobe. Sephora zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor i odbiti dostavu Narudžbe ako ima opravdane razloge sumnjati da je Narudžbu napravila maloljetna osoba ili osoba bez pune poslovne sposobnosti.

## 12.2 Viša sila

Sephora neće odgovarati za ispunjenje obveza iz ovih Općih uvjeta prodaje ili za Narudžbe u slučaju da neizvršenje njezinih obveza proizlazi iz okolnosti izvan njezine razumne kontrole koje nije mogla spriječiti, izbjeći ili otkloniti, uključujući događaje više sile u skladu s hrvatskim Zakonom o obveznim odnosima, ili koje proizlaze iz radnji trećih strana za koje Sephora nije odgovorna ili iz radnji Kupca.

## 12.3. Korištenje Internetske stranice

Sephora se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju Kupcu pristup Internetskoj stranici i na podacima pohranjenima na tim uređajima tijekom korištenja Internetske stranice, kada takva šteta nastane kao posljedica nezakonitih radnji trećih osoba, računalnih virusa ili sličnih uzroka, kao i drugih okolnosti za koje Sephora ne odgovara. Sephora se također oslobađa svake odgovornosti u slučaju nastanka okolnosti koje onemogućuju korištenje Internetske stranice i/ili prodaju na daljinu.

Ako Sephora putem odgovarajućih poveznica omogućuje posjet internetskim stranicama trećih osoba, takve internetske stranice nisu u vlasništvu Sephore te se ovi Opći uvjeti prodaje ne primjenjuju na odnos između Sephore i Kupca u vezi s korištenjem takvih internetskih stranica. Sephora ne kontrolira takve internetske stranice i ne preuzima odgovornost za bilo koju od njih, kao ni za njihov sadržaj. Pristup i korištenje takvih internetskih stranica u potpunosti je na vlastiti rizik Kupca te Sephora u vezi s tim ne snosi nikakvu odgovornost.

## 12.4. Proširenje isključenja od odgovornosti

Ova isključenja ne primjenjuju se na odgovornost koja se ne može isključiti prema važećem zakonu, niti utječu na obvezna zakonska prava potrošača.

## **Članak 13. - Obrada osobnih podataka**

Sephora prikuplja osobne podatke od Kupca te, prema potrebi, i od primatelja Narudžbe. Svrha, primatelji, razdoblja čuvanja i uvjeti pod kojima Sephora prikuplja i obrađuje osobne podatke navedeni su [Politici osobnih podataka i kolačića](#) na Internetskoj stranici koja sadrži sve informacije vezane uz obradu osobnih podataka, kao i pravima ispitanika povezanim s takvom obradom.

## **Članak 14. - Izmjene**

Sephora zadržava pravo u bilo kojem trenutku, bez prethodne najave, izmijeniti i ažurirati ove Opće uvjete prodaje. Kako bi bio obaviješten o tim promjenama, Sephora preporučuje Kupcu, kao i općenito svakom korisniku, da redovito ponovno pregledaju Opće uvjete prodaje, Pravnu obavijest i Opće uvjete korištenja te Politiku osobnih podataka i kolačića. Sve izmjene Općih uvjeta prodaje stupaju na snagu na dan objave na Internetskoj stranici. Na Narudžbu se primjenjuju Opći uvjeti prodaje koji su na snazi u trenutku podnošenja Narudžbe.

## **Članak 15. - Opće informacije**

### 15.1 Djelomična nevaljanost

Ako se jedna ili više odredbi ovih Općih uvjeta prodaje smatraju nevažećim ili se takvom proglase temeljem zakona, propisa ili pravomoćne odluke nadležnog suda, ostale odredbe zadržat će punu pravnu snagu i učinak.

### 15.2 Neodricanje

Činjenica da jedna od Ugovornih strana ne zahtijeva od druge Ugovorne strane poštivanje neke od obveza iz ovih Općih uvjeta prodaje neće se tumačiti kao odricanje od prava da zahtjeva ispunjenje te obveze.

### 15.3 Mjerodavno pravo i nadležnost

Narudžbe podnesene na Internetskoj stranici i povezani ugovor sklopljen između Sephore i Kupca podliježu pravu Republike Hrvatske. Svi sporovi koji proizlaze iz takvog ugovornog odnosa bit će u nadležnosti nadležnih sudova Republike Hrvatske. Ova odredba ne uskraćuje potrošaču zaštitu koja mu pripada na temelju prisilnih propisa o zaštiti potrošača koji su na snazi u Republici Hrvatskoj.

## **Članak 16. - Izjava o pristupačnosti**

Kao pružatelj usluga internetske trgovine, Sephora je posvećena tome da svoje digitalne platforme (mrežnu stranicu i mobilnu aplikaciju) učini što pristupačnijima svim svojim korisnicima. Ovaj pristup usklađen je s hrvatskim Zakonom o

zahtjevima pristupačnosti proizvoda i usluga (Narodne novine br. 89/2025), kojim se prenosi Direktiva (EU) 2019/882 (Europski akt o pristupačnosti).

Opći opis naših usluga internetske trgovine: Naše usluge internetske trgovine uključuju pristup, pregledavanje i kupnju proizvoda za ljepotu i parfema putem naše mrežne stranice i naše mobilne aplikacije. Ove platforme korisnicima omogućuju pregled našeg kataloga, pretraživanje proizvoda, upravljanje korisničkim računom, izradu Narudžbi, sigurno plaćanje i praćenje isporuke. Nastojimo ovo iskustvo kupnje na daljinu učiniti intuitivnim i upotrebljivim najširem mogućem broju korisnika.

Naša predanost pristupačnosti i kontinuiranom poboljšanju: Sephora je aktivno uključena u proces usmjeren na poboljšanje pristupačnosti svojih internetskih usluga za sve osobe, uključujući osobe s invaliditetom. Naš je cilj osigurati da su naša digitalna sučelja upotrebljiva i razumljiva. Provodimo mjere kako bismo postigli usklađenost naše mrežne stranice i mobilne aplikacije s relevantnim zahtjevima pristupačnosti, osobito onima navedenima u Prilogu I. hrvatskog Zakona o zahtjevima pristupačnosti. Svjesni smo da je pristupačnost kontinuiran proces te stalno radimo na unaprjeđenju naših platformi.

Vodeća načela našeg pristupa pristupačnosti: U sklopu naše predanosti nastojimo se pridržavati temeljnih načela digitalne pristupačnosti:

- **Uočljivost:** Nastojimo da informacije i sastavni dijelovi korisničkog sučelja budu predstavljeni na način koji je uočljiv i razumljiv što većem broju korisnika (npr. izradom tekstualnih alternativa za grafički sadržaj, poboljšanjem kontrasta boja i funkcionalnosti zumiranja).
- **Operabilnost:** Nastojimo da sastavni dijelovi korisničkog sučelja i navigacija budu upravljivi/operabilni za sve. Naši su naponi usmjereni na poboljšanje navigacije putem tipkovnice, osiguravanje dovoljno vremena za korisničke interakcije te omogućavanje da se sve funkcionalnosti mogu izvršavati putem različitih metoda unosa.
- **Razumljivost:** Predani smo tome da naše informacije i rad našeg korisničkog sučelja budu razumljivi. To uključuje nastojanje da koristimo jasan i sažet jezik, predvidljivo ponašanje internetske stranice te funkcionalnosti koje pomažu korisnicima izbjeći pogreške i ispraviti ih.
- **Stabilnost:** Nastojimo da naš sadržaj bude dovoljno pouzdan kako bi ga jasno mogli interpretirati različiti korisnički agenti, uključujući pomoćne tehnologije. Navedeno uključuje rad na maksimalnoj kompatibilnosti s trenutačnim i budućim korisničkim agentima.

Datum posljednjeg ažuriranja: 23. travnja 2026.

**Prilog 1:**  
**Predložak obrasca za jednostrani raskid ugovora**

*[Ispuniti i vratiti ovaj obrazac samo ako želite jednostrano raskinuti ugovor]*

Za: Sephora d.o.o., City Center one East, Slavonska Avenija 11d, 10 000 Zagreb  
E-pošta: kontakt@sephora.hr

Za sve potrebne informacije obratite se Službi za korisnike na sljedeće telefonske brojeve tijekom radnog vremena, kako je navedeno u odjeljku „Kontaktirajte nas“ na Sephorinoj stranici:

- Za pozive iz Hrvatske: 0800 900 864 (besplatna usluga + naknada za poziv)
- Za pozive iz inozemstva: +38516887500

Ja, \_\_\_\_\_,  
*(Unijeti svoje ime, prezime i adresu)*

adresa e-pošte \_\_\_\_\_,

telefonski broj\*: \_\_\_\_\_,

ovime vas obavještavam o svojem jednostranom raskidu ugovora o prodaji proizvoda/pruženih usluga, kako je navedeno u nastavku:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(Unijeti naziv artikla/proizvoda/usluge)*

Datum narudžbe: \_\_\_\_\_, Datum primitka: \_\_\_\_\_, Broj računa: \_\_\_\_\_\*, Broj Narudžbe: \_\_\_\_\_\*.

U \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Potpis potrošača  
*(samo ako se ovaj obrazac dostavlja u papirnatom obliku)*

\*Neobavezni podaci, ali preporučujemo da ih navedete radi lakše obrade povrata.