

OPĆI USLOVI POSLOVANJA/USLOVI KORIŠTENJA

Korištenje usluga i sadržaja internet stranice www.hellobaby.ba (u daljem tekstu: „web stranica“) omogućava Vam privredno društvo Itrade d.o.o. (u daljem tekstu: „Društvo“ ili „Trgovac“) u skladu sa niže navedenim **OPĆIM USLOVIMA POSLOVANJA/USLOVIMA KORIŠTENJA** (u daljem tekstu: „Uslovi“). Web stranica www.hellobaby.ba je vlasništvo privrednog društva Itrade d.o.o.

Podaci o Društvu

ITRADE D.O.O.

Adresa: Zmaja od Bosne 7, (Importanne centar),

71000 Sarajevo

Tel: +38733933433

E-mail: info@hellobaby.ba

Web: www.hellobaby.ba

Broj računa: **1994990000373175**

Matični broj: 65-01-0117-21

JIB: 4202852730001

PIB: 202852730001

Šifra djelatnosti: 47.91 trgovina putem pošte i Interneta

Niže navedeni OPĆI USLOVI POSLOVANJA/ USLOVI KORIŠTENJA se, bez izuzetka, primjenjuju na sve sadržaje i usluge sa web stranice www.hellobaby.ba.

Ovim Uslovima se propisuju uslove i pravila za Krajnje korisnike (u daljem tekstu označeni kao: „**Kupci**“ ili „**Potrošači**“ ili „**Krajnji korisnici**“) i odnose se na korištenje web stranice www.hellobaby.ba i usluge koje društvo Itrade d.o.o. pruža u okviru svojih registrovanih djelatnosti. Pojmovi „Kupac“, „Potrošač“ ili „Krajnji korisnik“ u svim gramatičkim oblicima i izvedenicama, jednini i množini se koriste ravnopravno i imaju isto značenje u smislu ovih Uslova.

U smislu ovih Uslova, **Potrošač** je:

- u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH (*“Službeni glasnik BiH”, br. 25/2006 i 88/2015*) – svako fizičko lice koje kupuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i za potrebe svog domaćinstva, odnosno
- u skladu sa Zakonom potrošača RS (*„Službeni glasnik RS“, br. 62/2014, 6/2016 i 44/2018*) -fizičko lice koje kupuje, poručuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje potrebe i za potrebe svog domaćinstva ili kome je upućena ponuda za robu ili uslugu.

Odredbe ovih Uslova se primjenjuju isključivo na navedenu kategoriju kupaca, tj. Potrošače kako je to prednje definisano.

Korištenjem web stranice smatra se da Krajnji korisnici iskazuju svoje slaganje sa Općim uslovima poslovanja – Uslovima korištenja (u daljem tekstu: „Uslovi“), te iskazuju svoj pristanak na korištenje web stranice www.hellobaby.ba u skladu sa istima.

Smatra se da su Krajnji korisnici pročitali ove Uslove, da su upoznati sa istima i da su iste razumjeli, ukoliko koriste bilo koji dio web stranice www.hellobaby.ba , kao i da prihvataju korištenje sadržaja web stranice www.hellobaby.ba isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost.

Pravo Korištenja web stranice lično je pravo Krajnjeg korisnika i ne može se ni na koji način prenositi na druge fizičke ili pravne osobe niti je bilo koji korisnik ovlašten djelovati u ime i za račun drugih fizičkih ili pravnih osoba.

Krajnji korisnik lično je odgovoran za zaštitu povjerljivosti korisničkih imena (username) i lozinki (passworda), na onim mjestima na web stranici www.hellobaby.ba gdje isti kao takvi postoje i koriste se.

Privredno društvo Itrade d.o.o. ovim putem upoznaje Krajnje korisnike da može doći do prekida usluga ili do događaja koji su izvan kontrole privrednog društva Itrade d.o.o., te shodno tome prihvataju da privredno društvo Itrade d.o.o. nije odgovorno za bilo kakav gubitak podataka do kojeg može doći za vrijeme prijenosa informacija putem interneta. Krajnji korisnik se slaže i također prihvata da pristup web stranici može biti prekinut, privremeno nedostupan ili isključen.

Pravilnik o uslovima prodaje možete preuzeti **ovdje**.

Opće odredbe

Na osnovu odredbe člana člana 44. i 46. Zakona o zaštiti potrošača BiH (*„Službeni glasnik BiH“*, br. 25/2006 i 88/2015) i člana 27. Zakona o zaštiti potrošača (*„Službeni glasnik RS“*, br. 62/2014, 6/2016 i 44/2018) i privredno društvo Itrade d.o.o., svoje cijenjene Kupce koji robu kupuju putem web stranice www.hellobaby.ba

OBAVJEŠTAVA

- da se prodaja robe putem web stranice hellobaby.ba obavlja u okviru registrovanih djelatnosti **Društva sa ograničenom odgovornošću Itrade** (skraćeni naziv društva: „**Itrade d.o.o.**“), sa sjedištem u Sarajevu, **u ul. Zmaja od Bosne 7 (Importanne centar)** ,
- 47.91. – Trgovina na malo putem pošte ili interneta
- MBS: 65-01-0117-21
- JIB: 4202852730001
- PIB: 202852730001
- Tel: +38733933433
- Fax: +38733933433
- E-mail adresa: info@hellobaby.ba

- Adresa za izjavljivanje prigovora je: prigovori@hellobaby.ba ili Zmaja od Bosne 7 (Importanne centar), 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
- da se kupovina preko web stranice hellobaby.ba smatra prodajom na daljinu;
- da se imena proizvoda (robe), te imena pod kojim se proizvodi (roba) prodaju mogu pronaći na web stranici hellobaby.ba;
- da se glavne osobine (obilježja) i upotrebne vrijednosti proizvoda (robe) mogu pronaći na web stranici hellobaby.ba;
- da je prodajna cijena proizvoda (robe) izražena u KM – konvertibilnim markama (BAM) i naznačena uz svaki artikal uz obavještenje o svim eventualnim dodatnim troškovima za potrošača, ukoliko oni postoje, uključujući i poreze (PDV). Više o cijenama možete pročitati niže u tekstu ovih Uslova / Obavještenja pod podnaslovom Cijene, odnosno **ovdje**.
Pravilnik o formiranju cijena možete preuzeti **ovdje**.
Trgovac napominje da iskazane cijene ne uključuju trošak dostave koji se plaća kurirskoj službi koja dostavlja proizvode (robu) naručenu putem web stranice hellobaby.ba. Više o troškovima dostave možete pročitati niže u tekstu ovih Uslova /Obavještenja, odnosno **ovdje**.
- da potrošač (proizvode) robu koju kupuje putem web stranice hellobaby.ba može platiti gotovinski prilikom isporuke- pouzećem ili prilikom preuzimanja narudžbe na adresi sjedišta društva Itrade d.o.o., ili bankovnim platnim karticama prilikom kreiranja narudžbe. Više o načinima plaćanja i rokovima slanja možete pročitati niže u tekstu ovih Uslova /Obavještenja, odnosno **ovdje**.
- da u ovom trenutku Itrade d.o.o. isporučuje proizvode isključivo na teritoriji Bosne i Hercegovine. Potošač ima mogućnost izbora između 2 (dvije) ponuđene opcije isporuke:
- dostava putem Express kurirske službe, a na način kako je to definisano niže u tekstu, odnosno **ovdje**. Cijena dostave (isporuke) za cijelu Bosnu i Hercegovinu je jedinstvena i iznosi 9,40 KM sa PDV-om za sve narudžbe vrijednosti do 30 KM, odnosno 7,5 KM sa PDV-om za sve narudžbe iznad 30 KM, i cijenu iste snosi Krajnji korisnik (kupac/potrošač). Trošak isporuke se iskazuje na fiskalnom računu Trgovca, kao posebna stavka zajedno sa cijenom robe. Isporuka naručenih proizvoda (robe) se vrši putem Express kurirske službe, a na način kako je to definisano niže u tekstu ovih Uslova/Obavještenja, odnosno **ovdje** – u uslovima isporuke. Rok isporuke proizvoda (robe) iznosi 24 sata od dana potvrđene narudžbe. Izuzetno, za manja mjesta u Bosni i Hercegovini, rok za dostavu je do 72 sata od dana potvrđivanja narudžbe. Narudžbe zaprimljene do 14:30 sati šaljemo istog dana. Sve narudžbe zaprimljene nakon 14:30 sati će biti otpremljene sljedećeg radnog dana. Radnim danima se smatraju dani od ponedjeljka do petka. Praznici su neradni. Trgovac zadržava pravo da prije otpreme robe Kupcu putem kurirske službe telefonski provjeri tačnost podataka koji je Kupac dao prilikom narudžbe. U slučaju da su podaci pogrešni ili netačni, da je kupac nedostupan na dati broj telefona ili mobitela, Trgovac je ovlašten narudžbu otkazati.
- potpuno besplatno preuzimanje u poslovnim prostorijama društva Itrade d.o.o., u ul. Zmaja od Bosne 7 (Importanne Centar), 71000, Sarajevo, Bosna i Hercegovina u roku od 1 (jednog) dana od dana prijema potvrde da je narudžba spremna za preuzimanje putem e-maila, ličnim preuzimanjem narudžbe. Više o opciji besplatnog ličnog preuzimanja u prostorijama Društva možete pročitati niže u tekstu ovih Uslova/Obavještenja, odnosno **ovdje**.
- Nakon potvrđivanja narudžbe od strane Krajnjeg korisnika (kupca/potrošača) pristiskom na dugme NARUČI smatra se da je zaključen ugovor na daljinu između Itrade d.o.o. kao Trgovca i Krajnjeg korisnika kao kupca/potrošača) čime Krajnji korisnik kao kupac/potrošač preuzima obavezu plaćanja naručene robe, troškova dostave, kao ostale obaveze utvrđene ovim Uslovima na koje pristaje.
- Društvo Itrade d.o.o. se obavezuje ispuniti obaveze koje za isto kao Trgovca nastaju u vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu u skladu sa ovim Uslovima i drugim relevantnim propisima i to pod uslovom:
 - da naručenu robu društvo Itrade d.o.o. ima na stanju i

- da prethodnom provjerom od strane društva Itrade d.o.o. nije utvrđeno da su podaci za dostavu, uključujući i kontakt broj telefona netačni, lažni ili zloupotrijebljeni. Itrade d.o.o. zadržava pravo na jednostrani raskid ugovora u slučaju da naručenu robu nema na stanju ili je ne može isporučiti u roku propisanom ovim Uslovima o čemu će blagovremeno informisati Krajnjeg korisnika (kupca/potrošača), najkasnije u roku od jednog (1) radnog dana;
- Itrade d.o.o. je ovlašten jednostrano raskinuti ugovor ukoliko prethodnom provjerom ustanovi da se radi o zloupotrebi ličnih podataka, platnih kartica, lažnim podacima, imenu, prezimenu, adresi, broju telefona, odnosno ukoliko se narudžba od istog kupca već jedanput, bez opravdanog razloga, vratila, tj. ukoliko ju je isti odbio ili nije preuzeo.
- U slučaju da su podaci pogrešni ili netačni, da je kupac nedostupan na dati broj telefona ili mobitela, Trgovac je ovlašten narudžbu otkazati, odnosno jednostrano raskinuti ugovor.
 - U slučaju jednostranog raskida ugovora od strane društva Itrade d.o.o. iz nekog od prethodno navedenih razloga isto će otposlati obavijest o raskidu ugovora putem e-mail adrese koju je Krajnji korisnik (kupac/potrošač) naveo.
 - Svako neispunjenje obaveza od strane ugovornih strana do kojih je došlo usljed više sile ili bez njihove krivice se neće smatrati opravdanim razlozima za raskid ugovora.
 - Kupac može jednostrano raskinuti ugovor u pismenoj formi (dostavljanjem e-maila na adresu info@helloworldbaby.ba prije nego što pošiljka bude otpremljena, odnosno prije prijema e-maila kojim se Potrošač obavještava da je njegova pošiljka otpremljena. Pismena obavijest o raskidu koja bude zaprimljena nakon otpreme pošiljke je bez pravnog dejstva i ugovor na daljinu se smatra punovažnim i obavezuje Trgovca i Potrošača u skladu sa ovim Uslovima.
 - U slučaju odbijanja isporuke robe od strane Krajnjeg korisnika (kupca/potrošača), smatraće se da je Krajnji korisnik (potrošač/kupac) jednostrano raskinuo ugovor, te je Itrade d.o.o. ovlašteno od Krajnjeg korisnika (kupca/potrošača) potraživati naknadu štete u vidu realnih troškova koje je društvo imalo u vezi sa isporukom robe (trošak dostave i vraćanja proizvoda), manipulacijske troškove, te izmaklu dobit. Ukoliko je narudžba sa troškom dostave plaćena platnom karticom, Trgovac je u slučaju povrata ovlašten da pri povratu novca Kupcu umanjí ukupan plaćeni iznos za trošak dostave. U svakom drugom slučaju, Trgovac je ovlašten da potražuje troškove kako je to prednje definisano.
 - Prihvatanjem ovih Uslova Krajnji korisnik (kupac/potrošač) izjavljuje da je upoznat da je društvo Itrade d.o.o. ovlašteno svaku zloupotrebu ličnih podataka, platnih kartica ili sistema za naručivanje, unošenje lažnih podataka za dostavu, te nepreuzimanje naručene robe, prijaviti nadležnim organima, te potraživati naknadu štete u vidu realnih troškova koje je društvo imalo u vezi sa isporukom proizvoda, manipulacijske troškove, te izmaklu dobit.
- U slučaju da za određene proizvode (robu) postoji garancija i garantni rok, Trgovac će kupcu zajedno sa proizvodom isporučiti garantni list sa navedenim garantnim rokom, isti će biti naznačen u opisu konkretnog proizvoda (robe), kao i ostale usluge ako Trgovac iste pruža poslije prodaje konkretnog proizvoda (robe). Itrade d.o.o. informiše svoje cijenjene Kupce da u ovom trenutku u ponudi nema proizvode za koje se daje garancija. Ukoliko u budućnosti Trgovac uvrsti u ponudu takve proizvode, pristupiće izmjenama ovih Uslova, te naznačiti pored svakog proizvoda postojanje garancije i garantni rok.
- Ukoliko se na kupljenom proizvodu pojave neusaglašenosti u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača, molimo Vas da nam pošaljete e-mail sa svojim podacima (ime, prezime, telefon), broj narudžbe i broj fiskalnog računa na adresu reklamacije@helloworldbaby.ba i opišete kakav problem imate. Više o načinima, rokovima i proceduri za upućivanje i rješavanje reklamacija možete više pročitati niže u tekstu, odnosno **ovdje**.
- U slučaju da nakon prijema robe potrošač istu ne želi da zadrži, ima pravo na odustanak ugovora i povrat sredstava u visini plaćene kupoprodajne cijene za predmetnu robu, u roku od 15

dana od dana prijema robe. Više o pravu na odustanak od ugovora na daljinu možete pročitati niže u tekstu ovih Uslova/Obavještenja, odnosno **ovdje**.

- Pojedinačne ponude (cijene) vrijede neodređeno vrijeme, odnosno do njihovog opoziva ili do datuma kada je isti naznačen u ponudi ili uz cijenu
- Sve eventualne nesporazume, ugovorne strane, tj. Itrade d.o.o. kao Trgovac i kupac (potrošač) pokušaće riješiti mirnim putem. Ukoliko mirno rješenje spora izostane, kupac (potrošač) je saglasan da je za rješavanje istog nadležan stvarno nadležni sud u Sarajevu, što prihvatanjem ovih Uslova, između ostalog, potvrđuje.
- Potrošač je saglasan da se na sve situacije koje nisu regulisane ovim Uslovima, primjenjuju relevantne odredbe Zakona o zaštiti potrošača BiH, Zakona o obligacionim odnosima FBiH i drugi relevantni i primjenjivi propisi (materijalno pravo).
- Itrade d.o.o. se obavezuje da podatke o kupcu (potrošaču) neće saopćiti trećoj strani, niti strani koja kao pravno ili fizičko lice djeluje unutar iste grupe preduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošač odobri Trgovcu u pisanoj formi. S tim u vezi, prihvatanjem Uslova korištenja Kupac – Potrošač daje izričitu saglasnost da Trgovac njegove podatke prenese kurirskoj kompaniji Express ili drugoj dostavnoj kompaniji za potrebe realizacije zaključenog ugovora na daljinu, tj. isporuke naručene robe.
- Prihvatanjem ovih Uslova, Krajnji korisnik (kupac/potrošač) izričito izjavljuje da je lice starije od 18 godina, odnosno da ima punu poslovnu sposobnost, odnosno saglasnost svog zakonskog zastupnika za zaključenje pravnih poslova, uključujući i zaključenje ugovora na daljinu.
- Društvo Itrade d.o.o. upozorava svoje cijenjene Kupce:
 - da ugovor na daljinu u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobnog lica mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici,
 - da lica sa ograničenom poslovnom sposobnošću mogu sklopiti ugovor na daljinu samo uz saglasnost njihovog zakonskog zastupnika.

Društvo Itrade d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku, i bez prethodne obavijesti, izmijeniti ove Opće uslove poslovanja i/ili Izjavu o privatnosti. Nastavkom korištenja web stranice i nakon objave novih, izmijenjenih, Općih uslova poslovanja i/ili Izjave o privatnosti na web stranici www.hellobaby.ba, smatra se da je Korisnik upoznat sa Općim uslovima korištenja, odnosno sa Izjavom o privatnosti i njihovim izmjenama, da je sa istima saglasan i da iste prihvata

Korištenjem web stranice smatra se da Krajnji korisnici iskazuju svoje slaganje sa Općim uslovima poslovanja – Uslovima korištenja (u daljem tekstu: „Uslovi“), te iskazuju svoj pristanak na korištenje web stranice www.hellobaby.ba u skladu sa istima.

Smatra se da su Krajnji korisnici pročitali ove Uslove, da su upoznati sa istima i da su iste razumjeli, ukoliko koriste bilo koji dio web stranice www.hellobaby.ba, kao i da prihvataju korištenje sadržaja web stranice www.hellobaby.ba isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost.

Povrat robe i povrat sredstava

Procedura za povrat robe u zakonskom roku

U slučaju da nakon prijema robe Potrošač istu ne želi da zadrži, ima pravo na odustanak ugovora i povrat sredstava u visini plaćene kupoprodajne cijene za predmetnu robu, u roku od 15 dana od dana prijema robe.

Potrošač ima pravo da bez troškova i bez obrazloženja odustane od zaključenog ugovora daljinu u roku od 15 dana. Rok za odustajanje počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod.

Da bi realizirao svoje pravo na odustanak od zaključenog ugovora, potrebno je da Potrošač društvu Itrade d.o.o. pošalje **Izjavu o odustanku od zaključenog ugovora na daljinu** putem e-maila na adresu info@hellobaby.ba.

Izjava o odustanku od zaključenog ugovora na daljinu mora sadržavati **broj narudžbe i fiskalnog računa, naziv i šifru artikla koji se vraća, te broj tekućeg računa na koji će se izvršiti povrat, mora biti potpisana od strane kupca- potrošača**. Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslana Trgovcu putem e-maila.

Prilikom povrata robe obavezno je robu vratiti u ispravnom i nekorištenom stanju i originalnoj, neotvorenoj i neoštećenoj ambalaži, pri čemu se mora priložiti i originalni fiskalni račun.

Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana kada je poslao Izjavu o odustanku od zaključenog ugovora na daljinu. Po isteku roka od 15 dana od dana kada je poslao odustanak, proizvod se više ne može vratiti.

Povrat sredstava će se Potrošaču izvršiti nakon prijema proizvoda i to nakon što se utvrdi da je vraćeni proizvod ispravan, neoštećen i da se nalazi u originalnoj i neoštećenoj ambalaži. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, ili ako se pak proizvode ne nalazi u originalnoj i neoštećenoj ambalaži, odbiće se povrat i proizvod će biti vraćen kupcu na njegov trošak. Trošak dostave – vraćanja će u tom slučaju iznositi 9.40 KM sa PDV-om.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema izjave o odustanku, a nakon prijema povrata proizvoda od Potrošača.

Povrat sredstava u gotovini nije moguće izvršiti u prostorijama sjedišta društva Itrade d.o.o. U svakom slučaju, povrat sredstava se vrši bezgotovinski, na tekući račun Potrošača.

U slučaju odustajanja od zaključenog ugovora na daljinu, Potrošač nadoknađuje trošak vraćanja proizvoda, osim u slučajevima kada kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal. Osim navedenog, prihvatanjem Općih uslova poslovanja Krajnji korisnik (kupac/ potrošač) je saglasan da mu se ne izvrši povrat iznosa dostave, jer se radi o realnim troškovima koje je Trgovac imao u vezi sa realizacijom ugovora na daljinu i koji predstavljaju naknadu za izvršenu uslugu dostave – isporuke koja se plaća kurirskoj službi, neovisno o proizvodu i koja je nepovratna.

Krajnji korisnik (kupac/potrošač) ne može odustati od zaključenog ugovora na daljinu u slučaju kada se radi:

1. prodaji robe – kada je potrošač dao ličnu pisanu narudžbu ili specifikaciju za proizvod (npr. prednarudžbe, avansne uplate itd.);
2. o prodaji robe kada se proizvod zbog njegove prirode ne može vratiti, a koje su naznačene uz svaki od proizvoda

Procedura za povrat sredstava

U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na povrat novca. Povrat sredstava se kupcu vraća nakon prijema povrata proizvoda od Potrošača, i to nakon što se utvrdi da je proizvod neoštećen, ispravan i da se nalazi u originalnoj i neoštećenoj ambalaži.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema izjave o odustanku, ali tek nakon prijema povrata proizvoda od strane Potrošača.

Troškove vraćanja robe i novca snosi kupac, osim u onim slučajevima kada kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal.

Povrat sredstava se može izvršiti samo ukoliko je Potrošač postupio po proceduri za povrat robe.

Povrat sredstava se vrši isključivo na gore navedeni način, uplatom na tekući račun i nije moguće slati novac po kuriru u gotovini.

Reklamacije

Trgovac se obavezuje isporučiti proizvod koji je tehnički ispravan, te odgovara opisu proizvoda navedenom na web stranici www.hellobaby.ba.

Trgovac nije odgovoran za eventualna oštećenja i ostale obveze koje se nalaze u domeni dostavljača (kurirska služba koja obavlja poslove dostave proizvoda).

Ako ste primili pošiljku i nakon otvaranja kutije ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenju ili podaci na računu nisu odgovarajući, molimo Vas da nas, najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema pošiljke pošaljete e-mail sa svojim podacima (ime, prezime, telefon) na adresu reklamacije@hellobaby.ba i opišete kakav problem imate.

U slučaju da je postojanja **vidljivog nedostatka** na isporučenom proizvodu (robi) Potrošač je dužan obratiti se Trgovcu pismenim putem odmah po prijemu proizvoda/robe, a najkasnije u roku od osam dana od dana preuzimanja (isporuke) proizvoda (robe). Potrošač svoju reklamaciju može izjaviti email-om reklamacije@hellobaby.ba na ili preporučenom poštom na adresu sjedišta Trgovca (*Itrade d.o.o. Zmaja od Bosne 71000, Sarajevo, BiH*). Pismena reklamacija

potrošača treba da sadrži podatke Potrošača (*ime, prezime, telefon*), broj narudžbe i broj fiskalnog računa i obavezan opis eventualnog nedostatka.

Neznatan materijalni nedostatak ne uzima se u obzir.

Protekom navedenog roka Kupac/Potrošač gubi svoja prava po osnovu reklamacije.

Kad se poslije isporuke, odnosno prijema robe od strane Kupca/Potrošača pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja (isporuke) stvari (**skriveni nedostatak**), Kupac/Potrošač je dužan, da o tom nedostatku obavijesti Trgovca u roku od dva mjeseca, računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Neznatan materijalni nedostatak ne uzima se u obzir.

Protekom navedenih rokova Kupac/Potrošač gubi svoja prava po osnovu reklamacije.

Potrošač svoju reklamaciju može izjaviti e-mail-om reklamacije@helloworld.ba na ili preporučenom poštom na adresu sjedišta Trgovca (Itrade d.o.o. Zmaja od Bosne 71000, Sarajevo, BiH). Pismena reklamacija potrošača treba da sadrži podatke Potrošača (ime, prezime, telefon), broj narudžbe i broj fiskalnog računa i obavezan opis eventualnog nedostatka.

Nedostatakom na proizvodu se smatra mana na proizvodu zbog koje on ne ispunjava određena posebna svojstva za koja je namijenjen i nabavljen.

U oba slučaja, (u slučaju postojanja vidljivih i/ili skrivenih nedostataka) Trgovac će Potrošača u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim ili elektronskim putem (zavisno o načinu kako je izjavljena reklamacija), odgovoriti na izjavljenu reklamaciju i obavijestiti Potrošača o daljem postupanju.

U slučaju da se utvrdi da postoji nedostatak na proizvodu (vidljivi/skriveni) i da je u Potrošač Trgovca obavijestio u pismenoj formi i svim prednje traženim podacima, Potrošač ima pravo izbora između jedne od tri opcije:

- zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom
- vratiti plaćeni iznos i naknaditi stvarne razumne troškove povratka proizvoda s nedostatkom
- ukloniti nedostatak o svom trošku.

Potrošač može svoja prava po osnovu reklamacije ostvariti samo ako priloži originalni fiskalni račun za kupljenu robu, te izvrši povrat proizvoda.

Troškove vraćanja artikla snosi kupac, osim u slučajevima kada kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal.

Ukoliko Trgovac nije u mogućnosti da procjeni opravdanost izjavljene reklamacije, Itrade d.o.o. će, uz saglasnost Kupca/Potrošača potražiti stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva od nadležnog instituta u Bosni i Hercegovini. Ako se vještačenjem dokaže nedostatak na proizvodu

ili usluzi, troškove vještačenja namiruje trgovac, u suprotnom troškove vještačenja snosi Kupac/Potrošač. Na osnovu rješenja nadležnog instituta Trgovac će izvršiti dalje korake. Ovo rješenje dostavlja se kupcu u elektronskoj formi.

Pravo na reklamaciju ne obuhvata one nedostatke koje se nalaze i nastali su u domeni Kupca/Potrošača, njegovom krivicom, odnosno oni nedostaci koji su posljedica pogrešnog, odnosno nepravilnog rukovanja proizvodom, pogrešnog, odnosno nepravilnog održavanja proizvoda, korištenjem proizvoda suprotno njegovoj namjeni, nepridržavanjem uputa proizvođača, kao i mehanička i fizička oštećenja i propast proizvoda koje je prouzrokovao Kupac/Potrošač, te sve druge okolnosti i situacije usljed kojih je nastao nedostatak, a koji je prouzrokovao i/ili je za njih odgovoran Kupac/Potrošač. Također, reklamacija ne obuhvata nedostatke koje su nastali kao posljedica više sile.

Ukoliko je postojanje nedostatka na proizvodu bilo poznato Kupcu/Potrošaču u trenutku zaključenja ugovora, u smislu da je Trgovac naveo da se radi o robi/proizvodu s oštećenjem i/ili nedostatkom i/ili bez originalne ambalaže i/ili sa oštećenom ambalažom i/ili u drugim sličnim slučajevima, Kupac/Potrošač u skladu sa Zakonom ne može koristiti svoja prava po osnovu reklamacije.

Jezik

Jezici komunikacije na **hellowbaby.ba** su jezici konstitutivnih naroda Bosne i Hercegovine, hrvatski, bosanski i srpski književni jezik

Cijene

Cijene su izražene u Konvertibilnim markama (BAM), i to izražene kao bruto, odnosno krajnja cijena prema kupcu.

Cijene su podložne korekcijama u skladu sa poslovnom politikom Itrade d.o.o.

U svakom slučaju, Kupac/Potrošač će moći kupiti robu/proizvode po cijeni istaknutoj na web stranici www.hellowbaby.ba koja je aktualna i važeća u trenutku kupovine.

Cijena robe utvrđena je za svaki proizvod pojedinačno. Proces upisivanja cijene na stranicu za svaki proizvod podložan je kontroli u više nivoa, no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške, koja može biti uzrokovana pogrešnim funkcionisanjem informacijskog sistema.

Takve situacije su vanredne, i izvan kontrole Itrade d.o.o. i za njih se Društvo unaprijed izvinjava svojim kupcima jer će ih biti prisiljen obavijestiti o nastaloj situaciji, pogrešnoj cijeni za određeni proizvod, te nemogućnosti isporuke po konkretnoj narudžbi kupca.

Akcijska prodaja

Mogućnost kupovine proizvoda (robe) uz posebne cjenovne pogodnosti ili uz posebne prodajne podsticaje (akcijska prodaja), obavlja u skladu sa uslovima koji su objavljeni na web stranici www.hellobaby.ba u sklopu ovih Uslova.

Sve akcije i popusti međusobno isključuju, tj. ne mogu se kumulirati, ukoliko nije drugačije definisano u obavijesti o konkretnoj akciji/cjenovnim pogodnostima i /ili posebnim prodajnim podsticajima (akcijska prodaja).

Kompanija Itrade d.o.o. će periodično, po svojoj odluci stavljati određene proizvode na akcijsku prodaju. Također, Kompanija Itrade d.o.o. može periodično odobravati popuste svim kupcima ili pojedinim kategorijama kupaca.

Ti proizvodi će biti dostupni pod istim uslovima svim kupcima ili će biti dostupni kupcima određene, tačno specificirane skupine. Uslovi akcijske prodaje bit će detaljno opisani, posebno trajanje akcijske prodaje, ograničenje količina robe, visina popusta i sl.

Nakon proteka roka akcijske prodaje, kompanija Itrade d.o.o. neće primati nove narudžbe po uslovima koji se odnose na akcijsku prodaju kojoj je prošao rok.

Odlukom direktora, u posebnim slučajevima kada za to postoji poseban poslovni razlog, pojedinačnim kupcima se mogu odobriti određeni popusti.

Materijal koji prosljeđuje korisnik (komentari i drugi sadržaji)

Lični podaci koje prosljedite Online prodavnicu www.hellobaby.ba u svrhu kupovine proizvoda biće tretirani u skladu sa našim dokumentom o **Zaštiti privatnosti**. Zabranjeno je slanje ili prenošenje na **www.hellobaby.ba** stranicu ili sa stranice bilo kojih nezakonitih, prijetećih, uvrijedljivih, klevetničkih, opscenih, pornografskih ili drugih materijala koji su u suprotnosti s bilo kojim zakonom.

Itrade d.o.o. na **www.hellobaby.ba** stranici ne želi od Vas da prima povjerljive ili druge informacije kojima ne može slobodno da raspolaze. Svi materijali, informacije ili druga saopštenja koja prenosite ili šaljete na www.hellobaby.ba stranicu neće se smatrati povjerljivim i onima kojima se ne može slobodno raspolagati. Itrade d.o.o. nema nikakve obaveze prema ovim saopštenjima. Naši zaposleni mogu da kopiraju, otkrivaju, distribuiraju, primjenjuju ili na drugi način koriste saopštenja i sve podatke, slike, zvukove, tekst i sve ostale materijale u njima sadržane za bilo koje odnosno za sve komercijalne i nekomercijalne svrhe.

Naravno, u ovu grupu podataka ne spadaju vaši lični podaci. Njih, u skladu sa našom zaštitom privatnosti, koristimo samo za internu upotrebu, ne objelodanjemo niti prosljeđujemo trećim

licima, već koristimo isključivo za potrebe obrade vaših narudžbenica, osim ličnih podataka Kupaca/Potrošača za koje isti daje izričitu saglasnost da Itrade d.o.o. njegove podatke prenese kurirskoj kompaniji Express ili drugoj dostavnoj kompaniji za potrebe realizacije zaključenog ugovora na daljinu, tj. isporuke naručene robe, u skladu sa Izjavom o privatnosti, koja je dio Politike privatnosti, te koju možete pročitati na linku <https://www.hellobaby.ba/politika-privatnosti/> i koja je sastavni dio ovih Uslova.

Veze sa drugim web lokacijama

Veze na www.hellobaby.ba stranici ka eksternim web stranicama su obezbjeđene isključivo da bi vam olakšale rad. Ako budete koristili ove veze, napustićete www.hellobaby.ba stranicu. Žitrade d.o.o. ne kontroliše eksterne stranice i nije odgovoran za bilo koju od ovih lokacija ili njihov sadržaj. Samim tim, ne podržavamo i ne dajemo nikakve izjave o njima, kao ni o bilo kojim informacijama, softveru ili drugim proizvodima ili materijalima koji se tamo nalaze, ili bilo kojim rezultatima koji se mogu dobiti njihovim korištenjem. Ako odlučite da pristupite nekoj od eksternih web stranica koje su povezane sa ovom www.hellobaby.ba stranicom, to radite isključivo na sopstveni rizik.

Korisnički blog

Itrade d.o.o. može, ali nema obavezu da nadgleda ili pregleda bilo koji dio www.hellobaby.ba stranice na kome korisnici prenose ili šalju saopštenja ili komuniciraju isključivo međusobno, uključujući, ali ne ograničavajući se na korisnički forum, kao i sadržaj bilo kog od ovakvih saopštenja. Međutim, Itrade d.o.o. se ne smatra odgovornim za sadržaj bilo kog od navedenih saopštenja, bez obzira proizilazi li ili ne iz zakona o autorskim pravima, kleveti, privatnosti, opscenosti ili drugog. Itrade d.o.o. zadržava pravo da ukloni poruke koje sadrže materijal koji smatramo nepristojnim, klevetničkim, opscenim ili na bilo koji drugi način neprihvatljivim.

Sve informacije vezane uz transakcije kupac – prodavnica Hello Baby , smatraju se poslovnom tajnom, i prema njima se Itrade d.o.o. ophodi u skladu sa primjenjivim propisima u Bosni I Hercegovini.

Izbor proizvoda i narudžba

Proces naručivanja na Hello Baby Online prodavnici je opisan **ovdje**.

Da bi Vam bila omogućena kupovina na Hello Baby Online prodavnici ne morate biti registrovani korisnik, ali je poželjno da se registrujete i prijavite na Newsletter radi dodatnih beneficija koji imaju registrovani članovi. Proces registracije je veoma jednostavan i od Vas zahtijeva samo osnovne lične podatke. Na vrhu svake stranice nalazi se padajući meni sa kategorijama proizvoda. Izborom neke od kategorija otvoriće se stranica sa izlistanim proizvodima. Sa lijeve strane ove stranice i iznad liste proizvoda nalaze se filteri za filtriranje

proizvoda prema. Ukoliko ste izlistali grupu proizvoda koja Vas interesuje, dodatne informacije o konkretnom proizvodu možete vidjeti klikom na sliku ili naziv proizvoda. Ukoliko ne znate kojoj kategoriji pripada proizvod koji vas interesuje, možete iskoristiti polje za pretragu koje se nalazi pri vrhu svake stranice. U polje možete ukucati šifru proizvoda, naziv brenda, namjenu i sl. Prilikom pregleda proizvoda koji su dostupni za kupovinu, primjetićete da postoji dugme "DODAJ U KORPU". Kada kliknete to dugme bićete obavješteni da se proizvod nalazi u Vašoj korpi. Moguće je više puta dodati isti proizvod u korpu.

Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno prodaju na Hello Baby Internet prodavnici može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem na Hello Baby skladištu. Takva situacija je izvanredna i dešava se u slučaju ukoliko držite proizvod u korpi duži period, te se u tom periodu proizvod rasproda. Dodavanjem proizvoda u korpu ne rezervišete proizvod, isti je i dalje dostupan drugim korisnicima i imaju mogućnost da ga kupe. Kompanija Itrade d.o.o. nije odgovorna za posljedice opisane izvanredne situacije rasprodanog proizvoda koji se kod vas nalazi u korpi i u tom slučaju će postupiti na način prednje opisan u ovim Uslovima.

Vaša narudžba se smatra potvrđenom i valjanom tek kada ste uspješno kreirali narudžbu i dobili broj narudžbe putem emaila, osim u slučaju odabira opcije plaćanje pouzećem gdje se Vaša narudžba smatra potvrđenom tek nakon administracija Hello Baby provjeri sve unesene podatke.

U slučaju da ste zainteresovani za određeni proizvod koji trenutno nije na stanju u Hello Baby trgovini, možete nas kontaktirati putem emaila info@hellowbaby.ba kako bismo napravili pred-narudžbu.

Sadržaj korpe

U svakom trenutku omogućen Vam je pregled svih proizvoda koje želite da kupite. Jednostavnim klikom na ikonicu korpe u gornjem desnom uglu sajta otvarate stranicu na kojoj su prikazani svi proizvodi spremni za kupovinu. Veoma lako možete obrisati proizvode iz korpe ili povećati količinu željenih proizvoda do količine kojom Itrade d.o.o. raspolaže u trenutku plasiranja Vaše narudžbe.

Naručivanje proizvoda iz korpe

Kupac naručuje proizvod ili proizvode putem elektronskog obrasca narudžbe. Kupcem se smatra svaka osoba koja elektronski naruči barem jedan proizvod, popuni tražene podatke i pošalje narudžbu. Sve cijene izražene su u Konvertibilnim markama.

Roba se naručuje elektronskim oblikom, pritiskom na određeni proizvod te spremanjem istog u Korpu.

Roba se smatra naručenom u trenutku kada kupac odabere te potvrdi način plaćanja.

Kada ste spremni da izvršite kupovinu potrebno je samo da na vrhu stranice u desnom uglu kliknete na ikonu korpe prilikom čega će vam se prikazati sadržaj sa svim artiklima koje ste unijeli u korpu. Biće Vam zatraženo da unesete podatke u formular koji popunjavate svaki put ukoliko niste izvršili registraciju. Ukoliko se registrujete taj formular popunite samo jednom, a svaki naredni put dovoljno je samo da se ulogujete na svoj nalog. Nakon toga otvoriće se stranica za zaključenje kupovine. Ukoliko ste se predomislili u vezi kupovine, artikle možete izbaciti iz korpe klikom na dugme X pored proizvoda. Također možete povećati ili smanjiti količinu artikala sa oznakama (+) i (-), nakon čega je potrebno da kliknete na dugme "AŽURIRAJ KORPU". Pretraživanje možete nastaviti i dodavati druge proizvode. Na vašu korpu se možete vratiti sa svake stranice klikom na ikonu korpe u gornjem desnom uglu.

Svi odabrani proizvodi stoje spašeni u Vašoj korpi 7 dana, no bitno je naglasiti da dodavanjem u Korpu ne rezervišete artikle, te se može desiti da artikli budu u međuvremenu rasprodani ili dostupni u manjoj količini od željene, u slučaju da dugo čekate na realizaciju kupovine.

Odabir načina plaćanja

Narudžbu možete platiti na ispod navedene načine:

- **Kreditna/debitna kartica**
 - Plaćanje Online putem Multipay payments. Maksimalna sigurnost prilikom plaćanja
- **Plaćanje pouzećem**
 - Plaćanje gotovinom:
 - prilikom dostave ili
 - prilikom ličnog preuzimanja u prostorijama sjedišta Društva Itrade d.o.o (Hello Baby trgovina), ul. Zmaja od Bosne br. 7 (Importanne centar), Sarajevo. U sjedištu kompanije Itrade d.o.o. prilikom ličnog preuzimanja, moguće je platiti isključivo gotovinom. U ovom trenutku, za narudžbe koje se preuzimaju lično u sjedištu Trgovca, nije moguće platiti platnim karticama.

Plaćanje se vrši isključivo gotovinom u domaćoj valuti (BAM).

Za plaćanje bankovnim karticama, svoju narudžbu možete platiti koristeći Mastercard®, Maestro®, Visa i Visa Electron platnu karticu. Kartica mora biti odobrena od strane banke izdavaoca za online (Internet) plaćanje.

Podatke kartice unosite na stranici Banke, a kompanija Itrade d.o.o. nema pristup podacima o kartici.

Tajnost Vaših podataka zaštićena i osigurana upotrebom SSL enkripcije. Stranice za naplatu putem interneta osigurane su korištenjem Secure Socket Layer (SSL) protokola sa 128-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi spriječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihovog prijenosa.

Sva plaćanja bankovnim karticama će biti obavljena u konvertibilnim markama (BAM).

Prilikom plaćanja moguće je da će vasa banka tražiti dodatnu provjeru kartica putem 3DS mehanizma. To je mehanizam zaštite od zloupotrebe i propisan je od kartičnih organizacija – Mastercard i Visa. Način implementacije 3DS podrazumjeva dodatni korak prilikom uplate i dodatnu provjeru na način da vasa banka šalje sigurnosni kod putem sms-a kojeg trebate upisati da bi transakcija bila odobrena.

Ukoliko se plaća bankovnim karticama inostranih Banaka izdavalaca, iznos transakcije će biti konvertovan u settlement valutu Banke (EUR) prema važećem kursu Centralne banke. Pri zaduživanju Vaše platne kartice, već konvertovan iznos će se konvertovati u Vašu lokalnu valutu, prema kursu koji primjenjuju operatori platnih kartica. Navedena cijena u konvertibilnim markama koja je navedena na sajtu je informativnog karaktera i zbog navedenih konverzija moguće je da dođe do odstupanja od iste.

Sva plaćanja su bh valuti. Naplaćeni iznos na računu vaše kreditne kartice pretvara se u vašu lokalnu valutu prema kursu udruženja kreditnih kartica

Završetak naručivanja

Klikom na dugme POTVRDI NARUDŽBU / NARUČI, prikazaće Vam se obavještenje o uspješno poslanoj narudžbi.

Na e-mail adresu koju ste upisali u formular , nakon narudžbe ćemo Vam poslati potvrdu za poručene artikle.

Nakon izvršene narudžbe/obavljene kupovine putem web stranice www.hellobaby.ba, najkasnije prije isporuke, na e-mail adresu koju ste upisali u formular narudžbe, Itrade d.o.o. će Vam poslati obavještenje u zaštićenoj elektronskoj formi, koja nije podložana izmjenama, koja je trajnog karaktera i sadrži sve elemente propisane primjenjivim zakonima.

Neposredno nakon otpreme proizvoda, Itrade d.o.o. će Vam na e-mail adresu koju ste upisali u formular narudžbe, slanjem e-maila poslati obavijest o vremenu i načinu otpreme Vaše narudžbe.

Za sva dodatna pitanja možete nas kontaktirati putem e-maila info@hellobaby.ba, ili telefonom +38733933433.

Sigurnost plaćanja bankovnim karticama

Korisnik plaćanje obavlja popunjavanjem podataka sa kartice u Multipay Raiffeisen formi, odnosno na stranici Banke, a Hello Baby nema pristup podacima o kartici.

Povjerljive informacije su zaštićene enkripcijom čime je u potpunosti onemogućen neovlašten pristup podacima. Tajnost korisničkih podataka, koji se upisuju na Hello Baby Online prodavini www.hellobaby.ba, je zaštićena i osigurana korištenjem SSL enkripcije.

Stranice za naplatu putem interneta osigurane su korištenjem Secure Socket Layer (SSL) protokola sa 128-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka koji se izmjenjuju između korisnikovog uređaja i web shopa www.hellobaby.ba čime je onemogućen neovlašten pristup podacima prilikom njihovog prijenosa putem interneta. Time je omogućen siguran prijenos informacija te onemogućen nedozvoljen pristup podacima prilikom komunikacije između korisnikovog uređaja i **e-Pay** servisa banke, te obratno. **e-Pay** servis banke i finansijske ustanove razmjenjuju podatke upotrebom virtualne privatne mreže (VPN), koja je zaštićena od neautorizovanog pristupa.

Postupak autorizacije kartice od strane banke izdavača kartice prilikom online kupovine na web stranici www.hellobaby.ba uključuje i provjeru kontrolnog broja kartice (3-znamenkasti ili 4-znamenkasti broj upisan na poledini kartice), čime se potvrđuje identitet vlasnika kartice prilikom obavljanja Online kupovine te onemogućuje zloupotreba korištenja podataka tuđe kartice.

Multipay Payment Gateway je sertifikovan prema PCI DSS Level 1 sigurnosnom standardu propisanom Visa i Mastercard pravilima.

HelloBaby.ba nema pristup podacima sa kartice!

Zaštita ličnih podataka

Korištenjem web stranice www.hellobaby.ba, fizička lica daju izričitu saglasnost Društvu Itrade d.o.o. („**Društvo**“ ili „**Kontrolor**“ ili kao Kontroloru ličnih podataka (u daljem tekstu: “Kontrolor”) da iste prikuplja i obrađuje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH („*Sl. Glasnik BiH*“ br. 49/2006, 76/2011 i 89/2011) i to u sljedeće svrhe:

On-line kupovina – zaključenje i realizacija ugovora na daljinu

Korištenjem web stranice –

Online prodavnice www.hellobaby.ba, fizička lica – Potrošači daju izričitu saglasnost Društvu Itrade d.o.o. kao Kontroloru ličnih podataka za prikupljanje i obradu njihovih ličnih podataka koje učine dostupnim registracijom ili u svrhu realizacije zaključenog ugovora na daljinu, odnosno isporuke kupjenih proizvoda (robe) na web stranici www.hellobaby.ba, koja je vlasništvo Kontrolora radi obavljanja on-line kupovine, odnosno zaključenje ugovora na daljinu.

Fizička lica koja svoje lične podatke učine dostupnim registracijom ili obavljaju kupovinu putem www.hellobaby.ba, web stranici Kontrolora daju izričitu saglasnost Društvu da prikuplja, bilježi, razvrstava, koristi i organizuje njihove lične podatke i to:

- IP adresa
- ime i prezime

- adresa stalnog ili privremenog boravka i adrese za dostavu
- telefonski broj/ broj mobitela
- e-mail adresa
- kolačići

Fizička lica – Potrošači su saglasni da Društvo Itrade d.o.o kao Kontrolor može njihove lične podatke obrađivati u svrhu realizacije zaključenog ugovora na daljinu, odnosno isporuke robe (proizvoda).

Prihvatanjem ovih Uslova, te Izjave o privatnosti koja je sastvani dio istih, Korisnik je saglasan da Kontrolor Kurirskoj službi koja sa Društvom – Kontrolorom ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji Kontrolor povjerava podatke svojih korisnika, i to: ime, prezime, e-mail adresa, adresa i mjesto stanovanja, odnosno adresu i mjesto za dostavu ako je ista drugačija od adrese stanovanja i broj telefona ili broj mobitela, radi ispunjenja obaveza iz zaključenog ugovora na daljinu, odnosno isporuke robe kupcu.

Registracija korisnika www.hellobaby.ba

Registracijom radi obavljanja on-ine kupovine putem web stranice www.hellobaby.ba koja je vlasništvo Itrade d.o.o., Kontrolora, fizičko lice daje saglasnost za to da ovlaštena lica u okviru Društva ličnim podacima slobodno pristupaju i iste obrađuju u prednje navedene svrhe.

Fizička lica koja svoje lične podatke učine dostupnim registracijom na web stranici Kontrolora daju izričitu saglasnost Društvu da prikuplja, bilježi, razvrstava, koristi i organizuje njihove lične podatke i to:

- IP adresa
- ime i prezime
- adresa stalnog ili privremenog boravka i adrese za dostavu
- telefonski broj/ broj mobitela
- e-mail adresa
- kolačići
- vrijeme i datum registracije
- arhiva komunikacije s internet trgovinom

Prihvatanjem ovih Uslova, te Izjave o privatnosti koja je sastvani dio istih, Korisnik je saglasan da Kontrolor Kurirskoj službi koja sa Društvom – Kontrolorom ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji Kontrolor povjerava podatke svojih korisnika, i to: ime, prezime, email adresa, adresa i mjesto stanovanja i broj telefona, radi ispunjenja obaveza iz zaključenog ugovora na daljinu, odnosno isporuke robe kupcu.

Rok za brisanje ličnih podataka iznosi 10 godina počev od davanja saglasnosti za obradu ličnih podataka, a isti će se automatski brisati po isteku ovog roka, osim u slučaju kada je fizičko lice tražilo njihovo brisanje prije isteka ovog roka.

Prijava na newsletter i/ili prijem obavijesti putem broja mobitela

Korisnici – nosioci ličnih podataka mogu dati Društvu Itrade d.o.o. kao Kontroloru saglasnost da isto može njihove lične podatke obrađivati radi kreiranja baze kupaca koji kupovinu vrše on-line putem web stranice www.hellobaby.ba koja je vlasništvo Kontrolora, u svrhu slanja promotivnih ponuda i drugih obavještenja putem e-maila (Newsletter – E- novosti) SMSa, Viber-a, Whatsapp-a, poštanske pošiljke, emaila i ostalih elektronskih servisa, odnosno u svrhe direktnog marketinga, u slučaju da pored Opće saglasnosti za obradu ličnih podataka, označe polje: "Pretplatite se na Newsletter!" i /ili "Želim primati obavijesti o promotivnim ponudama, akcijama i druge obavijesti putem broja mobitela" daju Posebnu saglasnost za obradu ličnih podataka u svrhe direktnog marketinga.

Obim podataka koje Kontrolor obrađuje u svrhe direktnog marketinga, zavisi od sadržaja date saglasnosti, odnosno da li isti uključuju saglasnost za obradu ličnih podataka:

- e- mail adrese ili broja mobitela ili
- e-mail adrese i broja mobitela.

Kupci/Potrošači koji su označili da daju saglasnost za obradu njihovih ličnih podataka radi kreiranja baze kupaca koji kupovinu vrše online putem web stranice www.hellobaby.ba koja je vlasništvo Kontrolora u svrhu slanja promotivnih ponuda i drugih obavještenja putem e-maila (Newsletter – E- novosti) SMS-a, Viber-a, Whats Up-a, poštanske pošiljke, emaila i ostalih elektronskih servisa, odnosno u svrhe direktnog marketinga, u slučaju da pored Opće saglasnosti za obradu ličnih podataka, označe polje:

"Pretplatite se na Newsletter!" i/ili "Želim primati obavijesti o promotivnim ponudama, akcijama i druge obavijesti putem broja mobitela" i daju Posebnu saglasnost za obradu ličnih podataka u svrhe direktnog marketinga mogu tražiti od Kontrolora brisanje datih podataka, odnosno mogu od Kontrolora, Društva Itrade d.o.o.u bilo kojem trenutku zatražiti brisanje svojih ličnih podataka, slanjem e-maila na e-mail adresu: dpo@hellobaby.ba ili putem pošte na adresu: Itrade d.o.o. Zmaja od Bosne 7 (Importanne centar), 71000 Sarajevo.

Registracijom radi obavljanja online kupovine putem web stranice www.hellobaby.ba koja je vlasništvo Itrade d.o.o., Kontrolora, fizičko lice daje saglasnost za to da ovlaštena lica u okviru Društva ličnim podacima slobodno pristupaju i iste obrađuju uprednje navedene svrhe.

Prihvatanjem ovih Uslova, te Izjave o privatnosti koja je sastvani dio istih, Korisnik izjavljujete da razumijete i prihvatate da se Vaši lični podaci čine dostupnim trećim stranama kao što su društva za transport robe koja sa sa Društvom – Kontrolorom imaju zaključen ugovor o poslovnoj saradnji. Kontrolor društvima za transposrt robe (kurirskim službama) povjerava podatke svojih korisnika, i to: ime, prezime, e-mail adresa, adresa i mjesto stanovanja i broj telefona, radi ispunjenja obaveza iz zaključenog ugovora na daljinu, odnosno isporuke robe kupcu.

Rok za brisanje ličnih podataka iznosi 10 godina počev od davanja saglasnosti za obradu ličnih podataka, a isti će se automatski brisati po isteku ovog roka, osim u slučaju kada je fizičko lice tra

žilo njihovo brisanje prije isteka ovog roka, osim ukoliko nije drugačije propisano primjenjivim propisima.

Saglasnost za prikupljanje i obradu ličnih podataka, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH se daje isključivo u gore navedene svrhe, te se lični podaci u druge svrhe ne mogu upotrijebljivati, odnosno obrađivati.

Kontrolor, Itrade d.o.o
se obavezuje da će prikupljenje podatke koristiti samo u prednje navedene svrhe.

Društvo Itrade d.o.o., kao Kontrolor, ima definisane i obezbijeđene mjere zaštite ličnih podataka fizičkih lica, korisnika Online prodavnice, iste čuva povjerljivim i ne zloupotrebljava ih. Društvo Itrade d.o.o., kao Kontrolor ima registrovane zbirke ličnih podataka, definisane procedure, kao i organizacione i tehničke mjere zaštite ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH, kojima se smanjuje rizik od neovlaštenog pristupa ličnim podacima.

Rok isporuke

Nakon potvrde o kreiranoj narudžbi, narudžba ulazi u status provjere i obrade. Nakon provjere i obrade bićete obavješteni o promjeni statusa Vaše narudžbe putem emaila. Zadržavamo pravo da kupce kontaktiramo i telefonski radi dodatne provjere, posebno kada je kupac odabrao način plaćanja pouzećem.

- Rok isporuke radnim danima je 24/48 sati, ukoliko ste napravili narudžbu radnim danom do 14:30h, osim za manja mjesta u BiH gdje je rok isporuke do 72 sata.
- Sve narudžbe zaprimljene nakon 14:30 sati, šalju se sljedećeg radnog dana.
- Narudžbe zaprimljene petkom do 14:30 sati, šaljemo isti dan, isporuka je u ponedjeljak.
- Narudžbe uplaćene petkom nakon 14:30 sati i vikendom, šaljemo prvi radni dan naredne sedmice, odnosno ponedjeljkom, isporuka je u utorak.

Radni dani su ponedjeljak do petka. Praznicima otprema Itrade d.o.o. i kurirska služba ne rade, stoga molimo svoje cijenjene Kupce da to uvažavaju.

U slučaju više sile i vanrednih okolnosti, za koje ne odgovara Itrade d.o.o. i/ili kurirska kompanija se neće smatrati kašnjenjem ili na bilo koji način utjecati na zaključeni ugovor na daljinu, niti će se smatrati razlogom za jednostrani raskid ugovora kako je to prednje definisano ovim Uslovima.

Niže navedeni primjeri su informativnog karaktera.

Primjer isporuke 1:

- Narudžbu ste napravili u utorak do 14:30h. Narudžba se procesuirala i šalje isti dan, tako da u srijedu, a najdalje u četvrtak, možete očekivati poziv kurira.

Primjer isporuke 2:

- Narudžbu ste napravili u utorak nakon 14:30h. Narudžba se proceduira i šalje naredni dan, tako da u četvrtak, a najdalje u petak, možete očekivati poziv kurira.

Preuzimanje pošiljke

uriri express pošte (ugovorna dostavna firma koja vrši dostavu robe za Hello Baby), pošiljke donose na adresu za isporuku u periodu od 8-16h, a prije dolaska na adresu kuriri će pozvati kupce na broj telefona koji upišete prilikom narudžbe. Molimo Vas da budete dostupni i da u tom periodu obezbjedite da na adresi bude osoba koja može preuzeti pošiljku. Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je da vizuelno pregledate paket da slučajno ne postoje neka vidna oštećenja. Ukoliko primjetite da je transportna kutija značajno oštećena i posumnjate da je proizvod možda oštećen, možete da odbijete prijem pošiljke i odmah nas obavijestite, u roku od 60 minuta nakon prijema pošiljke, pozivom broja 033933433 ili putem email-
a **info@hellobaby.ba**.

Ukoliko je pošiljka naizgled bez oštećenja možete preuzeti pošiljku i potpišite kuriru prijemnicu. Kurir svaku pošiljku pokušava da uruči u dva navrata. Uobičajena praksa je da ukoliko se ne javite na poziv kurira, isporuka pošiljke se odgađa za naredna 24/48h, a nakon dva neuspješna poziva, pošiljka nam se vraća, pri čemu trošak neuspješne isporuke preuzima kupac.

Ukoliko kupac ne primi robu, ili obavijest o isporuci, nakon što je poslana, u očekivanom vremenu, kupac ima pravo o tome obavijestiti prodavca kako bi se preduzele radnje pronalaska pošiljke ili kako bi se poslala zamjenska pošiljka.

U slučaju odbijanja preuzimanja robe od strane Krajnjeg korisnika (kupca/potrošača), smatraće se da je Krajnji korisnik (potrošač/kupac) jednostrano raskinuo ugovor, te je Itrade d.o.o. ovlašteno od Krajnjeg korisnika (kupca/potrošača) potraživati naknadu štete u vidu realnih troškova koje je društvo imalo u vezi sa isporukom robe (trošak dostave i vraćanja proizvoda), manipulacijske troškove, te izmaklu dobit.

Trgovac se obvezuje poslati pošiljku kupcu onoga trenutka kada zaprimi potvrdu kojom se odobrava online transakcija, sve u skladu sa ovim Uslovima i predviđenim **Rokovima isporuke**.

Nakon što dostavljač (kompanija koja vrši dostavu) zaprimi pošiljku od strane trgovaca, trgovac više nije odgovoran za daljnji tok isporuke i eventualna kašnjenja, te probleme koji mogu nastati u vezi daljnje manipulacije i isporuke robe.

Prihvatanjem ovih Uslova Krajnji korisnik (kupac/potrošač) izjavljuje da je upoznat da je društvo Itrade d.o.o. ovlašteno svaku zloupotrebu ličnih podataka, platnih kartica ili sistema za naručivanje, unošenje lažnih podataka za dostavu, te nepreuzimanje naručene robe, prijaviti nadležnim organima, te potraživati naknadu štete u vidu realnih troškova koje je društvo imalo u vezi sa isporukom proizvoda, manipulacijske troškove, te izmaklu dobit. Svaka zloupotreba se karakteriše kao krivično djelo, a društvo Itrade d.o.o. ovakve slučajeve prijavljuje ovlaštenim nadležnim službama.

Cijena isporuke

- Iznos 9,40 KM za pošiljke ispod 30KM, što će se automatski prikazati u korpi i u zavinosti od odabranih artikala;
- Iznos 7,50 KM za pošiljke iznad 30KM, što će se automatski prikazati u korpi zavinosti od odabranih artikala;
- Besplatna dostava za pošiljke iznad 200 KM, što će se automatski prikazati u korpi zavinosti od odabranih artikala;

Cijena troška isporuke biće iskazana na fiskalnom računu kao posebna stavka, zajedno sa ostalim artiklima . Ukoliko narudžbu plaćate bankovnim karticama tokom kupovine u Hello Baby online prodavnici u vrijednost narudžbe će biti uračunat i trošak isporuke tako da nemate obavezu plaćanja prema kurirskoj službi prilikom dostave.

NAPOMENA: Potvrdom narudžbe, klikom na dugme POTVRDI NARUDŽBU / NARUČI, saglasni ste sa uslovima isporuke i preuzimate obavezu plaćanja naručene robe, troškova dostave, kao ostale obaveze utvrđene ovim Uslovima na koje se smatra da pristaje.

Uslovi dostave/iskoruke/preuzimanja

Itrade d.o.o. prodaje proizvode isključivo na teritoriji Bosne i Hercegovine. Potrošač ima mogućnost izbora između 2(dvije) ponuđene opcije isporuke putem kuriske službe ili lično na adresi sjedišta Društva, kako je to niže detaljno regulirano:

- Cijena (iskoruke) za cijelu Bosnu i Hercegovinu jedinstvena i iskazana prilikom narudžbe artikala, a cijenu iste snosi Krajnji korisnik (kupac/potrošač). Isporuka naručenih proizvoda (robe) se vrši putem kuriske službe sa kojom Itrade doo ima zasnovan Ugovor, a na način kako je to definisano u ovim Uslovima.
- Trošak isporuke se iskazuje na fiskalnom računu Trgovca, zajedno sa cijenom robe, ali kao posebna stavka. Isporuka naručenih proizvoda (robe) se vrši putem kuriske službe, a na način kako je to definisano niže u tekstu ovih Uslova/Obavještenja, odnosno ovdje – u uslovima isporuke. Rok isporuke proizvoda (robe) iznosi 24/48 sati od dana potvrđene narudžbe. Izuzetno, za manja mjesta u Bosni i Hercegovini, rok za dostavu je do 72 sata od dana potvrđivanja narudžbe. Narudžbe zaprimljene do 14:30 sati šaljemmo istog dana. Sve narudžbe zaprimljene nakon 14:30 sati će biti otpremljene sljedećeg radnog dana. Radnim danima se smatraju dani od ponedjeljka do petka. Praznici su neradni. Trgovac zadržava pravo da prije otpreme robe Kupcu putem kuriske službe telefonski provjeri tačnost podataka koji je Kupac dao prilikom narudžbe. U slučaju da su podaci pogrešni ili netačni, da je kupac nedostupan na dati broj telefona ili mobitela, Trgovac je ovlašten narudžbu otkazati.
- Potpuno besplatno preuzimanje u poslovnim prostorijama društva Itrade d.o.o., u ul. Zmaja od Bosne 7 (Importanne Centar), 71000, Sarajevo, Bosna i Hercegovina u roku od 1 (jednog) dana od dana prijema potvrde da je narudžba spremna za preuzimanje putem e-maila, ličnim preuzimanjem narudžbe. Više o opciji besplatnog ličnog preuzimanja u prostorijama Društva možete pročitati niže u tekstu ovih Uslova/Obavještenja, odnosno **ovdje**.
- Da je moguće lično preuzeti narudžbu potpuno besplatno u poslovnim prostorijama društva Itrade d.o.o., u ul. Zmaja od Bosne 7 (Importanne Centar), 71000, Sarajevo, Bosna i Hercegovina u roku od 1 (jednog) radna dana od dana prijema potvrde da je narudžba spremna za preuzimanje putem e-maila i to:
 - Od ponedjeljka do petka u terminu od 10:00 do 20:00h
 - Subotom od 10:00 -17:00 h

Uslov za preuzimanje narudžbe u prostorijama sjedišta društva jeste da je prilikom odabra plaćanja i isporuke odabrana opcija „Preuzimanje u Itrade d.o.o. (Importanne Sarajevo): 0,00 KM“

Protekom roka od 1 (jednog) dana od prijema potvrde da je narudžba spremna za preuzimanje putem e-maila, narudžba će biti otkazana o čemu Potrošač može biti obaviješten putem email adrese koju je Krajnji korisnik (kupac/potrošač) naveo, osim u slučajevima kada je kupac izvršio plaćanje bankovnom karticom, gdje je kupac dužan da u roku od 5 (pet) radnih dana preuzme plaćen proizvod, a nakon toga više neće moći, bez obzira što je izvršio uplatu, preuzeti proizvod. U ovom slučaju kupac se odriče bilo kakve reklamacije.

- Prodavac zadržava pravo da u bilo kojem trenutku iznos dostave (isporuke) koju snosi kupac koriguje na više ili na niže, što će biti regulisano izmjenama ovih Uslova.
- Također, Itrade d.o.o. ostavlja mogućnost da za vrijeme trajanja promotivnih akcija ili za narudžbe preko određenih iznosa (koje je Itrade d.o.o. je slobodno samostalno definisati u skladu sa svojom poslovnom politikom i ciljevima), uslugu dostave (isporuke) ne naplaćuje od kupaca ili pak da istu naplaćuje u manjem iznosu.
- O svim izmjenama, promotivim akcijama ili iznosima narudžbi za koje se usluga dostave (isporuke) ne naplaćuje od kupca ili se pak naplaćuje u manjem iznosu, Krajnji korisnik (kupac/potrošač) će biti obaviješten na prigodan način prije kupovina i isti će biti obračunat prilikom odabra plaćanja i isporuke.

U slučaju da kupac ne može preuzeti proizvod, a tehnički problemi nisu vezani za Trgovca, već su uzrokovani od strane kupca, operatera ili treće osobe Trgovac ne snosi nikakvu odgovornost i nije dužan kupcu omogućiti preuzimanje ili isporuku robe bez naknade.

Uopšte

Itrade d.o.o. zadržava pravo na izmjenu ovih uslova i pravila. Sve promjene primijenit će se na korištenje web stranice www.hellobaby.ba. Kupac snosi odgovornost za tačnost i potpunost unesenih podataka prilikom kupovine. Usluge koje Vam pruža Hellobaby.ba Online prodavaonica ne uključuje troškove koje snosite koristeći računarsku opremu i usluge za pristup našim stranicama. Itrade d.o.o. kompanija nije odgovorna za troškove telefona, Internet prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći.

Izjava o privatnosti – Politika privatnosti

Politika privatnosti – Izjava o povjerljivosti je sastavni dio ovih Opštih uslova poslovanja i može se pročitati ovdje: <https://www.hellobaby.ba/politika-privatnosti/>

Hello Baby logotip, boja, vizuelni identitet i naziv su zaštićeni žigovi kompanije Itrade d.o.o. U slučaju povrede žiga Itrade d.o.o. zadržava pravo da u vezi sa navedenim kršenjima poduzme mjese u skladu sa relevantnim i primjenjivim propisima u BiH.

Svako neovlašteno korištenje korištenje tekstova, video, foto i drugih sadržaja smatraće se kršenjem autorskih i drugih prava intelektualnog vlasništva društva Itrade d.o.o. i u skladu s istim Društvo zadržava pravo da u vezi s navedenim kršenjima poduzme mjere u skladu sa relevantnim i primjenjivim propisima u BiH.