

SANCTA DOMENICA d.o.o.  
Dr. Franje Tuđmana 69  
10 431 Sveta Nedjelja  
Sveta Nedjelja, 07.10.2024.

HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA  
Ozalska 93/II  
10 000 Zagreb

Poštovana gđo. Knežević

nastavno na dopis Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (HUZP) od 24.09.2024. godine koji ste uputili trgovačkom društvu Sancta Domenica d.o.o. i kojim nas obavještavate o nezadovoljavajućem iskustvu potrošača koji su putem web shopa Sancta Domenice naručili i platili proizvode, a proizvodi im još nisu isporučeni, u nastavku navodimo kako slijedi.

Zahvaljujemo Vam na dostavljenim informacijama te ističemo da nam je zadovoljstvo naših kupaca od izuzetne važnosti i iskreno nam je žao zbog prouzročene nezadovoljstva kod pojedinih potrošača. Trenutno intenzivno radimo na otklanjanju svih nedostataka na koje ste nam i Vi u svojem dopisu ukazali.

Naime, trgovačko društvo Sancta Domenica d.o.o. je tijekom rujna 2024. godine implementiralo nove moderne digitalne sustave za upravljanje narudžbama i skladištem kako bi našim kupcima u budućnosti osigurali najbolje korisničko iskustvo. Pritom su naši procesi prolazili kroz prilagodbe te smo se na žalost uslijed velikog broja narudžbi suočili s tehničkim poteškoćama koje su rezultirale neželjenim kašnjenjima u dostavi pojedinih narudžbi.

Svi uočeni problemi su detektirani te naši timovi prioritetno rade na pojedinačnom obavještavanju kupaca o njihovim narudžbama kao i isporukama istih. Zahtjevi kupaca za otkazivanjem narudžbi i povratom novca se već realiziraju, a isto tako ćemo realizirati i svaki budući takav zahtjev koji pred nama bude postavljen.

U odnosu na Vaše navode da trgovačko društvo Sancta Domenica d.o.o. nije navelo koji je krajnji rok isporuke navodimo da isti nisu točni. Naime, u na našoj web stranici pod Uvjeti korištenja/Dostava na linku <https://www.sancta-domenica.hr/uvjeti-koristenja> jasno komuniciramo krajnji rok isporuke 30 dana od datuma e-pošte "Potvrda narudžbe".

Svjesni smo činjenice da je u slučajevima pojedinih narudžbi došlo do probijanja rokova, no do toga nije došlo našom namjerom, već isključivo zbog tehničkih poteškoća koje ranije nismo mogli predvidjeti, a koje smo prioritetno otklanjali.

Zahvaljujemo na razumijevanju te za sva druga eventualna otvorena pitanja stojimo Udruzi na raspolaganju.

S poštovanjem

**SANCTA DOMENICA**  
d.o.o.  
**SVETA NEDELJA**

Sancta Domenica d.o.o.  
Uroš Mesojedec, predsjednik uprave  
Robert Sraka, član uprave