

# Uvjeti i pravila kupnje/prodaje, zaštita osobnih podataka i kolačići u Tvornica snova Internet prodavaonici

## 1. UVOD

Dobrodošli na stranice Tvornice snova. Nadamo se da će Vam boravak na našim stranicama biti ugodan i koristan te da ćete biti zadovoljni našom uslugom.

Ovi Uvjeti i pravila kupnje/prodaje u Tvornica snova Internet prodavaonici (u daljnjem tekstu: Uvjeti prodaje) odnose se na korištenje Tvornica snova Internet prodavaonice, odnosno web domene tvornica-snova.hr.

Usluge Tvornica snova Internet prodavaonice dostupne su na internetskim stranicama <http://www.tvornica-snova.hr> (u daljnjem tekstu: Tvornica snova Internet prodavaonica).

Na Tvornica snova Internet prodavaonici možete prilagoditi i kupiti proizvode iz ponude.

Vlasnik Tvornica snova Internet prodavaonice je trgovačko društvo Tvornica snova d.o.o., Zagreb, Nova cesta 151 (u daljnjem tekstu "Tvornica snova", "Mi").

### 1.1. Korištenje i izmjene

Web stranice Tvornica snova Internet prodavaonice mogu se koristiti za Vašu privatnu upotrebu bez ikakvih naknada za korištenje, a prema ovim Uvjetima prodaje. Korištenjem Tvornica snova Internet prodavaonice, obvezujete se poštivati navedena pravila i uvjete.

Molimo, pažljivo pročitajte ovaj dokument prije upotrebe Tvornica snova Internet prodavaonice i prije same narudžbe proizvoda na ovim stranicama. Koristeći ove stranice i naručujući proizvode suglasni ste da ste pročitali, razumjeli i složili se s ovim Uvjetima prodaje. Uvjete prodaje možete spremiti na Vaše računalo ili ispisati klikom na ikonu "ispiši" na Vašem pregledniku.

Ako se ne slažete s ovim Uvjetima prodaje, nemojte koristiti ove stranice.

Molimo, uzmite u obzir da mi zadržavamo pravo modificirati Uvjete prodaje i da biste ih trebali pregledavati periodično. Ako Vam je neka promjena Uvjeta prodaje neprihvatljiva, trebali biste odustati od korištenja ovih stranica. Ako ipak nastavite koristiti ove stranice, smatrat će se da ste prihvatili sve promjene.

### 1.2. Termini

"Kupac" je osoba na koju je naslovljena Narudžba

"Prodavatelj" je Tvornica snova d.o.o.

"Ugovor" je Narudžba i Potvrda narudžbe

"Narudžba" je Vaša narudžba proizvoda s ovih stranica

"Uvjeti prodaje" su standardni termini i uvjeti poslovanja definirani u ovome dokumentu

### **1.3. Elektronska komunikacija**

Posjećivanjem Tvornica snova Internet prodavaonice, komunicirate elektronskim putem. Time prihvaćate da svi sporazumi, obavijesti, priopćenja i ostali sadržaji koji su Vam dostavljeni elektronskim putem zadovoljavaju pravne okvire kao da su ostvareni u pisanom obliku.

### **1.4. Proizvodi**

Svaki proizvod kupljen u Tvornica snova Internet prodavaonici personaliziran je Vašim podacima i time jedinstven, izrađen upravo za Vas.

Iako se trudimo što je moguće točnije prikazati i opisati izgled naših proizvoda, ne možemo jamčiti da slike prikazane na monitoru ili mobilnom telefonu odgovaraju stvarnom izgledu proizvoda.

Preporuka za korištenje proizvoda koje možete naručiti na ovim stranicama jest da ih djeca mlađa od 3 godine ne koriste bez nadzora roditelja.

Tvornica snova neće biti odgovorna za bilo kakvu ozljedu i/ili štetu nastalu upotrebom proizvoda koje možete kupiti na ovim stranicama.

Tvornica snova zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne objave revidirati, ukinuti ili izmijeniti proizvode ili usluge na ovim stranicama.

## **2. UVJETI PRODAJE**

Ovim se Uvjetima prodaje utvrđuje postupak naručivanja, plaćanja, isporuke te reklamacije proizvoda koji su ponuđeni na ovim stranicama. Postupak te Uvjeti prodaje robe putem Tvornica snova Internet prodavaonice definirani su kroz sljedeće etape:

1. Registracija
2. Naručivanje
3. Plaćanje
4. Dostava
5. Povrat/reklamacija

Tvornica snova d.o.o. putem Tvornica snova Internet prodavaonice omogućuje kupnju bilo kojeg proizvoda sukladno ponudi navedenoj na Tvornica snova Internet prodavaonici. Proizvodi se dostavljaju pojedinom kupcu, a prema adresi navedenoj u Vašoj narudžbi.

### **2.1. Registracija**

Da biste se registrirali na Tvornica snova internetska prodavaonice, morate imati najmanje 18 godina. Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije. Ako dođe do bilo kakve promjene podataka koje ste unijeli prilikom registracije, dužni ste odmah ažurirati Vaš korisnički račun kako biste nas obavijestili o nastalim promjenama.

Registracija je obavezan korak prilikom narudžbe proizvoda na ovim stranicama zato što pogodnosti iz programa vjernosti (<https://www.tvornica-snova.hr/besplatna-knjiga>) možete ostvariti jedino ako ste se registrirali na svoj korisnički račun.

## **2.2.Naručivanje robe**

Proizvodi se naručuju elektronskim putem. Za potrebe naručivanja/kupnje proizvoda na ovim stranicama, bit ćete se dužni registrirati. Registracijom ostvarujete brojne pogodnosti, a Vaši su podaci sigurni.

Odabirom gumba 'Dodaj u košaricu', željeni proizvod se sprema u potrošačku košaricu. Proizvod se smatra naručenom u trenutku kada kupac prođe cijeli proces narudžbe i naplate (checkout procedura).

Kada ste izvršili narudžbu, predali ste zahtjev za izradu proizvoda. Prije nego predate zahtjev za izradu proizvoda, potrebno je da se upoznate s Uvjetima prodaje Tvornice snova. U tu svrhu, prilikom predaje narudžbe, potrebno je označiti „kućicu“ kojom potvrđujete da ste upoznati s Uvjetima prodaje navedenim na web stranicama Tvornice snova te da iste prihvaćate. Ako niste prihvatili uvjete prodaje, nažalost nismo Vam u mogućnosti osigurati isporuku proizvoda.

Uz prihvaćanje Uvjeta prodaje, nudi Vam se mogućnost da se prijavite na naš besplatni bilten odnosno newsletter listu putem koje možete od nas primati obavijesti o popustima i promocijama, preuzimanju besplatnog sadržaja koje pripremamo za naše korisnike, obavijest o novim proizvodima, interesantnim i korisnim člancima o odgoju djece i sličnim temama te ostalim novostima koje bi Vas mogle zanimati, a kako bi ostali u toku s poslovanjem Tvornice snova. Prijava na bilten odnosno newsletter listu nije uvjetovana Vašom kupovinom na našim stranicama. Također, u bilo kojem trenutku možete otkazati prijavu na bilten / newsletter, jednostavno slanjem e-mail poruke o otkazivanju newsletter prijave na [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr). Osim toga, u newsletteru uvijek možete koristiti vezu za otkazivanje pretplate. Također, prilikom prijave na naš besplatni digitalni newsletter, možete koristiti anonimnu e-mail adresu.

Ako nismo u mogućnosti ispuniti narudžbu nakon prihvaćanja plaćanja, vratit ćemo Vam novac i raskinuti ugovor.

Obavijest o uspješno izvršenoj kupnji stiže Vam na e-mail adresu navedenu u Vašoj narudžbi (Potvrda narudžbe). U tom se trenutku ugovor smatra sklopljenim.

Potvrda narudžbe će sadržavati detalje Vaše narudžbe, cijenu i procjenu vremena isporuke za narudžbu. Vaša je odgovornost da nas kontaktirate i obavijestite ako postoji pogreška u Vašoj narudžbi, čim je prije moguće, a maksimalno u roku od 24 sata od trenutka završetka/predaje Vaše narudžbe, u kojem Vam je dostupan pristup narudžbi i izmjene narudžbe. Ako to ne učinite, prihvaćate da će neispravna narudžba biti poslana na Vašu adresu. Dakle, nakon protoka roka od 24 sata od trenutka završetka/predaje Vaše narudžbe, izmjena narudžbe više neće biti moguća.

Potvrda narudžbe se generira automatski od strane servera te prosljeđuje kupcu u trenutku završetka narudžbe.

Ako ne dobijete ovakvu poruku, molimo Vas da provjerite:

1. Da li je poruka u Vašem Junk/Spam folderu
2. Da li je Vaš mailbox pun
3. Da li se artikli nalaze u Vašoj košarici nakon prijave na stranicu Tvornica snova Internet prodavaonice te u tom slučaju ponovite proces naručivanja

Tvornica snova d.o.o. obvezuje se isporučiti sve naručene proizvode u roku od maksimalno 15 radnih dana.

Tvornica snova d.o.o. zadržava pravo odbiti bilo koju Narudžbu bez obveze davanja obrazloženja. Tvornica snova zadržava pravo neisporuke narudžbe ako postoji sumnja na zlouporabu.

Personalizacija proizvoda

Prilikom narudžbe Vi kreirate budući izgled Vašega proizvoda na našim stranicama. Kreirani proizvod možete u potpunosti pregledati na našim stranicama. Prije stavljanja proizvoda u košaricu, potvrđujete da ste suglasni s podacima koje ste unijeli u predložak za kreiranje proizvoda. To znači da potvrđujete kako ste naručili proizvod s podacima koje ste predali.

Nakon izvršene narudžbe imate točno 24 sata za promjenu izgleda Vašeg proizvoda, ako u mailu s Potvrdom narudžbe ustanovite kako ste napravili grešku prilikom narudžbe. Nakon isteka ovoga roka, Vaša narudžba ulazi u proces tiska i uveza i više nemate mogućnost izmjena.

### **2.3. Plaćanje robe**

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti Tvornici snova jednim od načina plaćanja navedenih na stranicama Tvornica snova Internet prodavaonice.

Sve cijene izražene su u Hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), i uključuju PDV. Artikli se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja.

Tvornica snova zadržava pravo promijeniti cijenu bilo kojeg proizvoda u bilo kojem trenutku.

Naručene proizvode s troškovima dostave (ako je unutar narudžbe naručen samo 1 proizvod), kupac će prodavatelju platiti na jedan od dva načina:

**1)** pouzećem prilikom dostave robe od dostavne službe Overseas trade d.o.o. Pouzeće je mogući način plaćanja u slučaju kada ukupna vrijednost Vaše košarice ne prelazi 597,00 kn. Ako vrijednost Vaše košarice premašuje 597,00 kn, pouzeće Vam neće biti ponuđeno kao opcija plaćanja.

**2)** kreditnom, odnosno debitnom karticom preko sustava WSpay™ s American Express, Diners, Visa, Maestro ili MasterCard karticama  
Plaćate li karticom, Vaše podatke štiti sustav WSpay™. To znači da Tvornica snova Internet prodavaonica nema uvid u Vaš broj kartice, već to ima samo kartična kuća, vlasnik kartice.

Vi jamčite kako su sve pojedinosti koje ste nam predali u svrhu svoje narudžbe i njezine isporuke ispravne, te kako je kartica (ako ste se odlučili za plaćanje karticama) kojom vršite uplatu Vaše vlasništvo.

### **Računi**

Račun će Vam biti dostavljen elektronskim putem (na e- mail adresu koju ste naveli prilikom narudžbe). Račun možete ispisati ili spremiti na Vaše računalo.

Za sva pitanja u vezi računa, molimo, obratite nam se na [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr).

Račun će Vam stići odmah po izvršenju narudžbe. Ako Vam račun nije stigao, molimo provjerite Spam folder te da li je Vaš mailbox pun.

Procedura izdavanja R1 računa:

Ako želite R1 račun, obvezni ste to naglasiti prije same kupovine slanjem poruke na [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr). U poruci nam trebate dostaviti sljedeće podatke: naziv poduzeća, adresa poduzeća i OIB te popis proizvoda koje želite kupiti.

Ako Vam je potreban R1 račun, možete birati između dvije opcije narudžbe/plaćanja:

#### **1. opcija**

Narudžbu ćete izvršiti samostalno on line, a za način plaćanja u procesu narudžbe odabrat ćete pouzeće. To znači da ćete plaćanje izvršiti gotovinom, prilikom isporuke dostavljaču na ruke. Naš će Vam sustav u ovome slučaju automatski poslati maloprodajni račun, koji možete zanemariti. Taj će račun biti storniran, a na e-mail ćemo Vam poslati R1 račun po isporuci proizvoda (plaćanja dostavljaču).

#### **2. opcija**

Umjesto on line narudžbe, potrebno je samo ispuniti excel tablicu s podacima za izradu knjige. Zajedno sa tablicom koju treba ispuniti, poslat ćemo Vam i Predračun / Ponudu prema kojoj vršite plaćanje putem transakcijskog računa (internet bankarstvo). R1 račun Vam šaljemo e-mailom po uplati. Nedostatak ove opcije je sljedeći: nećete izvršiti on line narudžbu i kreirati svoj korisnički račun, što znači da nećete sudjelovati u našem programu vjernosti.

Nakon što zaprimimo Vašu poruku, poslat ćemo Vam predračun/ponudu na osnovu koje ćete izvršiti plaćanje.

Po zaprimanju uplate, na e-mail ćemo Vam poslati R1 račun.

#### **2.4. Dostava**

Naručena roba bit će složena tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne može oštetiti. Kupac je dužan prije preuzimanja pošiljku provjeriti, a eventualna vidljiva oštećenja odmah prijaviti te odbiti primiti oštećenu pošiljku.

Proizvode koji se dostavljaju na području Republike Hrvatske dostavlja trgovačko društvo Overseas trade d.o.o., a dostava je raspoloživa na navedenim lokacijama unutar Republike Hrvatske:

<http://overseas.hr/>

Tvornica snova zadržava pravo pošiljku poslati bilo kojom drugom dostavnom službom, ako procjeni da je to u pojedinom trenutku nužno za ispunjavanje uvjeta ugovora odnosno dostave proizvoda kupcu kako bi se poštivao rok dostave.

Proizvode koji se dostavljaju u ostale zemlje gdje je omogućena isporuka: Bosna i Hercegovina, Srbija, Crna Gora, Makedonija, Albanija i Slovenija, ([www.tvornica-snova.hr/dostava-i-plaćanje](http://www.tvornica-snova.hr/dostava-i-placanje)) vrše se posredstvom Hrvatske pošte.

Mjesto za isporuku Vaših proizvoda bit će mjesto navedeno u Vašoj narudžbi.

Proizvodi iz jedne narudžbe bit će Vam dostavljeni u jednome paketu. Molimo, uzmite u obzir da će Vam proizvodi iz iste narudžbe pod jednim, jedinstvenim brojem narudžbe biti poslani u istome paketu. Ako naručite više proizvoda u više različitih narudžbi, ti će Vam proizvodi biti poslani odvojeno.

Navedeno pravilo se odnosi na narudžbe koje sadržavaju do 5 proizvoda. Za narudžbe iznad 5 proizvoda, zbog tehničkih razloga proizvode ćemo raspodijeliti u različite pakete.

#### **Cijena dostave**

Cijena dostave iznosi 25,00 kn s PDV-om i navedena je u pregledu košarice prije izvršenja plaćanja. Cijena dostave nije uključena u iskazane cijene proizvoda na web stranicama.

Za narudžbe 2 i više proizvoda, dostava je besplatna. Molimo, uzmite u obzir kako za ostvarenje prava na besplatnu dostavu morate dodati proizvode u istu košaricu odnosno kako morate naručiti 2 ili više proizvoda unutar iste narudžbe (pod jednim, jedinstvenim brojem narudžbe).

Nakon što Tvornica snova preda Vaš paket dostavnoj službi, dobit ćete e-mail potvrdu od strane dostavne službe, u kojoj će Vam biti dostupan Vaš broj pošiljke, kao i promjena statusa pošiljke (npr. promjena adrese isporuke, promjena termina isporuke i sl.). Ako je paket poslan posredstvom Hrvatske pošte, nećete dobiti e-mail potvrdu od strane dostavne službe.

Ako niste na mjestu isporuke naznačenome u narudžbi, dostavljač će Vas naknadno kontaktirati ili ostaviti Obavijest o prispjeću pošiljke s navedenim kontaktom, kako biste se dogovorili o idućem terminu dostave.

Ako propustite preuzeti narudžbu od strane dostavne službe svojom vlastitom krivnjom, Tvornica snova nije dužna refundirati Vam plaćeni iznos proizvoda i dostave.

Međutim, u slučaju da propustite preuzeti narudžbu i da se paket vrati nama kao pošiljatelju, Tvornica snova će Vas u dobroj vjeri kontaktirati radi ponovne dostave proizvoda o Vašem trošku.

**Rok isporuke**

Rok isporuke iznosi maksimalno 15 radnih dana za sve proizvode, a počinje teći od trenutka zaprimanja narudžbe.

Tvornica snova će učiniti razumne napore kako bi Vam proizvodi bili isporučeni i prije isteka ovoga roka.

Na našim stranicama i u potvrdi narudžbe, radi Vaše orijentacije, stoji vremenski rok unutar kojeg Vaš proizvod treba stići na adresu.

Međutim, period potreban za proizvodnju može varirati te je vrijeme isporuke navedeno na stranicama i u potvrdi narudžbe samo indikativno. Mi ćemo učiniti razumne napore da dostavimo robu u navedenom roku, ali ne prihvaćamo odgovornost ako se narudžba ne dostavi u navedenom roku.

Roba je osigurana od gubitka u dostavi, te ako kupac nakon 15 radnih dana od predaje narudžbe ne dobije nikakvu obavijest ili isporuku od prodavatelja, odnosno od dostavne službe, mora obavijestiti prodavatelja kako bi isti mogao pronaći pošiljku ili poslati zamjensku.

## **2.5. Povrat/Reklamacija robe**

U slučaju povrata robe kupac je dužan uputiti opravdanu i obrazloženu reklamaciju putem e-maila: [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr) ili pismeno na adresu: Tvornica snova d.o.o., Nova cesta 151, 10000 Zagreb, sukladno zakonskim uvjetima i rokovima.

Kupac ima pravo na povrat robe/novca u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe koja ima materijalni nedostatak
- ako roba nije isporučena u roku od 15 radnih dana od dana narudžbe

Ako se radi o robi koja ima materijalni nedostatak, kupac je dužan prodavatelju dostaviti dokaz o opravdanosti reklamacije - fotografiju proizvoda koja prikazuje materijalni nedostatak proizvoda.

Odgovor na prigovor obvezujemo se dati u roku određenom Zakonom o zaštiti potrošača (15 dana od primitka).

Kupcu koji je primio robu koja ima materijalne nedostatke i kupcu koji u roku od 15 dana nije primio naručeni proizvod, Tvornica snova će ponuditi izbor između povrata uplaćenog novca u roku 7 dana (u punome iznosu narudžbe) i ispunjenja obveze odnosno slanja zamjenskog proizvoda.

Reklamacije su moguće u roku od 15 dana od dana isporuke robe.

Ako Tvornica snova uoči kako je reklamacija neutemeljena, neće izvršiti povrat novca niti isporučiti zamjenski proizvod.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Kupac u slučaju kupovine na Tvornica snova Internet prodavaonici nema pravo na jednostrani raskid ugovora, a prema članku 79. Zakona o zaštiti potrošača. Razlog tome jest činjenica da su proizvodi koji se nude na našim stranicama po svojoj prirodi napravljeni prema Vašoj specifikaciji odnosno personalizirani.

Upoznajte se s Vašim Zakonskim pravima na jednostrani raskid ugovora na linku.

Jamstvo kvalitete

Tvornica snova čini sve kako bi svaki primjerak knjige koju isporuči, bio ispravan i bez greške. Posebnu pozornost obraćamo na tisak, uvez i pakiranje proizvoda, kako bi kupac s istima bio u potpunosti zadovoljan.

Ako ipak napravimo pogrešku prilikom tiska, uveza ili pakiranja proizvoda, jamčimo Vam da ćemo grešku ispraviti u najkraćem mogućem roku i u potpunosti o svome trošku.

Ovo činimo jer čvrsto stojimo iza naših proizvoda i u interesu nam je da prilikom darivanja ovakvog originalnog i posebnog poklona, naši kupci, kao i djeca koju darivaju, budu u potpunosti zadovoljni.

Dodatak: Program vjernosti "Besplatna knjiga za Vas"

Organizator programa vjernosti "Besplatna knjiga za Vas" (u daljnjem tekstu: Program) je Tvornica snova d.o.o., Nova cesta 151, 10 000 Zagreb.

Program se u cijelosti provodi putem Internet prodavaonice Tvornice snova.

Važna napomena: program se počinje provoditi sa 1.4.2016.

Program se ne provodi retrogradno te se ne odnosi na narudžbe nastale prije 1.4.2016.

Članstvo u Programu je u potpunosti besplatno.

Registracijom na Tvornica snova Internet prodavaonici automatski postajete član Programa.

Svrha programa vjernosti je nagrađivanje stalnih kupaca Internet prodavaonice Tvornice snova.

Program se sastoji u dodjeljivanju popusta na ponovljene kupovine. Svaki dodijeljeni popust ima vremenski rok trajanja od 15 mjeseci, nakon čega se automatski briše, odnosno više se ne može iskoristiti.

Program se veže uz pojedini korisnički račun na Tvornica snova Internet prodavaonici tako da se na 2., 3 i 4. kupljeni proizvod obračunava po 10% popusta, a na 5. kupljeni proizvod 100% popusta. Dakle, svaki peti kupljeni proizvod s jednog korisničkog računa u potpunosti je besplatan.

Popust se obračunava na punu cijenu proizvoda, pdv uključen. Kada kupac realizira narudžbu 5. proizvoda koji mu je besplatan, Tvornica snova se obvezuje pokriti trošak isporuke takvoga proizvoda.

Svi se popusti obračunavaju automatski, prijavom u korisnički račun kupca prilikom kupovine na Tvornica snova Internet prodavaonici.

Dakle, popusti se ostvaruju na osnovu pribrajanja pojedinačnih proizvoda iz kupnji realiziranih s jednog korisničkog računa.

Program se odvija u ciklusima.

Prvi ciklus se sastoji od: prvi proizvod + drugi proizvod uz popust od 10% + treći proizvod uz popust od 10% + četvrti proizvod uz popust od 10% + peti proizvod uz popust od 100%.

Daljnji ciklusi se sastoje od: prvi proizvod uz popust od 10% + drugi proizvod uz popust od 10% + treći proizvod uz popust od 10% + četvrti proizvod uz popust od 10% + peti proizvod uz popust od 100%.

Svaki ciklus ima vremensko ograničenje i navedene kupnje se moraju dogoditi unutar 15 mjeseci od dana kupnje prvoga proizvoda.

Proizvod od čijeg je dana kupnje prošlo više od 15 mjeseci, briše se iz programa vjernosti.

Proizvod od čijeg je dana kupnje prošlo više od 15 mjeseci ne može se prenijeti u idući ciklus.

Isključenje iz programa vjernosti

Tvornica snova zadržava pravo isključenja korisničkog računa iz programa vjernosti ako postoji sumnja na zlouporabu.

Korisnički račun će biti izbrisan, a osoba isključena iz Programa vjernosti ako kupac naručene proizvode ne plati.

Ako kupac naruči proizvode, za način plaćanja odabere pouzete, a potom propusti/odbije preuzeti i platiti pošiljku dostavnoj službi, Tvornica snova će ga kontaktirati poradi ponovljene isporuke proizvoda. Cijena ponovljene isporuke proizvoda iznosi 25 kn.

Ako kupac u roku od 7 dana ne podmiri navedeni trošak, njegov korisnički račun, zajedno sa čitavom poviješću narudžbi, bit će zbrisan iz sustava.

Ako kupac u roku od 7 dana podmiri navedeni trošak, a nakon toga ponovno propusti/odbije preuzeti pošiljku i platiti iznos pouzeća, njegov korisnički račun, zajedno sa čitavom poviješću narudžbi, bit će nepovratno izbrisan iz sustava.

Molimo, uzmite u obzir da kupovinom na Tvornica snova Internet prodavaonici prihvaćate i navedena pravila Programa.

### **3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA; IZJAVA O PRIVATNOSTI I SIGURNOSTI PODATAKA I KOLAČIĆIMA**

Ovo je Izjava o privatnosti i kolačićima tvrtke Tvornica snova d.o.o. (U daljnjem tekstu: Tvornica snova'). Ova izjava objašnjava kako se Tvornica snova bavi osobnim podacima prikupljenim putem našega Webshopa [www.tvornica-snova.hr](http://www.tvornica-snova.hr) (u daljnjem tekstu: "Web shop"). Uz to, prikupljamo i osobne podatke kada nas korisnici kontaktiraju izvanmrežno, na primjer, da zatraže informacije. Ova se izjava odnosi i na kolačiće koje koristimo na web trgovini.

#### **1. DEFINICIJA**

U ovoj Izjavi o privatnosti i kolačićima Tvornice snova upotrebljavaju se sljedeći izrazi:

Web Shop: web trgovina [www.tvornica-snova.hr](http://www.tvornica-snova.hr) i svaki od strane Tvornice snova imenovani web shop, URL ili aplikacija.

Interakcija: uporaba funkcija u web trgovini kao što su Checkout, Prijava na Newsletter, Moj račun, e-mail komunikacija i Chat.

Posjetitelj na Web trgovini : korisnik koji prvi put posjeti web trgovinu koji ne komunicira s web trgovinom.

Korisnik Web trgovine: korisnik koji komunicira s Web Shopom.

Račun: račun koji klijent mora stvoriti putem web trgovine kako bi mogao naručiti.

Izjava o privatnosti i kolačićima: Tvornica snova izjava o privatnosti i kolačićima.

#### **2. SIGURNOST VAŠIH OSOBNIH PODATAKA**

Tvornica snova poštuje privatnost svojih korisnika, poslovnih suradnika i korisnika svoje web trgovine. Brinemo se da su svi osobni podaci koje Tvornica snova posjeduje, zaštićeni i povjerljivi.

#### **3. PRIKUPLJANJE I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

##### **3.1. POSJETITELJ WEBSHOP-a**

Da bi posjeta na Tvornica snova Web Shop-u postala posjetitelju privlačnija, Tvornica snova prikuplja informacije o Vašim osobnim podacima i ponašanju navigacije na našem Web shopu i podatak da li ste pronašli našu web trgovinu putem jednog od naših reklamnih partnera. Među tim podacima su na primjer:

- Država
- Proizvodi koji se pregledavaju
- IP adresa

- Kako ste ušli u našu web trgovinu
- Gdje napuštate našu Trgovinu
- S kakvom vrstom uređaja posjetite našu web trgovinu

Između ostalog, gore navedene informacije se koriste za bolje razumijevanje posjetitelja web trgovina, za učitavanje ispravne web trgovine i prikazivanje relevantnih oglasa.

### **3.2 KORISNIK NA WEB SHOP-U**

Za korisnike web trgovine prikupljamo iste podatke kao i za posjetitelje web trgovine, nadopunjene informacijama koje kupac dijeli s nama, na primjer:

- Naručeni proizvodi
- Kontakt informacije

#### **3.2.1. KORISNIČKI RAČUN**

Da biste mogli postavljati narudžbe u Webshop-u, potreban Vam je račun. Za izradu računa morate popuniti sljedeće (osobne) podatke:

- Email adresa
- Lozinka

Gore napomenuti podaci služe za sljedeće svrhe:

- registrirati se i upravljati svojim računom
- ostvarivanje prava na popuste i besplatnu knjigu
- suprotstavljati se prijeveri, zlostavljanju i / ili nepravilnoj uporabi vašeg računa
- prikazati proizvode koje ste naručili na vašem računu
- optimizirati zahtjeve i pratiti povijest kontakata u vezi s narudžbama i

proizvodima web trgovine

Podaci se pohranjuju bar utoliko dok imate račun na Tvornici snova. Prilikom registracije u Tvornica snova Internet prodavaonicu bit ćete dužni kreirati lozinku koju morate zadržati samo za sebe i ne dijeliti je s drugim osobama. Odgovorni ste za sve akcije i narudžbe koje su naručene pod Vašim korisničkim računom. Ako znate ili sumnjate da još netko zna Vašu lozinku, dužni ste nas obavijestiti o tome tako da kontaktirate naš kontakt centar e-mailom na [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr). Ako postoji bilo kakva sumnja da postoji propust u sigurnosti, Tvornica snova d.o.o. ima pravo od Vas tražiti da promijenite lozinku ili može blokirati Vaš korisnički račun.

##### **3.2.1.1. PERSONALIZACIJA PROIZVODA – PODACI O DJECI**

Da biste naručili proizvod, prvo morate izvršiti proces personalizacije knjige koju želite kupiti. Prilikom procesa personalizacije, ovisno o proizvodu, potreban je unos određenih personaliziranih podataka koji će se nakon potvrde Vaše narudžbe otisnuti u knjizi koju ste naručili:

- Ime, prezime, datum rođenja i mjesto stanovanja djeteta za koje naručujete knjigu
- Ime i prezime roditelja djeteta
- Mogućnost prilagodbe izgleda lika djeteta i lika roditelja djeteta

- Fotografija djeteta ili neka druga fotografija koju kupac odabere
- Podaci koji se prikupljaju prilikom procesa personalizacije proizvoda, koriste se isključivo za potreba otiska knjige te će biti korišteni samo u svrhu izrade personalizirane knjige i neće biti dani na uvid osobama izvan radnog procesa. Kupac ima pristup ovim podacima putem svog korisničkog računa u roku 24 sata od trenutka izvršene narudžbe knjige. Nakon što rok od 24 sata prođe, kupac više nema pristup podacima koje je unio prilikom procesa personalizacije. Ograničavanja pristupa na rok od 24 sata postavljen je radi zaštite osobnih podataka djeteta koje je kupac unio prilikom personalizacije, u slučaju da netko, propustom kupca, neovlašteno pristupi korisničkom računu kojeg je kupac otvorio na web stranici Tvornica snova, s kojeg se vršila narudžba proizvoda, odnosno personalizacija podataka.

### **3.2.2 NARUDŽBE**

#### **3.2.2.1 CHECKOUT – ADRESA DOSTAVLJANJA**

Preko svog računa možete naručiti proizvode iz ponude u web trgovini. Kao dio procesa naručivanja, potrebno je da nam pružite dodatne informacije osim informacija potrebnih za izradu računa. Ovo se odnosi na adresu kupca u svrhu dostave, (odnosno na podatke o adresi za isporuku, ako se podaci o kupcu razlikuju od adrese isporuke proizvoda. Ovi podatke ćemo podijeliti s našom partnerskom dostavnom službom):

- Ime i prezime kupca / primatelja paketa
- Email adresa
- Adresa dostave (država, grad, poštanski broj, ulica i kućni broj)
- Broj telefona

Gore spomenuti podaci i podaci o vašem računu koriste se između ostalog i za sljedeće svrhe:

- da Vas informira o statusu vaših narudžbi
- Da biste dovršili narudžbu / ugovor, između ostalog i isporuku i tzv. Obveze nakon prodaje, naplate
- Poboljšati našu uslugu
- Za rješavanje pitanja i pritužbi
- Prilagoditi eventualne marketinške aktivnosti

#### **3.2.2.2 CHECKOUT – ADRESA NAPLATE**

Nakon što popunite podatke koji se odnose na adresu za dostavu, zatražit ćemo sljedeće podatke za Vašu adresu za naplatu:

- Način plaćanja
- Ime i prezime kupca
- Email adresa
- Adresa za naplatu (država, grad, poštanski broj, ulica i kućni broj)
- Broj telefona

Ti se podaci, između ostalog, upotrebljavaju u sljedeće svrhe:

- Prikazati na fakturi

- Kontaktirati vas o finalizaciji narudžbe, naplati ili dostavi
- Da biste mogli primati uplate i optimizirati postupak naplate
- Da bismo spriječili prijevare i hakiranje
- Odabrani način plaćanja i vaša IP adresa prosljeđuju se našem pružatelju usluga plaćanja WSPay, nakon čega obrađuju plaćanje
- U slučaju plaćanja pouzećem, plaćanje se vrši dostavljaču na ruke prilikom preuzimanja paketa

### **3.2.2.3 CHECKOUT - OPĆA METODA PLAĆANJA WSpay™.**

Tvornica snova surađuje s WSpay sustavom kako bi omogućili plaćanje narudžbi putem web trgovine. WSPay nudi sljedeće načine plaćanja: Visa Card, MasterCard, Maestro, Diners, American Express, Dina Card, Discover.

Kako bi se izvršila plaćanja putem WSpay sustava, između ostalog, prikupljaju se sljedeći podaci:

- Email adresa
- naziv tvrtke (ako je primjenjivo)
- Ime i prezime kupca
- Adresa za naplatu
- Adresa dostave
- Broj telefona
- Vrijednost narudžbe
- IP adresa
- Broj narudžbe
- Uređaj
- Način plaćanja

Ovi se podaci upotrebljavaju, između ostalog, za sljedeće svrhe:

- Za slanje obavijesti o plaćanju putem e-pošte
- Procijeniti rizik prijave
- Proslijediti broj narudžbe putem e-pošte u slučaju plaćanja ili otkazivanja narudžbe
- Za prosljeđivanje vrijednosti narudžbe i načina plaćanja kako bi se moglo provjeriti primanje uplate putem odabranog načina plaćanja. Nadalje, na taj način se može pružiti bolja usluga u slučaju pitanja o plaćanju, otkazivanju i povratu. To također pomaže smanjiti pogreške tijekom postupka plaćanja, što čini iskustvo naručivanja ugodnijim.

Plaćate li karticom, vaše podatke štiti sustav WSpay™. To znači da Tvornica snova Internet prodavaonica nema uvid u Vaš broj kartice, već to ima samo kartična kuća, vlasnik kartice. WS pay primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka kojima se osigurava da se razmjena podataka između sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je zaštićena od neautoriziranog pristupa. Unos i prijenos osobnih podataka i podataka o broju kreditne kartice zaštićen je SSL protokolom 256-bitne enkripcije koju osigurava WSpay™ sustav za on line autorizaciju kreditnih kartica. Autorizacija i naplata kreditnih kartica radi se

korištenjem sustava WSpay™ za autorizaciju i naplatu kartica u realnom vremenu. Više o sigurnosnom sustavu pročitajte klikom na stranici: [www.wspay.info](http://www.wspay.info)

### **3.2.3 ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA**

Nakon što ste plasirali narudžbu na Tvornica snova ili nakon što ste imali kontakt s Tvornicom snova, možemo Vam se obratiti za sudjelovanje u anketi o zadovoljstvu korisnika. Ako sudjelujete u takvom anketu o zadovoljstvu korisnika, anketa može biti anonimna ili se mogu obrađivati sljedeći (osobni) podaci:

- Kontakt informacije
- E-mail adresa i / ili telefonski broj
- Iskustva s Tvornicom snova
- informacije o plasiranoj ili dostavljenoj narudžbi
- IP adresa

Navedene informacije će, između ostalog, biti korištene u sljedeće svrhe:

- Istraživanje zadovoljstva korisnika usluga Tvornice snova i / ili povezanih poduzeća (npr. Dostavne službe)
- Poboljšanje usluga i procesa
- Rješavanje pitanja i / ili pritužbi

### **3.2.4 KORISNIČKA PODRŠKA**

Ako imate pitanja ili pritužbe o proizvodu koji ste kupili od nas putem web trgovine ili o usluzi Tvornice snova, možete nas nazvati, slati e-poštom ili razgovarati s nama. Informacije o kontaktima možete pronaći u web trgovini. Također je moguće koristiti naš online obrazac za pritužbe na web shopu. Ako koristite on-line obrazac, tražit ćemo (barem) sljedeće (osobne) podatke:

- Ime i prezime
- Email adresa
- Broj telefona
- broj narudžbe (izborno / ako je primjenjivo)
- opis pritužbe

Kada koristite značajku za chat, traži se samo ime i prezime, adresa e-pošte, broj narudžbe i predmet razgovora.

Gore navedeni podaci služe za rješavanje Vaše žalbe. Ako se Vaša žalba odnosi na proizvod ili uslugu našeg partnera (npr. Dostavne službe ili providera za plaćanje), ti se podaci dijele s relevantnim drugim partnerima, ali samo u onoj mjeri u kojoj je to potrebno za rješavanje pritužbe.

### **3.2.5 SNIMANJE TELEFONSKOG RAZGOVORA**

Telefonski razgovori s našom Službom za korisnike mogu se bilježiti za potrebe treninga, evaluacije ili kvalitete. Bit ćete obaviješteni o tome kad kontaktirate našu korisničku Službu telefonom. Zabilježeni (osobni) podaci koristit će se samo u gore navedene svrhe.

Zabilježeni telefonski razgovori pohranjeni su i osigurani tako da nisu dostupni neovlaštenim osobama i nikada se ne pohranjuju dulje nego što je potrebno za određenu svrhu.

### **3.2.6 DIGITALNI NEWSLETTER**

Ako želite primati besplatni digitalni newsletter koji šalje Tvornica snova, molimo, između ostalog, za sljedeće (osobne) informacije.

- Email adresa

Ti podaci služe za slanje besplatnog, digitalnog biltena. Svrha biltena je da Vas informira o pogodnostima koje možete ostvariti, besplatnim materijalima koje možete preuzeti, novostima koje bi Vas mogle zanimati kao i o raznim savjetima i korisnim člancima koji obrađuju tematiku roditeljstva, odgoja djece, čitalačkih navika kod djece i slično. U bilo kojem trenutku možete otkazati prijavu na newsletter prijavom na svoj račun i otkazivanjem primitka ili jednostavno slanjem e-mail poruke o otkazivanju newsletter prijave na [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr). Osim toga, u newsletteru uvijek možete koristiti vezu za otkazivanje pretplate. Također, prilikom prijave na naš besplatni digitalni newsletter, možete koristiti anonimnu e-mail adresu.

## **3.3 POSTUPANJE S OSOBNIM PODACIMA**

### **3.3.1 OBRADA OSOBNIH PODATAKA IZVAN EU**

Radimo s trećim stranama kao što su Google i Facebook. To znači da se podaci mogu pohraniti na serverima izvan Europe. U njemu se primjenjuju različiti propisi koji se odnose na osobne podatke. Ove treće strane pridržavaju se načela zaštite privatnosti i povezane su s Programom zaštite štitićenika Američkog ministarstva trgovine. Tvrtke povezane s ovim načelom i programom smatraju se tvrtke koje se pridržavaju Europskog sigurnosnog standarda za osobne podatke.

### **3.3.2 DISTRIBUCIJA TREĆIM STRANAMA**

Tvornica snova može pružiti Vaše osobne podatke trećim stranama iz sljedećih razloga:

- Dali ste svoj izričit pristanak za to
- Sporazum koji imate s nama mora biti izvršen.
- Kako bismo mogli isporučiti proizvode koje ste naručili.
- Obveza po zakonu
- Za sprečavanje ili borbu protiv prijevare

### **3.3.4 PERIOD POHRANE**

Tvornica snova ne pohranjuje Vaše podatke, dulje nego što je to potrebno u svrhe kojima se koriste Vaši podaci, osim ako se podaci ne smiju čuvati dulje zbog zakonskih zahtjeva (poput obveze zadržavanja). Koliko se određeni podaci pohranjuju ovisi o prirodi podataka i svrsi za koju se obrađuje. Razdoblje pohrane istih se stoga može razlikovati po svrsi.

### **3.3.5 SIGURNOST**

Tvornica snova poduzima mjere da dovoljno zaštititi Vaše osobne podatke. Da bismo to postigli, upotrebljavamo sredstva koja odgovaraju našim aktivnostima, prirodi i veličini naše tvrtke te vrstama podataka koje obrađujemo. To činimo kako bismo spriječili neovlašteni pristup, prilagodbu, otkrivanje ili gubitak osobnih podataka. Očekujemo da i vi pridonosite čuvanju Vaših osobnih podataka čuvajući tajne podatke za prijavu (e-mail adresa i lozinka). Nikad nemojte dijeliti svoje podatke za prijavu s drugima i postupajte s njima pažljivo. Ako netko neovlašteno pristupi Vašim podacima za prijavu (e-mail adresa i lozinka), molimo da nam se u što kraćem roku javite na e-mail adresu [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr).

Ukoliko bi se slučajno dogodilo da netko neovlašteno pristupi Vašim osobnom podacima propustom Tvornice snova, odnosno ako je vjerojatno da će povreda osobnih podataka prouzročiti rizik za prava i slobode ispitanika, Tvornica snova ima propisane procedure u sklopu kojih bi se ovakvi eventualni ispadi riješili po hitnom postupku. Također, o ovakvim situacijama obavijestili bi Vas i nadzorno tijelo u Republici Hrvatskoj, u roku 72 sata od saznanja o povredi.

### **3.3.6 PRISTUP I POBOLJŠANJE VAŠIH PODATAKA**

Uvijek možete pristupati svojim podacima i prilagoditi ih, ako je potrebno, prijavom na svoj račun ili slanjem upita na e-mail adresu; [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr)

Ako nemate račun, možete zatražiti sve osobne podatke koje posjeduje o Vama Tvornica snova. Ako su podaci netočni, možete zatražiti da ih Tvornica snova promijeni. Takav zahtjev u svezi s osobnim podacima može se poslati e-poštom na; [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr).

### **3.3.7 PRAVO NA PRIGOVOR**

Možete priložiti prigovor na korištenje Vaših osobnih podataka. Vaš prigovor na korištenje Vaših osobnih podataka može biti usmjeren našoj Službi za korisnike putem e-pošte [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr) ili u pisanom obliku. U što kraćem roku dobit ćete odgovor od Tvornice snova.

Ako se suprotstavite uporabi Vaših podataka u svrhu izravnog marketinga, Tvornica snova će prestati koristiti Vaše podatke u ove svrhe. Više nećete primiti komercijalne e-poruke - poput biltena Tvornice snova.

U bilo kojem trenutku možete zatražiti da Tvornica snova trajno ili privremeno prestane koristiti Vaše osobne podatke za bilo od kojih gore navedenih svrha. Takav zahtjev može bilo kada poslati na e-adresu: [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr) te detaljno navesti koje suglasnosti želi otkazati.

Prava koja imate:

- Pravo na pristup do svojih osobnih podataka koji su u vezi s njime prikupljeni, a tom prilikom ovlaštena osoba za obradu podataka unutar Tvornice snova može koristiti sva razumna sredstva za utvrđivanje identiteta pojedinca čiji su osobni podaci, posebice u okviru online usluga i online identifikatora.

- Pravo na popravak netočnih podataka koji su u vezi s njime prikupljeni, a tom prilikom ovlaštena osoba za obradu podataka unutar Tvornice snova može koristiti sva razumna sredstva za provjeravanje identiteta pojedinca čiji su osobni podaci, posebice u okviru online usluga i online identifikatora.
- Pravo na "zaborav", odnosno brisanje svih podataka, ako su ispunjeni uvjeti iz 17. članka Opće uredbe o zaštiti podataka.
- Pravo na prestanak korištenja osobnih podataka u svrhe direktnog marketinga, uključujući i profiliranje
- Pravo na samostalno odlučivanje o korištenju osobnih podataka koje se temelji na automatiziranoj obradi.
- Pravo da protiv ovlaštene osobe za obradu podataka unutar Tvornice snova uloži pritužbu nadzornom tijelu, ako smatrate da obrada Vaših osobnih podataka krši Opću uredbu o zaštiti podataka.

### **3.3.8 PRIVATNOST I KOLAČIĆI TREĆIH STRANA**

Ova Izjava o zaštiti privatnosti i kolačićima nije primjenjiva na web trgovine trećih strana koji su povezani s Web-trgovinom. Osim toga, Izjava o zaštiti privatnosti i kolačića također nije primjenjiva na podatke prikupljene od tvrtki kao što je Google. Na Vašem Google računu možete sami prilagoditi svoje postavke. Posavjetujte se s ovim pravilima o privatnosti.

Tvornica snova ni na koji način ne može biti odgovorna ili odgovarati za način na koji se treće strane i tvrtke bave Vašim (osobnim) podacima. Tvornica snova uvijek savjetuje da pročitate Izjavu o privatnosti i kolačićima na relevantnim web trgovinama i relevantnim tvrtkama.

## **4. UPORABA KOLAČIĆA**

### **4.1 ŠTO SU KOLAČIĆI ?**

Kao i kod mnogih web trgovina, Tvornica snova koristi kolačiće i datoteke slične kolačićima i tehnologijama kao što su "web beacons" (u daljnjem tekstu: "Cookies"). Kolačić je mala tekstualna datoteka koja se šalje putem web trgovine putem Vašeg preglednika a zatim se sprema na hard disk Vašeg računala, telefona ili tableta. Kolačići se, primjerice, koriste za spremanje zaporki i osobnih postavki, tako da ih ne morate ispunjavati prilikom sljedeće posjete web trgovini.

Web stranice ili aplikacije mogu dohvatiti ove kolačiće s Vašeg web preglednika (primjerice Internet Explorer, Mozilla Firefox ili Google Chrome) svaki put kada posjetite web stranicu ili aplikaciju, tako da web stranice ili aplikacije mogu prepoznati postavke i pružiti Vam sigurnije online iskustvo.

Općenito, kolačići su vrlo korisna i uobičajena metoda koja se koristi za gotovo svaku web stranicu koju posjetite, jer pomažu da Vaše online iskustvo bude najbolje moguće. Iz sigurnosnih razloga, mnoge web stranice neće raditi bez upotrebe kolačića (ili drugih sličnih tehnologija).

Kolačići obično ne zadržavaju nikakve informacije za identifikaciju pojedinih osoba, nego se koriste za prepoznavanje preglednika na pojedinom uređaju.

Ako želite, možete ograničiti, blokirati ili izbrisati kolačiće promjenom postavki preglednika, ali to može značiti da web stranica neće ispravno raditi. Za više informacija o kolačićima i njihovom utjecaju na Vas i Vaše pregledavanje stranica posjetite:

Ured povjerenstva za podatke (ICO):

<https://ico.org.uk/for-the-public/online/cookies/>

Neovisne organizacije:

All About Cookies <http://www.allaboutcookies.org/>

About Cookies <http://www.aboutcookies.org/>

U nastavku će se objasniti kako web trgovina koristi kolačiće, odakle kolačići dolaze i zašto se koriste. Za optimizaciju vlastitih oglasa i onih iz trećih strana prikupljamo, između ostalog, sljedeće podatke:

- Kupljeni proizvodi
- Proizvodi koji se pregledavaju
- Vrijednost narudžbe
- Kako je kupac došao na Web Shop?

U nastavku ćemo opisati kako se kolačići mogu odbiti i ukloniti.

#### **4.1.1 FUNKCIONALNI KOLAČIĆI**

Tvornica snova upotrebljava kolačiće, kao što je Google Analytics, kako bi se sjetili odabranih postavki i unosom podataka tijekom posjeta našoj Trgovini. Ovi kolačići lakše pregledavaju našu Trgovinu da svaki put ne trebate ponovno unositi određene podatke.

Osim toga, Tvornica snova može koristiti kolačiće koji su neophodni za dobro funkcioniranje Trgovine, čak i kada posjetite Trgovinu na mobilnom telefonu ili tabletu. Bez kolačića, usluge koje želite koristiti neće potpuno dobro funkcionirati. Ovi kolačići ne skupljaju podatke koji se mogu koristiti za Vašu identifikaciju, ne prate Vas i ne pamte gdje ste bili na internetu.

#### **4.1.2 A / B TESTING KOLAČIĆI**

Tvornica snova može ispitivati svoju Web trgovinu kako bi pružio najbolji korisnički doživljaj. Zbog toga, Tvornica snova koristi tzv. A / B test kolačiće od strane trećih strana. Uz A / B testove, postoje dvije različite inačice web trgovine ili dijelovi web trgovine koji se prikazuju posjetiteljima kako bi se utvrdilo koja je najbolja. Kao takav, ovaj kolačić određuje verziju web trgovine koju vidite.

Ponekad, servisi koje koristimo za prikupljanje ovih informacija mogu biti upravljani od strane drugih tvrtki u naše ime. One mogu koristiti slične tehnologije za kolačiće, poznate kao "web beacons" ili "tags".

Kolačići za izvedbu ne sadrže niti prikupljaju podatke koji vas identificiraju, već se koriste samo za statističke podatke.

#### **4.1.3 WEBSHOP KOLAČIĆI ZA ANALIZU**

Na web-trgovini koriste se kolačići koji prate koje stranice koje ste posjetili. Te se informacije prikupljaju, između ostalog, web analitičkim uslugama poput; Aol (Adserver), Alexa, Crazy Egg, Google Analytics, Pingdom, Hotjar i Piwik.

Ove usluge web analize koriste Cookies kako bi analizirali kako posjetitelji koriste Web Shop. Kolačići se koriste za spremanje informacija o posjetiteljima, kao što je vrijeme posjeta web-trgovini ili da li je posjetitelj posjetio web-trgovinu prije i putem kojih je posjetitelj web trgovina stigao na web stranicu.

Kako bi optimizirali korisnički i korisnički doživljaj naše Trgovine, Tvornica snova koristi uslugu Hotjar Web Analytics. Hotjar može registrirati klikove mišem, pokrete miša i tijek aktivnosti. Hotjar također prikuplja informacije o posjećenim web stranicama, poduzetim akcijama, državi u kojoj se nalazite, uređaju koji koristite i pregledniku s kojim radite. Hotjar ne prikuplja osobne identifikacijske podatke (PII) koji ne stižu dobrovoljno u Trgovinu. Hotjar također ne prati ponašanje surfanja na Web Trgovinama koje ne koriste njihove usluge. Izjava o privatnosti tvrtke Hotjar sadrži detaljno objašnjenje o tome kako se koristi Hotjar:

<https://www.hotjar.com/privacy>. Uvijek možete odabrati da Vaše podatke ne prikuplja Hotjar kada posjetite našu web trgovinu, za što je potrebno da idete na stranicu "Isključivanje" na Hotjarovoj web trgovini i kliknite na "Onemogućite Hotjar" da to učini.

Generirane informacije o korištenju web trgovine u većini slučajeva šalju se poslužiteljima relevantnih usluga web analiza. Usluge web analize koriste ove informacije kako bi procijenili način na koji koristite Web Shop, izrađivanje izvješća o aktivnostima Trgovine i da Vam ponudi druge usluge vezane uz korištenje Trgovine i interneta. Tvornica snova koristi zbirne podatke iz izvješća za daljnje optimiziranje web trgovine.

#### **4.1.4 AFFILIATE KOLAČIĆI**

Na web stranici, kolačići affiliate koriste se za mjerenje učinkovitosti oglasa postavljenih u ime Tvornice snova na web stranicama trećih strana. Tako pridruženi partner može biti nagrađen od strane Tvornice snova za svoje online oglašavanje stranice Tvornice snova. Kroz ove kolačiće može se provjeriti putem kojeg ste udruženog partnera došli do naše Trgovine, bez obzira na to jesu li oglasi učinkoviti i da li oni zapravo vode do prodaje na našoj Trgovini. Sve to se čini bez razmjene osobnih podataka.

#### **4.1.5 RETARGETING KOLAČIĆI**

Web Shop upotrebljava ponovljene kolačiće kako bi prikazao relevantne oglase ponovnim posjetiteljima web trgovine. Pomoću tih kolačića može se izraditi profil ponašanja surfanja tako da oglasi odgovaraju Vašim interesima. Oglasi se prikazuju na Web trgovinama partnera i na društvenim medijima.

Suradujemo s pažljivo odabranim i praćenim dobavljačima (treće strane) koji također mogu postaviti kolačiće tijekom Vašeg posjeta. Svrha ovih kolačića je "behavioral advertising" (također poznat kao "behavioral targeting" ili "remarketing"), čiji je cilj prikazivati Vam relevantne proizvode i usluge na temelju onoga za što biste mogli biti

zainteresirani. Iako ovi kolačići mogu pratiti Vaš posjet webu, oni ne znaju tko ste. Bez tih kolačića, online oglašavanje će biti manje relevantno za Vas i Vaše interese.

#### **4.1.5.1 POSJETITELJ WEBSHOP-a**

Tvornica snova koristi Google AdWords i usluge remarketinga za prikazivanje oglasa na web trgovinama treće strane (uključujući Google) ponovnim posjetiteljima Tvornice snova. To može značiti da na primjer, prikazujemo oglase posjetitelju koji nije dovršio svoju narudžbu. Oglasi mogu biti tekstualni ili prikazni oglasi na Google prikazivačkoj mreži.

Svi prikupljeni podaci upotrebljavaju se u skladu s Izjavom o zaštiti privatnosti i kolačićima tvrtke Tvornica snova i Google pravilima o privatnosti. Postavke oglasa možete postaviti putem stranice Google Preference oglasa.

#### **4.1.5.2 Preusmjeravanje kolačića trećih strana**

Na web trgovinama treće strane (kao što su online trgovine) može se dogoditi i re-targetiranje. Kolačići Tvornice snova se zatim upotrebljavaju za prikazivanje relevantnih oglasa ponovnim posjetiteljima ovih drugih web trgovina.

#### **4.1.6 KOLAČIĆI DRUŠTVENIH MREŽA**

Na web-trgovini možete koristiti (na primjer) gumbе društvenih medija iz Facebooka, Instagrama, YouTubea, Twittera, Pinteresta i Googlea.

Čim posjetite stranicu na web trgovini koja ima gumbе društvenih medija, Vaš se preglednik povezuje s relevantnim društvenim medijima. Putem ovog, davatelj dobiva informacije o stranicama na web trgovini koje ste posjetili s vašom IP adresom.

Ako ste tijekom posjeta web trgovini prijavljeni na Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest, Instagram ili Google+, Vaš se posjet može povezati s Vašim računom. Ako koristite gumbе, primjerice, klikom na simbol Facebook Like, relevantni se podaci šalju putem preglednika.

Svrha i opseg podataka prikupljenih preko društvenih medija, kao i daljnja obrada, daljnja upotreba i trajanje pohranjivanja, isključivo određuju davatelji gumba. Više o tome možete pročitati u pravilima o privatnosti dotičnih pružatelja usluga.

#### **4.2 PRIHVAĆANJE I ODBIJANJE KOLAČIĆA**

Kolačiće možete prihvatiti ili odbiti podešavanjem postavki preglednika. Svaki preglednik je drugačiji, pa vas Tvornica snova upućuje na stranicu s informacijama o Vašem pregledniku ili korisničkom priručniku Vašeg telefona za postavljanje Vaših postavki kolačića.

Ako su kolačići potpuno isključeni, moguće je da ne možete koristiti sve funkcije web trgovine. Ako upotrebljavate različita računala na različitim lokacijama, morate provjeriti je li svaki preglednik postavljen na Vaše postavke kolačića.

Kolačiće možete uvijek ukloniti s hard diska na računalu, telefonu ili tabletu. Posjetite stranicu s informacijama preglednika ili korisničkom priručniku telefona ili tableta da biste saznali kako to učiniti .

Ako ste blokirali sve kolačiće, a želite u potpunosti iskoristiti mogućnosti i usluge koje nudimo, morat ćete omogućiti kolačiće. To možete učiniti u web pregledniku Vašeg uređaja. Umjesto da blokira sve kolačiće, možete se odlučiti da Vaš web preglednik blokira samo kolačiće trećih strana. To neće utjecati na funkcioniranje naše web stranice.

## **5. IZMJENE**

Sadržaj ove Izjave o zaštiti privatnosti i kolačića može se izmijeniti. Najnovija verzija, uvijek se može naći na webshopu Tvornice snova. Tvornica snova savjetuje da redovito provjeravate ovu Izjavu o zaštiti privatnosti i kolačićima, barem prije nego predate osobne podatke Tvornici snova.

## **6. ZAHTJEV ZA KONTAKT ILI INFORMACIJE**

Ako ste znatiželjni o tome što Tvornica snova može značiti za vas, želite saznati više ili ponuditi nam suradnju, možete kontaktirati Tvornicu snova na e-mail; [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr). To se može učiniti telefonom ili putem pošte. Adresa i telefonski broj mogu se naći na web trgovini.

Osobni podaci koje dajete Tvornici snova za tu namjenu koristit će se samo za pružanje traženih informacija.

## **7. PITANJA**

Ako imate bilo kakvih pitanja o ovoj Izjavi o privatnosti i kolačićima te posebno na dio naveden pod točkom 3.3.7., ne ustručavajte se kontaktirati Tvornicu snova.

Tvornica snova d.o.o.

Nova cesta 151, 10000 Zagreb

Telefon: +385 97 7 444 111

E-mail: [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr)

## **4. Vanjske usluge**

Usluge koje Vam pruža Tvornica snova Internet prodavaonica ne uključuju troškove koje snosite koristeći računalnu opremu i drugu elektroničku opremu (elektroničke uređaje) te usluge za pristup našim stranicama. Tvornica snova d.o.o. nije odgovorna za troškove telefona, podatkovnog prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći.

## **5. Intelektualno vlasništvo**

Sadržaj Tvornica snova Internet prodavaonice je zaštićen i Tvornica snova d.o.o. iz Zagreba, Nova cesta 151 ostvaruje jedinstveno pravo na njegovo korištenje. Za svako komercijalno korištenje sadržaja na stranicama Tvornica snova Internet prodavaonice, kao i za korištenje zaštićenih žigova „Tvornica snova“ i „Snovotvorci“ pri Državnom zavodu za intelektualno vlasništvo Republike Hrvatske, morate prethodno kontaktirati Tvornicu snova putem e-mail adrese [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr)

Ne smijete koristiti stranice na nepravilan i nezakonit način. Sva prava intelektualnog vlasništva (registrirani i neregistrirani zaštitni znakovi i oznake usluga, nazivi domena, dizajn, autorska prava, prava baze podataka) i svi sadržaji i materijali sadržani na ovim stranicama u vlasništvu su Tvornice snova.

Sadržaj stranice mogu se koristiti samo za osobne, nekomercijalne svrhe i ne smiju se reproducirati, mijenjati, kopirati, distribuirati, objavljivati, prikazivati, prenositi ili prodavati u bilo kojem obliku, na bilo koji način, u cijelosti ili djelomično.

## **6. Dostupnost, točnost, odgovornost**

Iako Vam Tvornica snova nastoji dati najbolju moguću ponudu usluga, ne možemo garantirati da će usluge na Tvornica snova Internet prodavaonici odgovarati Vašim potrebama.

Tvornica snova može ukloniti stranice ili prekinuti pružanje bilo koje od usluga dostupnih preko stranice u bilo kojem trenutku prema vlastitom nahođenju iz bilo kojeg razloga.

Pristup na internetske stranice Tvornica snova Internet prodavaonice ponekad može biti nedostupan zbog radova, održavanja ili uvođenja novih sadržaja te u slučajevima nepredviđenih okolnosti koje ćemo nastojati otkloniti u najkraćem mogućem roku. Također, Tvornica snova može prekinuti Vaš pristup stranicama iz bilo kojeg razloga u bilo kojem trenutku, s ili bez prethodne obavijesti.

Tvornica snova će poduzeti sve potrebne radnje u održavanju sadržaja stranice. Međutim, neki sadržaji mogu biti dani od strane Trećih osoba te ne možemo jamčiti ili prihvatiti bilo kakvu odgovornost za točnost, potpunost i pouzdanost bilo kojeg dijela sadržaja na stranici.

Također, zadržavamo pravo napraviti izmjene sadržaja za bilo koje proizvode, cijene proizvoda ili opise proizvoda, bilo kada i bez prethodne obavijesti.

Zbog inherentnog rizika korištenja Interneta, ne možemo biti odgovorni za bilo kakvu štetu ili viruse koji mogu zaraziti vašu računalnu opremu ili neku drugu imovinu prilikom korištenja ili pregledavanja naše stranice. Preuzimanje ili drugo stjecanje bilo kojih sadržaja stranice se obavlja na vlastitu odgovornost i rizik. Prihvaćate da ćete biti odgovorni za bilo kakvu štetu na vašem računalnom sustavu ili gubitak podataka koji proizlazi iz preuzimanja ili stjecanja bilo kojeg sadržaja stranice.

## **7. Povezane internet stranice**

Web stranica Tvornica snova Internet prodavaonice uključuje linkove na druge internet stranice, materijali na tim stranicama su izvan kontrole Tvornice snova, korisnici na njih pristupaju na vlastitu odgovornost i rizik te stoga Tvornica snova nije odgovorna za sadržaj na tim stranicama.

## **O prodajnom mjestu**

Informacije:

e-mail: [info@tvornica-snova.hr](mailto:info@tvornica-snova.hr)

telefon: +385 (0) 97 7444 111

Tvornica snova d.o.o. (skraćeni naziv: Tvornica snova)

Sjedište: Nova cesta 151, 10000 Zagreb, Hrvatska

OIB: 47654705597

Matični broj: 2840430

Registracija: Trgovački sud Zagrebu, Tt-12/235-2

Iznos temeljnog kapitala društva: 20.000 kn, u cijelosti uplaćen u novcu.

Račun Raiffeisen BANK Austria d.d. Zagreb :

2484008-1106040802

IBAN: HR7624840081106040802

Direktor: Andrijana Majstorović