

Odredbe i uvjeti korištenja web stranice kfc.hr i KFC mobilne aplikacije

§ 1. Definicije

1. Pojmovi korišteni u ovom pravilniku imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Račun** – Korisnički račun koji čini skup resursa i prava u IT sustavu Pružatelja usluga dostupnih Korisniku, kreiran nakon registracije Korisnika; Korisnik se može registrirati i dobiti pristup Računu putem Web stranice u sklopu Usluga koje se pružaju na temelju ovih Pravila ili drugog pristupnog kanala koji je Pružatelj usluga stavio na raspolaganje u skladu s pravilima navedenim u posebnim propisima;
- 1.2. **Propisi** – važeći propisi za pružanje usluga elektroničkim putem;
- 1.3. **KFC Restorani** – restorani koji pripadaju KFC mreži koju vodi Pružatelj usluga na području Hrvatske;
- 1.4. **Web stranica** – internetska stranica dostupna na: www.kfc.hr
- 1.5. **Pružatelj usluga** – AmRest Adria d.o.o. (sjedište: Trstenička 2, 10000 Zagreb, Hrvatska; matični broj tvrtke: OIB: 09054463846; porezni broj: HR09054463846 e-mail adresa: info-hr@amrest.eu);
- 1.6. **Pružatelj usluga platforme (hostinga)** – 3E Kolczynski, Lizewski, Gedziorowski, Rostocki Spolka Jawna (sjedište: ul. Podbipiety 51, 02-732 Warsaw, Poland, e-mail adresa: info@3e.pl) osiguravanje usluga hostinga web stranica za Pružatelja usluga;
- 1.7. **Korisnik** – fizička osoba koja koristi Usluge u skladu s ovim pravilnikom;
- 1.8. **Narudžba** – narudžba od strane Korisnika putem web stranice za hranu, piće ili druge artikle s jelovnika odabranog KFC restorana koji su namijenjeni za konzumaciju na licu mjesta i koji se fizički isporučuju od strane KFC restorana na adresu koju je korisnik naveo u redovitim isporukama ili se preuzimaju u KFC restoranu.
- 1.9. **Aplikacija** - KFC aplikacija za mobilne uređaje poznata kao "KFC" dostupna za besplatno preuzimanje na AppStore i Google Play servisu digitalne distribucije;

Odredbe i uvjeti korištenja web stranice kfc.hu i KFC mobilne aplikacije

§ 2. Opće odredbe

1. Ovim Pravilnikom utvrđuju se uvjeti i načela pružanja usluga elektroničkim putem, odnosno putem web stranice i aplikacije.
2. Usluge pruža Pružatelj usluga kao dio web stranice.
3. Ovaj Pravilnik predstavlja propise utvrđene u E-trgovini koja je općenito uređena Zakonom o elektroničkoj trgovini (koji je u potpunosti usklađen sa zakonodavstvom EU u Direktivi 2000/31/EC o elektroničkoj trgovini), propise Zakona o elektroničkom novcu, propise Zakona o trgovini, te propise Zakona o obveznim odnosima glede detaljnijih pravila ugovora između potrošača i gospodarskog društva.

§ 3. Usluge koje se pružaju elektroničkim putem

1. Usluge koje Pružatelj usluga pruža putem web stranice i aplikacije (u daljnjem tekstu "**Usluge**") uključujući:
 - 1.1. informiranje Korisnika o ponudi Restorana KFC;
 - 1.2. omogućavanje Korisnicima da pronađu najbliže KFC restorane uz korištenje virtualne karte KFC restorana;
 - 1.3. omogućavanje Korisnicima da predaju Narudžbe;
 - 1.4. omogućavanje Korisnicima da registriraju Račun;
 - 1.5. pružanje pristupa Računu Korisnicima;
 - 1.6. omogućavanje Korisnicima praćenje Narudžbi;
 - 1.7. omogućavanje Korisnicima da podnesu prigovor;
 - 1.8. Nadalje, za korisnike Aplikacije:
 - 1.8.1. mogućnost primanja push ili SMS obavijesti o statusu Narudžbe;

- 1.8.2. mogućnost primanja push poruka od Pružatelja usluga koje se odnose na posebne ponude i promocije;
 - 1.8.3. pružanje pristupa Korisnicima promotivnim kuponima dostupnim u aplikaciji s vremena na vrijeme.
2. Usluge su dostupne svim korisnicima internetske mreže uz napomenu da su usluge iz § 3 st. 1. podstav. od 1.2 do 1.8 dostupne fizičkim osobama s punom pravnom sposobnošću. Osobe s ograničenom pravnom sposobnošću (uključujući osobe između 14 i 18 godina) mogu koristiti Usluge uz suglasnost svog zakonskog zastupnika. U odnosu na Aplikaciju, usluge iz § 3 st. 1. podstav. od 1.3 do 1.8 dostupne su fizičkim osobama s punom pravnom sposobnošću koje su preuzele i instalirale Aplikaciju na svoj mobilni uređaj.
3. Usluge, kako je navedeno u § 3 st.1. Pravilnika, daju se besplatno. Predavanje Narudžbe putem Usluga predstavlja obvezujuću ponudu s obvezom plaćanja u skladu s podacima prikazanim na web stranici i u aplikaciji.
4. Kao dio korištenja Usluga, Korisnici ne smiju unositi nikakav nezakonit sadržaj, uključujući:
 - 4.1. informacije i podatke obrađene na način koji predstavlja opasnost od narušavanja IT sigurnosti ili stabilnosti web stranice i aplikacije;
 - 4.2. informacije koje krše prava intelektualnog vlasništva, uključujući autorska prava i prava na zaštitne znakove koji pripadaju Pružatelju usluga ili trećim stranama;
 - 4.3. druge informacije i podatke koji krše obvezne odredbe zakona.
5. Kupovna cijena navedena je uz robu. U kupovnu cijenu uključen je PDV i trošak pakiranja.
6. Naknada za dostavu ovisi o području dostave. Trenutna naknada za dostavu za određenu adresu za dostavu može se pronaći na web stranici, a nakon odabira adrese dostave, točna naknada za dostavu prikazuje se u „Košarici” kako je navedeno u odjeljku 4. stavak 6.
7. Na web stranici je naveden minimalni iznos narudžbe koji trenutno iznosi 60 HRK/ 7,9 EU.
 - 7.1. Prilikom korištenja kupona minimalna vrijednost narudžbe je veća od vrijednosti kupona (na primjer: ako je vrijednost kupona 60HRK/7,9 EUR, minimalna vrijednost narudžbe će biti 120HRK/15,8 EUR.)

§ 4. Slanje narudžbi

1. Narudžbe se izvršavaju u opskrbnom području određenih KFC restorana. Informacije o mogućnosti izvršenja narudžbe na adresi koju je naveo Korisnik i o KFC Restoranu koji vrši narudžbu dostupne su na web stranici i na Aplikaciji na početku Narudžbe. Sustav automatski provjerava je li moguće izvršiti određenu Narudžbu od strane određenog KFC restorana. U slučaju nemogućeg izvršenja Narudžbe na navedenoj adresi, Korisnik se o tome obavještava odgovarajućom obavijesti. Pružatelj usluga ima pravo na jednostranu izmjenu isporuke određenog restorana KFC.
2. Plaćanje Narudžbe može biti kako je navedeno na web stranici, koja je trenutno podešena po izboru Korisnika, prilikom dostave u gotovini, VISA ili Master Card platnom karticom ili online putem Chipcard sustava plaćanja.
3. Narudžbe mogu postavljati i Korisnici koji imaju Račun i Korisnici koji nemaju Račun.
4. Za Korisnike koji nemaju Račun, a žele izvršiti narudžbu, postupak je sljedeći:
 - 4.1. popunite sljedeća obavezna polja u obrascu: mjesto, ulica i kućni broj, poštanski broj, broj mobitela, e-mail adresa;
 - 4.2. potvrdite ispravnost broja mobilnog telefona unosom posebnog koda koji ste dobili od Pružatelja usluge u SMS poruci u obrazac Narudžbe;
 - 4.3. odaberite naručene proizvode iz ponude KFC Restorana označavanjem na web stranici ili u ponudi aplikacije, odaberite količinu, iznos ili veličinu pojedinog proizvoda, te ako je moguće izvršite izmjene za pojedini proizvod ili sastav;

- 4.4. odaberite način plaćanja;
 - 4.5. izvršite Narudžbu klikom na "Naruči i plati".
5. Za korisnike koji imaju račun i žele izvršiti narudžbu, postupak je sljedeći:
 - 5.1. prijavite se na web stranicu ili aplikaciju koristeći svoje korisničko ime i zaporku;
 - 5.2. iz popisa spremljenih adresa odaberite adresu na koju želite poslati Narudžbu ili unesite novu adresu za dostavu;
 - 5.3. odaberite naručene proizvode iz ponude KFC Restorana označavanjem istih u ponudi web stranice ili aplikacije, odaberite količinu, iznos ili veličinu pojedinog proizvoda te, ako je moguće, napravite izmjene za pojedini proizvod ili sastav.
 - 5.4. odaberite način plaćanja;
 - 5.5. izvršite Narudžbu klikom na "Naruči i plati".
6. Kada su svi koraci navedeni u § 4 st. 4 i 5 ispravno popunjeni, Narudžba se prihvaća za ispunjenje. Korisnici mogu posjetiti "Košaricu", provjeriti njen sadržaj i ukloniti ili dodati proizvode bilo kada do slanja Narudžbe. Ukupna Narudžba je prikazana i može se promijeniti ili izbrisati prije nego što Korisnik preda Narudžbu kako bi identificirao i ispravio pogreške u unosu podataka.
7. Pružatelj usluga potvrđuje predanu narudžbu putem e-maila unutar 10 minuta od njene predaje. Ukoliko Korisnik ne dobije potvrdu u roku od 10 minuta od predaje Narudžbe, treba nazvati broj telefona KFC restorana koji izvršava Narudžbu radi razjašnjenja Narudžbe Korisnika (nakon navođenja adrese za dostavu, prikazan je broj telefona KFC restorana koji izvršava Narudžbu na web stranici, a u slučaju korištenja aplikacije korisnik istu prima putem SMS poruke).
8. Narudžbe mogu predavati Korisnici koji djeluju u ime trećih strana, uključujući pravne osobe ili organizacije bez pravne osobnosti.
9. Korisnici mogu zatražiti PDV račun za predanu Narudžbu. Za primanje PDV fakture odaberite "PDV faktura" prilikom slanja Narudžbe. Korisnici koji imaju Račun moći će pohraniti 3 seta podataka potrebnih za izdavanje PDV računa, a moguće je pretraživati identifikacijske podatke s poreznim brojem kupca. Korisnici koji nemaju račun morat će svaki put unijeti podatke navedene na PDV fakturi.

§ 5. Registracija i pristup KFC Računu

1. KFC Račun se registrira online ispunjavanjem obrasca za registraciju dostupnog na web stranici u kartici „Otvori račun”. Račun se registrira putem Aplikacije ispunjavanjem obrasca za registraciju dostupnog u aplikaciji nakon njezine instalacije i pokretanja (kartica „Dalje”).
2. Polja obrasca za prijavu koja je potrebno ispuniti jasno su označena.
3. Korisnici unose svoje osobne podatke potrebne kako bi Pružatelj usluga mogao provesti ugovor između Korisnika i Pružatelja usluga, kontaktirati s Korisnicima, kao i otvoriti i održavati Račun.
4. Nakon što Korisnik ispuni i pošalje obrazac za registraciju, Pružatelj usluga šalje potvrdu o registraciji i kreiranju Računa na adresu elektroničke pošte koju je naveo Korisnik. Račun se aktivira kada Korisnik klikne na poveznicu za aktivaciju koja se nalazi u e-poruci koju je poslao Pružatelj usluge.
5. Korisnik dobiva pristup Računu nakon što unese prethodno odabranu prijavu i zaporku. Prijava i lozinka su povjerljivi podaci. Pružatelj usluga ovime obavještava Korisnika da davanje pristupa prijavi i zaporci trećim osobama može predstavljati rizik za privatnost Korisnika ili druge zakonom zaštićene interese.
6. Račun omogućuje:
 - 6.1. online praćenje statusa Narudžbe;
 - 6.2. postavljanje reklamacija koje se odnose na Narudžbu putem obrasca dostupnog nakon prijave na Račun;

- 6.3. primanje SMS poruka o statusu Narudžbe;
- 6.4. pohranjivanje adresa za dostavu Narudžbi;
- 6.5. pohranjivanje podataka potrebnih za izdavanje PDV računa za najviše tri kupca;
- 6.6. uređivanje podataka koji se odnose na Korisnika.

§ 6. Tehnički zahtjevi

1. Web stranici se može pristupiti s računala povezanog na internet opremljenog operativnim sustavom (Windows, Mac OS, Linux ili slično) i internetskim preglednikom – Internet Explorer, Opera, Firefox, Google Chrome ili Safari u postojećoj verziji.
2. Web stranici se također može pristupiti s mobilnih uređaja kao što su pametni telefoni, tableti ili dlanovnici. Korištenje mobilne verzije web stranice tehnički je moguće samo uz mobilni uređaj spojen na internet opremljen jednim od popularnih preglednika u postojećoj verziji (Android Browser, Chrome Mobile, Internet Explorer Mobile, Opera Mini ili Safari Mobile).
3. Ispravno korištenje Aplikacije i Usluga koje se pružaju putem Aplikacije tehnički je moguće samo s mobilnim uređajem povezanim na internet koji je opremljen operativnim sustavom Android 4 ili novijom verzijom i iOS 8 ili novijom verzijom.
4. Za korištenje Usluga temeljenih na mehanizmima lokalizacije (lokalizacija uređaja na karti KFC Restorana) Korisnik mora imati mobilni uređaj opremljen GPS prijamnikom s uključenom GPS funkcijom (uz dozvolu za pristup Aplikacije potrebni su podaci o lokaciji Korisnika. GPS podaci koriste se samo za lokalizaciju uređaja na karti restorana KFC, Pružatelj usluga ne pohranjuje niti dalje obrađuje te podatke.

§ 7. Valjanost ugovora i prestanak Usluga

1. Korisnici mogu koristiti Usluge ili ih prekinuti u bilo kojem trenutku. Ugovor o pružanju Usluga povezanih s Računom sklapa se na neodređeno vrijeme u trenutku aktiviranja Računa u skladu sa § 5. st. 4. Pravilnika, dok se ugovor o izvršenju dane Narudžbe sklapa na određeno vrijeme do dostave Narudžbe Korisniku. Minimalno razdoblje obveza Korisnika nije definirano, te Korisnik nije dužan koristiti Uslugu u određenom razdoblju.
2. Prekid Usluga može se javiti e-mailom uz izjavu Korisnika poslanu na e-mail adresu: info-hr@amrest.eu ili pismom poslanim na adresu Pružatelja usluga (AmRest Adria d.o.o., Trstenička 2, 10000 Zagreb, Hrvatska), kao i deinstalacijom Aplikacije.
3. S obzirom da se u Narudžbi nalazi kvarljiva roba i roba kratkog roka kvalitete, Korisnici nemaju pravo odustati od Narudžbe nakon primitka potvrde od Pružatelja usluge.
4. U slučaju da Pružatelj usluga zaprimi izjavu o Korisnikovom raskidu Usluga, Korisniku se neće naplatiti nikakvi troškovi pružene Usluge.
5. Ostvarivanje prava na ukidanje Usluga u skladu s pravilima definiranim u ovom članku neće imati utjecaja na dovršetak Narudžbi i izvršavanje obveza Strana koje se odnose na Narudžbe koje je Korisnik postavio prije datuma raskida.

Opće odredbe i uvjeti

§ 8. Pritužbe koje se odnose na Narudžbe

1. Pružatelj usluga Narudžbe mora ispuniti bez greške. Pružatelj usluga snosi jamstvenu odgovornost prema Korisniku za fizičke i pravne nedostatke predmeta Narudžbe sukladno odredbama Hrvatskog građanskog zakonika.

2. Prigovori vezani uz Narudžbe mogu se podnijeti:
 - 2.1. putem web stranice ili aplikacije – od strane korisnika koji imaju KFC Račun;
 - 2.2. putem telefona na broj telefona KFC restorana koji izvršava Narudžbu – od strane svih Korisnika;
 - 2.3. pismenim putem, poslanim na adresu Pružatelja usluga (AmRest Adria d.o.o., Trstenička 2, 10000 Zagreb, Hrvatska).
3. Prigovor treba sadržavati osobne podatke o podnositelju prigovora (ime i prezime, adresa za dopisivanje te po izboru – e-mail adresa i broj telefona), razlog prigovora i zahtjev Korisnika.
4. Prigovore će Pružatelj usluga ispitati u roku od 14 dana od dana njihova primitka, osim ako obvezne odredbe zakona ne određuju kraći rok.
5. Osobu koja podnosi pritužbu Pružatelj usluge će obavijestiti o načinu ispitivanja prigovora dopisom na adresu navedenu u prigovoru ili e-mailom – ovisno o načinu podnošenja prigovora.
6. Prigovori koje se odnose na fizičke ili pravne nedostatke proizvoda uključenih u Narudžbu razmatrat će se u skladu s odredbama Hrvatskog građanskog zakona vezane uz odnose na jamstvo za nedostatke.

§ 9. Prigovori koji se odnose na Usluge

1. Sve pritužbe koje se odnose na Usluge mogu se podnijeti:
 - 1.1. putem elektroničke adrese Pružatelja Usluga (info-hr@amrest.eu) ili
 - 1.2. pismenim putem poslano na adresu Pružatelja Usluga (AmRest Adria d.o.o., Trstenička 2, 10000 Zagreb, Hrvatska).
2. Prigovor treba sadržavati ime i prezime osobe koja podnosi prigovor, razlog prigovora i zahtjev Korisnika.
3. Prigovori se razmatraju redoslijedom kojim su podneseni, u roku od 14 dana od dana kada ih Pružatelj Usluga primi.
4. Podnositelj prigovora bit će obaviješten o načinu ispitivanja prigovora dopisom ili elektroničkom poštom – ovisno o načinu podnošenja prigovora.

§ 10. Zaštita osobnih podataka

1. Pružatelj usluga, kao voditelj obrade osobnih podataka Korisnika, obrađuje osobne podatke Korisnika na temelju GDPR-a i kada je obrada nužna za provedbu ugovora ili za poduzimanje koraka na zahtjev nositelja podataka prije sklapanja ugovora sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) 2016/679. sukladno odredbama Zakona o e-trgovini.
2. Pružatelj usluga obrađuje sljedeće osobne podatke Korisnika: osobne podatke uključene u obrazac za registraciju Računa i obrazac za narudžbu, ime, prezime, adresu, broj telefona, e-mail adresu, datum narudžbe, proizvode koje je Korisnik naručio, GPS podaci (lokacija).
3. Pružatelj usluga obrađuje osobne podatke gore navedene u st. 2. u sljedeće svrhe: pružanje Usluga i ispunjavanje Narudžbe, vođenje Računa koji omogućuje korištenje usluga koje Pružatelj usluga pruža elektroničkim putem, rješavanje prigovora.
4. Prilikom registracije Korisnik također može dati suglasnost za obradu svojih osobnih podataka u marketinške svrhe, kao i za primanje marketinških informacija od Pružatelja usluga, uključujući ponude i promocije koje se odnose na Pružatelja usluga, na adresu elektroničke pošte i telefonski broj koji daje Korisnik. Davanje takve suglasnosti je dobrovoljno i korištenje Usluga ne podliježe tome.
5. Osobne podatke Korisnika koji vrše online plaćanja putem Chipcard sustava, Korisnici sami dostavljaju **CHIP CARD A.D. BEOGRAD-u sa sjedištem na adresi: 11010 Beograd, Ulica Bose**

Miličević 8, te im prosjeđujemo Vaše identifikacijske i kontakt podatke kako bismo im omogućili obradu Vaše uplate za narudžbu.

6. Detaljna pravila obrade podataka Pružatelja usluga, načela zaštite privatnosti Korisnika, uključujući tehnička sredstva Pružatelja usluga za sprječavanje dobivanja i izmjene osobnih podataka poslanih elektroničkim putem od strane neovlaštenih osoba, opisana su u dokumentu pod nazivom „Pravila o privatnosti“ i dostupni su na web stranici.

§ 11. Izvansudsko rješavanje sporova

1. Korisnik može koristiti izvansudske metode razmatranja prigovora i provedbe zahtjeva kao što su:
 - 1.1. obraćanje Pružatelju usluga sa svojim zahtjevom (adresa: Trstenička 2, 10000 Zagreb, Hrvatska, e-mail adresa: info-hr@amrest.eu)
 - 1.2. podnošenje zahtjeva Sudu časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II, sudcasti@hok.hr;
 - 1.3. prijave nadležnom Centru za medijaciju;
2. Detaljne informacije o izvansudskim načinima razmatranja prigovora i naplate potraživanja te pravilima pristupa postupcima te sva pitanja koja imate u vezi svojih prava ili zahtjeva za inspekcijski nadzor možete dostaviti i putem aplikacije Centralnog informacijskog sustava za Zaštitu potrošača na web stranici: <http://prijava.mingo.hr/>

§ 12. Ostale informacije za Korisnike

1. Pravilnik se može besplatno preuzeti u bilo kojem trenutku u .pdf formatu na: www.kfc.hr ili u Aplikaciji kako bi ga Korisnici mogli pohraniti i pročitati u bilo kojem trenutku.
2. Ugovori o pružanju Usluge sklapaju se s Pružateljem usluga na hrvatskom ili engleskom jeziku po izboru Korisnika.
3. Ugovor zaključen putem Narudžbe i potvrde ne smatra se pisanim ugovorom, Pružatelj usluga ga ne arhivira i neće biti dostupan kasnije.
4. Pružatelj Usluga ovim putem obavještava Korisnike da u vezi s pružanjem Usluga:
 - 4.1. Pružatelj Usluga ne prikuplja nikakve depozite od Korisnika i ne zahtijeva nikakvu drugu vrstu financijskih jamstava;
 - 4.2. Pružatelj Usluga ne preuzima nikakva jamstva i ne nudi nikakve usluge nakon prodaje;
 - 4.3. Pružatelj Usluga ne primjenjuje nikakve načine zaštite od kopiranja sadržaja ili pristupa bez pristanka Pružatelja Usluga.
5. Vrijeme isporuke narudžbe navedeno je na web stranici, ali trenutno iznosi između 30 i 60 minuta, točno vrijeme isporuke bit će navedeno na stranici sažetka narudžbe.

§ 13. Izmjene i dopune Pravilnika

1. Pružatelj usluga može izmijeniti i dopuniti ovaj Pravilnik iz opravdanih razloga, posebice glede:
 - 1.1. izmjene i dopune opće primjenjivih zakonskih odredbi koje izravno utječu na sadržaj ovog Pravilnika;
 - 1.2. donošenja naloga ili odluke koja izravno utječe na sadržaj ovog Pravilnika od strane suda ili tijela javne uprave;
 - 1.3. uvođenje novih funkcionalnosti Web stranice ili Aplikacije;
 - 1.4. sprječavanje kršenja zakona ili kršenja ovog Pravilnika;
 - 1.5. otklanjanje dvosmislenosti ili dvojbi u pogledu tumačenja;
 - 1.6. Transformacija Pružatelja Usluga (promjena pravnog statusa), promjena naziva Pružatelja usluga ili Pružatelja hostinga, promjena podataka o registraciji, matičnih brojeva, adrese, URL adrese, e-mail adrese ili telefonskog broja navedenog u Pravilniku.
2. U svakom slučaju, izmjene i dopune Pravilnika neće utjecati na prava Korisnika ili obveze Pružatelja Usluga nastale prije datuma kada izmijenjeni Pravilnik postane obvezujući za Korisnike.

3. Pružatelj Usluga će obavijestiti o izmjenama i dopunama Pravilnika na web stranici i u Aplikaciji, kao i u e-mail poruci poslanoj na adresu povezanu s KFC Računom.
4. Izmjene i dopune Pravilnika bit će obvezujuće za Korisnike koji ne prekinu Usluge u roku od 30 dana od datuma obavijesti o izmjenama i dopunama u skladu sa § 7 st. 2 Pravilnika.

§ 14. Završne odredbe

1. U svim pitanjima koja nisu regulirana ovim Ugovorom, primjenjuju se opće obvezujući pravni propisi u Hrvatskoj, uključujući odredbe Hrvatskog građanskog zakonika i Zakona o elektroničkoj trgovini.
2. Eventualne sporove rješavat će redovni sud određen u skladu s odredbama Zakona o parničnom postupku.

AmRest Adria d.o.o.