Opći uvjeti poslovanja društva IRON TOYS d.o.o. - B2C v 1.0

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju prodaju proizvoda društva IRON TOYS d.o.o. (u daljnjem tekstu: društvo), kada se prodaja obavlja na temelju individualno pripremljene ponude koja se kupcu dostavlja u pisanom ili elektroničkom obliku.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se isključivo na prodaju fizičkim osobama (B2C). Prodaja pravnim osobama prema ovim uvjetima nije dopuštena, a društvo zadržava pravo odbiti svaku narudžbu za koju utvrdi ili osnovano sumnja da ju je podnijela pravna osoba odnosno fizička osoba koja proizvode pribavlja u profesionalne ili gospodarske svrhe.

Web stranica https://iron-toys.com/ služi isključivo za informativno predstavljanje proizvoda i usluga društva te ne predstavlja internetsku trgovinu u smislu izravnog sklapanja kupoprodajnog ugovora.

Prodavatelj odnosno ponuditelj

IRON TOYS d.o.o.
Karlovačka cesta 20
10255 Gornji Stupnik
Hrvaška
Matični broj: 081650314
OIB: 58881544110
email: info@iron-toys.com
telefon: +385 95 3498 638 (pri pozivu bit će vam naplaćeni uobičajeni troškovi vašeg operatera. Dostupni smo radnim danom od 9:00 do 17:00 sati)
(u daljnjem tekstu: **„IRON TOYS“** odnosno **„društvo“**)

Društvo **IRON TOYS d.o.o.** upisano je u Sudski registar Republike Hrvatske dana 08.05.2025. Društvo je obveznik poreza na dodanu vrijednost (PDV).

Uvodne definicije pojmova

U ovim Općim uvjetima poslovanja niže navedeni pojmovi imaju sljedeće značenje:

- **internetska stranica**: označava internetsku stranicu **https://iron-toys.com**, koja služi isključivo za informativno predstavljanje proizvoda i usluga društva te ne omogućuje izravno sklapanje kupoprodajnog ugovora;
- **IRON TOYS d.o.o.** (u daljnjem tekstu: društvo): označava prodavatelja robe i pružatelja usluga koji kupcima dostavlja individualne ponude te na temelju istih sklapa kupoprodajne ugovore;
- **Opći uvjeti**: označavaju ove Opće uvjete poslovanja, koji zajedno s ponudom društva čine ugovor između društva i kupca;
- **ponuda**: označava individualno pripremljenu pisanu ili elektroničku ponudu društva, koja osobito sadrži specifikaciju proizvoda, cijenu, rokove isporuke, uvjete plaćanja, opseg isporuke, eventualne dodatne usluge te druge bitne elemente prodaje; ponuda zajedno s ovim Općim uvjetima čini ugovor. Ponuda koju društvo dostavlja kupcu, zajedno s ovim Općim uvjetima, predstavlja ugovor o prodaji robe. Smatra se da je ugovor sklopljen danom kada kupac: uplati predujam odnosno kaparu određenu u ponudi, ili uplati cjelokupan iznos iz ponude, ili na drugi nedvojben način potvrdi prihvat ponude (npr. pisanom potvrdom ili potpisom ponude), osim ako je u ponudi izričito drukčije određeno;
- **ugovor**: označava pravno obvezujući odnos uređen ovim Općim uvjetima, koji nastaje između društva i kupca danom kada kupac uplati predujam, kaparu ili cjelokupan iznos iz ponude ili na drugi nedvojben način potvrdi njezin prihvat;
- **kupac**: označava isključivo fizičku osobu koja robu odnosno usluge pribavlja ili koristi u svrhe izvan svoje profesionalne ili gospodarske djelatnosti te kao takva nastupa u svojstvu potrošača u smislu važećih propisa; ovi Opći uvjeti namijenjeni su isključivo prodaji potrošačima, a prodaja pravnim osobama odnosno osobama koje robu ili usluge pribavljaju u svrhu svoje djelatnosti prema ovim Općim uvjetima nije dopuštena.
- **proizvod / roba**: označava svaku pokretnu stvar, osobito građevinsku mehanizaciju, priključke, opremu, rezervne dijelove ili druge proizvode navedene u ponudi;
- **usluga**: označava svaku uslugu koju društvo ili njegov ovlašteni partner pruža kupcu (npr. dostava, montaža, puštanje u rad, servis, održavanje, savjetovanje), ako je takva usluga izričito navedena u ponudi;
- **sporuka**: označava predaju robe kupcu ili prijevozniku kojeg odredi kupac, u skladu s uvjetima iz ponude;
- **viša sila**: označava događaj ili okolnost koja je izvan razumne kontrole stranaka, koju se nije moglo predvidjeti, spriječiti ili otkloniti (npr. prirodne nepogode, ratovi, štrajkovi, poremećaji u opskrbnim lancima, prekidi u opskrbi energijom, pandemije, mjere vlasti itd.);
- **važeći propisi**: označava važeće propise Republike Hrvatske, osobito Zakon o obveznim odnosima, te druge propise koji uređuju prodaju robe, odgovornost za nedostatke, jamstva, sigurnost proizvoda i poslovne odnose među gospodarskim subjektima.

Valjanost i primjena ovih Općih uvjeta te sklapanje kupoprodajnog ugovora

Ovi Opći uvjeti uređuju ponudbu i prodaju proizvoda odnosno usluga društva kupcima, kada se prodaja obavlja na temelju individualno pripremljene ponude i izvan internetske trgovine.

Opći uvjeti, zajedno s ponudom koju društvo dostavlja kupcu, čine ugovor između društva i kupca. Specifikacija proizvoda, cijena, rokovi isporuke, uvjeti plaćanja, opseg isporuke, eventualne dodatne usluge te druge posebnosti pojedine prodaje određeni su u ponudi, dok se ovi Opći uvjeti primjenjuju kao opći ugovorni okvir za sve odnose između stranaka.

Smatra se da je ugovor sklopljen danom kada kupac:

- uplati predujam ili kaparu određenu u ponudi, ili

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

- uplati cjelokupan iznos iz ponude, ili
- na drugi nedvojben način potvrdi prihvat ponude (npr. pisanom potvrdom ili potpisom ponude) osim ako u ponudi izričito nije drugačije određeno.

U slučaju nesklada između odredbi ponude i ovih Općih uvjeta, prednost imaju odredbe ponude, osim ako u ponudi izričito nije drugačije određeno.

Kupca obvezuje verzija Općih uvjeta koja mu je dostavljena zajedno s ponudom ili je bila na snazi u trenutku sklapanja ugovora.

Ako se bilo koja odredba ovih Općih uvjeta pravomoćnom odlukom nadležnog suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi kao ništetna ili neizvršna, to ne utječe na valjanost preostalih odredbi, pod uvjetom da one mogu opstati bez te odredbe.

Ni jedna odredba ovih Općih uvjeta ne stvara odnos zastupanja, agencije, partnerstva ili zajedničkog nastupa između društva i kupca.

Ovi Opći uvjeti ne uređuju zaštitu osobnih podataka. Obrada osobnih podataka uređena je zasebnim Obavještenjem o obradi osobnih podataka, koje društvo dostavlja kupcu ili mu na drugi način stavlja na raspolaganje prilikom uspostave poslovnog odnosa.

Autorska prava i zaštita intelektualnog vlasništva

Svi tekstovi, tehnička dokumentacija, opisi proizvoda, specifikacije, crteži, fotografije, tehničke sheme, upute za uporabu, cjenici, ponude, promotivni materijali, logotipi, zaštitni znakovi te drugi sadržaji koje društvo dostavlja kupcu u bilo kojem obliku (pisanom, elektroničkom, usmenom ili drugom) predstavljaju isključivo vlasništvo društva ili njegovih ugovornih partnera i zaštićeni su u skladu s propisima o autorskim i srodnim pravima te zaštiti intelektualnog vlasništva.

Kupcu se predajom ovih materijala ne prenose nikakva autorska prava niti druga prava intelektualnog vlasništva, osim ako je to izričito pisano ugovoreno. Kupac je ovlašten koristiti navedene materijale isključivo u svrhe koje su izravno povezane s uporabom, održavanjem ili daljnjom prodajom kupljenih proizvoda, i to u opsegu koji je nužan za postizanje te svrhe.

Bez prethodnog pisanog pristanka društva kupac ne smije:

- reproducirati, kopirati ili umnožavati materijale,
- javno ih objavljivati ili distribuirati,
- mijenjati ih, preraditi ili uključivati u druga djela,
- koristiti ih u marketinške ili promotivne svrhe,
- davati ih na raspolaganje trećim osobama, osim kada je to nužno za uporabu ili servis proizvoda.

Ako društvo kupcu dostavi tehničku dokumentaciju, upute, programski softver ili druge sadržaje koji predstavljaju djelo trećih osoba, korištenje tih sadržaja podliježe uvjetima koje određuje relevantni nositelj prava, a kupac je dužan poštovati te uvjete.

Kupcu je zabranjeno koristiti zaštitne znakove, logotipe ili druge zaštićene oznake društva u svom poslovanju, oglašavanju ili komunikaciji s trećim osobama bez izričitog prethodnog pisanog pristanka društva.

Kršenje odredbi ovog poglavlja predstavlja bitno kršenje ugovora i društvu daje pravo na trenutni raskid ugovora te ostvarivanje svih zakonom dopuštenih potraživanja, uključujući naknadu štete.

Prikladnost proizvoda i jamstva

Proizvodi koje društvo nudi i prodaje namijenjeni su isključivo neprofesionalnoj uporabi. Korištenje proizvoda u svrhe obavljanja djelatnosti ili u druge profesionalne svrhe nije dopušteno.

Kupac jamči i preuzima punu odgovornost da će proizvode koristiti isključivo odgovarajuće osposobljene, stručno kvalificirane i za to ovlaštene osobe koje su upoznate s uputama za uporabu, sigurnosnim upozorenjima te važećim propisima iz područja zaštite na radu i sigurnosti pri radu s strojevima.

Proizvodi se smiju koristiti isključivo u skladu s uputama za uporabu, tehničkom dokumentacijom i tehničkim specifikacijama proizvođača, te samo u svrhe za koje su proizvedeni i kako je izričito navedeno u toj dokumentaciji. Svaka uporaba koja odstupa od navedenih uputa ili tehničkih specifikacija smatra se nepravilnom uporabom, za koju društvo ne preuzima nikakvu odgovornost.

Pri korištenju proizvoda obavezna je dosljedna uporaba odgovarajuće osobne zaštitne opreme, uključujući, ali ne ograničavajući se na zaštitnu kacigu, zaštitne naočale, zaštitnu obuću, rukavice te drugu zaštitnu opremu prema važećim propisima, uputama proizvođača ili internim pravilima kupca. Kupac je dužan osigurati da se pri korištenju proizvoda poštuju sva važeća sigurnosna pravila, standardi i propisi.

Proizvodi nisu namijenjeni niti prikladni za rad u okruženjima gdje dolaze u kontakt s većim količinama vode, u zahtjevnim građevinskim uvjetima, u šumi, za sječu, obaranje stabala ili druge šumarske poslove, niti za uporabu u okruženjima ili radnim procesima koji premašuju predviđena opterećenja, stabilnost ili sigurnosne karakteristike proizvoda. Svaka takva uporaba smatra se nepravilnom i isključena je iz bilo kakvih jamstava ili odgovornosti društva.

Društvo ne odgovara za bilo kakvu štetu, ozljede osoba, materijalnu štetu ili druge posljedice nastale zbog nepravilne uporabe proizvoda, uporabe u suprotnosti s uputama, tehničkom dokumentacijom ili namjenom proizvoda, uporabe od strane neadekvatno osposobljenih osoba ili zbog neuporabe propisane zaštitne opreme.

Kupac se obvezuje da će sve osobe koje koriste proizvode ili nad njima vrše nadzor upoznati s navedenim ograničenjima i sigurnosnim zahtjevima te osigurati njihovo dosljedno poštivanje.

Ovlasti za sklapanje ugovora i odgovornost u slučaju poslovanja bez naloga

Kupac jamči da osoba koja u njegovo ime primi ponudu, potvrdi ju, potpiše, uplati kaparu ili cjelokupan iznos ili na bilo koji drugi

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

način postupi na način koji predstavlja prihvat ponude, raspolaže svim potrebnim ovlastima da u ime kupca valjano sklopi ugovor s društvom.

Ako ponudu prihvati, potvrdi ili plati osoba koja za to nema odgovarajuće ovlasti, smatra se da je riječ o poslovanju bez naloga u smislu Zakona o obveznim odnosima. U tom slučaju ugovor obvezuje kupca samo ako ga kupac naknadno izričito pismeno odobri.

Do naknadne odobritve društvo zadržava pravo da:

- zadrži isporuku robe ili izvršenje usluga,
- opozove ponudu,
- zatraži odgovarajuće jamstvo plaćanja ili dodatna pojašnjenja,
- zahtijeva povrat svih troškova nastalih zbog pripreme, rezervacije ili logističke obrade narudžbe.

Ako kupac ne odobri ugovor u roku koji odredi društvo, društvo je ovlašteno zahtijevati povrat sve nastale štete, uključujući troškove pripreme ponude, logistike, skladištenja, rezervacije proizvoda, administracije i izgubljene dobiti, od osobe koja je ponudu prihvatila bez odgovarajuće ovlasti, osim ako društvo pri sklapanju ugovora nije znalo i nije moglo znati za nepostojanje ovlasti.

Osoba koja je bez ovlasti prouzročila nastanak poslovnog odnosa, civilno je odgovorna društvu za svu izravnu i neizravnu štetu koja je nastala zbog njezina postupanja.

Odredbe ovog poglavlja primjenjuju se i u slučajevima kada kupac tvrdi da je do prihvata ponude ili plaćanja došlo slučajno, bez unutarnje suglasnosti ili u suprotnosti s internim pravilima kupca.

Pohrana i pristup tekstu ovih Općih uvjeta

Društvo se obvezuje trajno pohranjivati ove Opće uvjete te njihove prethodne verzije. Svaki kupac može u bilo kojem trenutku zatražiti od društva da mu dostavi Opće uvjete koji su bili na snazi u trenutku njegove kupnje, a društvo će mu ih u razumnom roku besplatno dostaviti na trajnom mediju.

U gore navedenom slučaju kupac se može u bilo kojem trenutku obratiti društvu tako da pošalje svoj zahtjev putem službenog elektroničkog adresa društva navedenog na početku ovih Općih uvjeta ili fizički zahtjev na adresu:

IRON TOYS d.o.o.
Karlovačka cesta 20
10255 Gornji Stupnik

Tijek prodaje i sklapanje ugovora

Kupac se s proizvodima društva upoznaje putem internetske stranice društva ili na drugi prikladan način (npr. osobni posjet, telefonski ili elektronički kontakt). Internetska stranica služi isključivo za informativno predstavljanje ponude i ne omogućuje izravno sklapanje ugovora.

Kupac može kontaktirati društvo putem kontaktnih podataka navedenih na internetskoj stranici ili poslati upit putem internetskog obrasca ili elektroničke pošte. Na temelju upita društvo kupcu dostavlja individualno pripremljenu ponudu zajedno s ovim Općim uvjetima.

Ponuda sadrži osobito opis proizvoda, cijenu, uvjete plaćanja, eventualni predujam ili kaparu, rok isporuke ili preuzimanja te druge bitne uvjete prodaje. Opći uvjeti čine sastavni dio ponude.

Kupac prihvaća ponudu:

- uplatom predujma, kapare ili cjelokupnog iznosa,
- pisanom potvrdom ponude (elektronički ili u fizičkom obliku), ili
- potpisom ovih Općih uvjeta ili ponude, kada se prodaja obavlja prilikom osobnog posjeta,

pri čemu se time smatra da je ugovor između društva i kupca valjano sklopljen.

Prije sklapanja ugovora, kupac ima mogućnost prethodno osobno razgledati proizvod na lokaciji društva ili na drugoj dogovorenoj lokaciji. U tom slučaju ugovor se može sklopiti i neposrednim potpisom ponude ili ovih Općih uvjeta.

Nakon sklapanja ugovora, kupac preuzima proizvod na dogovorenoj lokaciji ili mu je proizvod isporučen u skladu s ponudom. Prilikom preuzimanja uvijek se sastavlja i potpisuje zapisnik o preuzimanju, kojim kupac potvrđuje preuzimanje proizvoda, njegovu količinu, stanje i usklađenost s dogovorenim specifikacijama.

Potpisom zapisnika o preuzimanju smatra se da je proizvod predan i da je rizik slučajne štete ili uništenja prešao na kupca, osim ako u ponudi izričito nije drukčije određeno.

Otkazivanje ugovora od strane društva

Društvo zadržava pravo da u roku od četrnaest (14) dana od dana primitka predujma, kapare ili potvrde narudžbe otkaže sklopljeni ugovor, ako za to postoje opravdani razlozi navedeni u nastavku. U tom slučaju smatra se da ugovor nije sklopljen, a stranice si vraćaju što su primile, osim troškova nastalih zbog postupanja kupca.

Društvo može otkazati ugovor osobito u sljedećim slučajevima:

- ako se nakon izdavanja ponude utvrdi očita pogreška u cijeni, specifikaciji, tehničkim podacima ili opisu proizvoda, koja je bitna za sklapanje ugovora;
- ako kupac dostavi netočne, neistinite ili zavaravajuće podatke, osobito u vezi s identitetom, platnom sposobnošću, namjenom uporabe stroja ili ovlastima za sklapanje ugovora;
- ako se utvrdi da kupac nema odgovarajuće ovlasti za sklapanje ugovora ili da je ponuda prihvaćena u okviru poslovanja bez naloga;
- ako kupac unatoč pozivu ne osigura traženu uplatu, jamstvo, dokumentaciju ili druge uvjete nužne za izvršenje isporuke ili preuzimanja stroja;
- ako se nakon sklapanja ugovora pokaže da je kupac u postupku insolventnosti, stečaja, prisilnog nagodbe ili likvidacije, odnosno postoje drugi objektivni razlozi

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

koji opravdano izazivaju sumnju u njegovu sposobnost ispunjenja obveza plaćanja;
- ako društvo primi službenu obavijest banke, platne institucije ili nadležnog tijela o zlouporabi sredstava plaćanja, sumnji na kazneno djelo ili drugim okolnostima koje nalažu poništenje ugovora;
- ako iz okolnosti proizlazi da bi izvršenje ugovora za društvo bilo nerazmjerno otežano ili ekonomski nerazumno (npr. iznenadna nedostupnost stroja, povlačenje proizvođača, zabrana izvoza, regulatorna ograničenja);
- ako kupac ne preuzme stroj u dogovorenom roku, ne surađuje pri preuzimanju ili na drugi način onemogućuje izvršenje ugovora.

U slučaju otkazivanja ugovora, društvo kupcu vraća primljena plaćanja, umanjena za:

- već nastale troškove logistike, rezervacije, skladištenja, prijevoza,
- troškove administrativne obrade,
- eventualne troškove pregleda ili pripreme stroja,
- drugu štetu nastalu zbog postupanja kupca.

Otkazivanje ugovora kupcu se priopćuje pismeno (putem e-pošte ili preporučenom poštom) i stupa na snagu danom slanja obavijesti.

U vezi s povratom plaćanja primjenjuju se odgovarajuće odredbe odjeljka „Povrat plaćanja kupcu u slučaju otkazivanja ugovora“ ovih Općih uvjeta poslovanja.

Otkazivanje ugovora od strane potrošača i povrat

U skladu s važećim propisima, u vezi s kupnjom ili pravnim odnosom koji uređuju ovi Opći uvjeti, ne primjenjuje se režim prava na otkaz ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga (ugovori sklopljeni u prisutnosti obje ugovorne strane). Potrošač stoga nije ovlašten otkazati ovaj ugovor, osim ako mu takvo pravo izričito ne pripada po zakonu.

Bez obzira na prethodnu odredbu, društvo može potrošaču iznimno odobriti povrat robe kao ugovornu (komercijalnu) pogodnost, ali samo ako je to izričito pisano ugovoreno u ponudi, na računu ili u zasebnom pisanom sporazumu između stranaka. Ako takav sporazum postoji, povrat robe provodi se prema uvjetima navedenim u njemu, osobito u vezi s rokom za povrat, načinom povrata, obveznim stanjem robe pri povratu, troškovima prijevoza i eventualnim troškovima pregleda ili ponovnog pripremanja robe za prodaju.

Ako je povrat dogovoren kao komercijalna pogodnost, vrijedi da potrošač mora vratiti robu u stanju koje omogućuje daljnju prodaju kao nekorištenu ili u stanju koje je izričito dogovoreno u pisanom sporazumu o povratu. Potrošač snosi troškove povrata ili prijevoza robe do lokacije društva, osim ako je u pisanom sporazumu drukčije određeno. Društvo može odbiti povrat ako je roba korištena, oštećena, nepotpuna, ako nedostaju dodaci, dokumentacija ili sastavni dijelovi, ili ako je na robi izvršeno bilo kakvo intervencijsko djelovanje, montaža, prerada ili neovlašteni servis, osim ako je drukčije izričito dogovoreno.

Povrat kupoprodajne cijene na temelju komercijalno dogovorenog povrata provodi se na način i u roku utvrđenom u sporazumu o povratu. Ako sporazum ne određuje rok, društvo vraća kupoprodajnu cijenu u razumnom roku nakon što robu primi natrag i pregleda, pri čemu društvo može zadržati povrat do završetka pregleda. Ako je prilikom sklapanja ugovora izvršena uplata koja ima karakter kapare, povrat ili uračunavanje takve uplate procjenjuje se u skladu s odredbama o kapari i prema dogovoru stranaka; komercijalno odobren povrat robe sam po sebi ne znači automatski povrat kapare, osim ako je to izričito pisano dogovoreno.

Odredbe ovog poglavlja ne utječu na prava potrošača da u slučaju nesukladnosti robe ostvaruje jamstvene zahtjeve prema Zakonu o zaštiti potrošača (ZVPot-1) ili garancijska prava, kada je garancija izdana, niti ograničavaju pravo potrošača na ostvarivanje drugih prava koja mu pripadaju temeljem kogentnog zakonodavstva.

Cijene proizvoda

Cijene proizvoda nisu objavljene kao obvezujuće cijene na internetskoj stranici, već su uvijek utvrđene u individualno pripremljenoj ponudi koju društvo dostavlja kupcu na temelju upita ili dogovora.

Cijena navedena u ponudi vrijedi za proizvode i usluge kako su specificirani u ponudi, te prema uvjetima i rokovima navedenima u njoj. Od dana prihvata ponude ili uplate kapare ili cjelokupnog iznosa, cijena se smatra dogovorenom i obvezujućom za obje strane.

Sve cijene navedene u ponudi iskazane su u eurima (EUR) i uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV), osim ako u ponudi izričito nije drugačije navedeno.

Cijena uključuje isključivo one troškove i usluge koji su izričito navedeni u ponudi. Troškovi koji u ponudi nisu posebno navedeni (npr. dodatni prijevoz, istovar, montaža, posebna pakiranja, izvanredne intervencije, dodatne usluge ili troškovi nastali na zahtjev kupca) naplaćuju se dodatno na temelju prethodnog dogovora.

Eventualni popusti, pogodnosti ili posebni uvjeti vrijede isključivo ako su izričito navedeni u ponudi i nemaju učinak na druge prodaje ili buduće ponude.

Cijene se ne utvrđuju niti prilagođuju automatiziranim donošenjem odluka, već isključivo na temelju individualne ponude društva.

Plaćanje kapare ili predujma

Uvjeti plaćanja uvijek su utvrđeni u ponudi koju društvo dostavlja kupcu i čine bitan dio ugovornog odnosa. U ponudi je izričito navedeno predstavlja li pojedino plaćanje kaparu, njezin iznos te rok u kojem kapara mora biti plaćena. Ako je u ponudi navedeno da predujam predstavlja avans, isti se vraća prema uvjetima utvrđenim u ponudi.

Kada je u ponudi utvrđeno da plaćanje predstavlja kaparu, takvo se plaćanje smatra kaparom u smislu članka 64. Zakona o obveznim odnosima. Kapara se daje kao znak da je ugovor sklopljen, pri čemu vrijedi da je ugovor sklopljen danom kada je

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

kapara plaćena, osim ako je u ponudi izričito drukčije dogovoreno.

Po izvršenju ugovora, kapara se vraća ili uračunava u ispunjenje obveze odnosno u konačnu kupoprodajnu cijenu, osim ako je u ponudi izričito drukčije određeno.

Stranke se slažu da se u vezi s kaparom u cijelosti primjenjuju odredbe članka 64. Zakona o obveznim odnosima. Ako nije izričito dogovoreno drukčije, kapara sama po sebi ne daje nijednoj strani pravo na jednostrani raskid ugovora, niti kupcu time što bi ostavio kaparu društvu, niti društvu time što bi kupcu vratilo dvostruku kaparu.

Ako u ponudi nije izričito drukčije navedeno, smatra se da je svako prethodno plaćanje kupca kapara u smislu članka 64. Zakona o obveznim odnosima.

Smatra se da je kapara plaćena danom kada je cjelokupan iznos knjižen na transakcijski račun društva. Društvo nije obvezno započeti s izvršenjem ugovora, rezervacijom robe, pripremom za isporuku ili predajom proizvoda dok kapara u cijelosti nije plaćena, osim ako je u ponudi izričito drukčije dogovoreno.

Plaćanja

Plaćanje kapare ili kupoprodajne cijene vrši se isključivo uplatom na transakcijski račun društva, naveden u ponudi ili na izdanoj predračunu. Sva plaćanja vrše se isključivo u eurima (EUR).

Kupac snosi sve troškove povezane s izvršenjem plaćanja, uključujući bankovne i druge transakcijske troškove, tako da društvo zaprimi cjelokupan iznos kapare utvrđen u ponudi.

Kupac je dužan podmiriti cjelokupnu kupoprodajnu cijenu u roku i na datum utvrđen u ponudi, koja čini sastavni dio ugovornog odnosa između stranaka.

Ako kupac ne podmiri cjelokupnu kupoprodajnu cijenu u roku utvrđenom u ponudi, smatra se da kupac krši ugovor. U tom slučaju društvo ima pravo otkazati ugovor, pri čemu kapara koju je kupac uplatio prilikom sklapanja ugovora ostaje društvu i ne vraća se kupcu, u skladu s člankom 64. Zakona o obveznim odnosima.

Društvo si u slučaju kašnjenja s plaćanjem cjelokupne kupoprodajne cijene također zadržava pravo zadržati predaju robe, prekinuti pripremu za isporuku ili raspolagati robom na drugi način, bez ikakve odgovornosti prema kupcu, dok cjelokupna kupoprodajna cijena nije u potpunosti podmirena.

Izdavanje računa

Društvo kupcu za prodanu robu ili izvršenu uslugu izdaje račun u skladu s važećim propisima. Račun se kupcu dostavlja u fizičkom obliku prilikom preuzimanja robe ili u elektroničkom obliku (PDF) na elektroničku adresu kupca navedenu u ponudi ili ugovornoj dokumentaciji, osim ako je između stranaka drukčije dogovoreno.

Izdavanje računa je za kupca besplatno, bez obzira na oblik ili način dostave.

Na računu su jasno i pregledno navedeni svi obračunati iznosi, uključujući razčlanu cijenu po stavkama te eventualne druge troškove povezane s prodajom robe ili izvršenjem usluge, u skladu s ponudom i ugovornim dogovorom.

Kupac je dužan prilikom primitka računa provjeriti njegovu ispravnost u odnosu na dogovorene karakteristike, količinu i cijenu robe ili usluga. U slučaju utvrđenih nepravilnosti, kupac mora o tome bez odlaganja obavijestiti društvo pismeno.

Eventualne zahtjeve za ispravak već izdanog računa kupac može uputiti na službenu elektroničku adresu društva, navedenu u ovim Općim uvjetima ili u ponudi.

Društvo zadržava pravo da ne uzme u obzir naknadno podnesene prigovore glede ispravnosti izdanih računa, ako pogreške na računu proizlaze iz netočnih, nepotpunih ili prekasno dostavljenih podataka od strane kupca.

Preuzimanje robe

Preuzimanje robe moguće je isključivo osobnim preuzimanjem kod društva ili na lokaciji prethodno pismeno dogovorenoj između društva i kupca (npr. skladište, poslovni prostor društva, druga dogovorena lokacija).

Mjesto, datum i vrijeme preuzimanja utvrđuju se u ponudi ili se naknadno pismeno dogovaraju između stranaka. Kupac je dužan preuzeti robu na dogovorenoj lokaciji i u dogovorenom terminu.

Na zahtjev kupca, društvo može kupca povezati s vanjskim logističkim ili transportnim partnerom, pri čemu dostava nije dio obveze društva. U tom slučaju kupac s vanjskim partnerom samostalno i neposredno ugovara sve uvjete prijevoza, troškove, odgovornost, osiguranje i rok isporuke, dok društvo ne odgovara za izvršenje prijevoza, eventualna kašnjenja, oštećenja ili gubitak robe.

Bez obzira na način preuzimanja, smatra se da rizik slučajne štete ili uništenja robe prelazi na kupca u trenutku kada je roba predana kupcu ili njegovom ovlašteniku, odnosno kada je roba predana vanjskom prijevozniku, ako je prijevoz organiziran na inicijativu kupca.

Pregled robe od strane kupca prilikom preuzimanja

Kupac je dužan prilikom preuzimanja robe odmah izvršiti temeljit vizualni, a koliko je to s obzirom na prirodu robe moguće i funkcionalni pregled robe te provjeriti njezinu usklađenost s ponudom, tehničkim specifikacijama, količinom i dogovorenim stanjem.

Prilikom preuzimanja uvijek se sastavlja zapisnik o preuzimanju koji potpisuju kupac i predstavnik društva ili prijevoznika. Kupac je dužan u zapisnik o preuzimanju izričito navesti sve vidljive nedostatke, oštećenja, nedostajuće dijelove, odstupanja od dogovorene specifikacije ili druge nepravilnosti koje se mogu utvrditi pri uobičajenom pregledu prilikom preuzimanja.

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

Ako kupac prilikom preuzimanja robe ne popuni zapisnik o preuzimanju ili u njega ne upiše utvrđene nedostatke, smatra se da je roba preuzeta u skladu s ugovorom, u ispravnom stanju i bez vidljivih nedostataka.

Kupac nema pravo naknadno uvažavati reklamacije u vezi s nedostacima koje bi mogao uočiti pri uobičajenom pregledu prilikom preuzimanja, ako oni nisu navedeni u zapisniku o preuzimanju.

Ako kupac bez opravdanog razloga odbije potpisati zapisnik o preuzimanju ili preuzimanje robe, smatra se da je roba unatoč tome predana, a rizik prelazi na kupca danom kada je roba stavljena na raspolaganje za preuzimanje. Društvo pritom ima pravo obračunati troškove skladištenja i druge povezane troškove.

Eventualne skrivene nedostatke, koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja, kupac može ostvarivati u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i važećim zakonodavstvom, pri čemu snosi teret dokazivanja da nedostatak prilikom preuzimanja nije bio uočljiv.

Servis, rezervni dijelovi, održavanje, upute, osposobljavanje

Društvo kupcu osigurava robu u stanju koje omogućuje njezinu sigurnu i pravilnu uporabu u skladu s namjenom za koji je roba proizvedena, te mu prilikom isporuke dostavlja upute za uporabu, održavanje i siguran rad, ako su iste propisane ili uobičajene za vrstu robe. Upute se u pravilu osiguravaju na slovenskom jeziku, kada to zahtijeva važeće zakonodavstvo. Kupac potvrđuje da je preuzeo upute i da ih je dužan pročitati i dosljedno poštovati prije uporabe robe.

Ako je u ponudi ili garancijskom listu izričito navedeno da je za pojedinu robu osiguran ovlašteni servis, servisiranje se provodi kod proizvođača ili kod ovlaštenih servisnih partnera navedenih u garancijskom listu ili pratećoj dokumentaciji. Ako ovlašteni servis nije izričito određen, servisiranje se provodi kod proizvođača, njegovog ugovornog partnera ili drugog stručno osposobljenog servisera po izboru kupca, pri čemu društvo ne odgovara za kvalitetu ili ispravnost takvog servisa, osim ako je servis organizirao društvo.

Redovno održavanje robe isključiva je odgovornost kupca i mora se provoditi u skladu s uputama proizvođača, tehničkom dokumentacijom, servisnim intervalima i općim pravilima struke. Kupac je dužan osigurati redovne preglede, podmazivanje, čišćenje, zamjenu dijelova koji se troše i druge propisane održavateljske intervencije te voditi odgovarajuću evidenciju održavanja, kada je to uobičajeno ili preporučljivo s obzirom na vrstu robe. Propust redovnog održavanja, uporaba neodgovarajućih rezervnih dijelova ili intervencije neovlaštenih osoba mogu utjecati na sigurnost rada robe i predstavljaju kršenje ugovornih obveza kupca.

Društvo odnosno proizvođač osigurava dostupnost rezervnih dijelova i servisnih usluga u razdoblju koje je određeno važećim zakonodavstvom, garancijskim listom ili ponudom. Ako razdoblje nije izričito određeno, rezervni dijelovi i servis osiguravaju se u razumnom roku s obzirom na prirodu i očekivani vijek trajanja robe, pri čemu se isporuka rezervnih dijelova može izvršiti i izravno preko proizvođača ili njegovog opskrbnog sustava.

Kupac je dužan koristiti robu isključivo u skladu s uputama proizvođača, tehničkom dokumentacijom i namjenom za koju je roba proizvedena. Svaka nepravilna uporaba, preopterećenje, uporaba u neprimjerenim okolišnim uvjetima, uporaba u suprotnosti s uputama za sigurnost, kao i bilo kakva prerada, intervencija u konstrukciju ili softver robe bez prethodnog pismenog odobrenja proizvođača ili društva smatra se nepravilnom uporabom. U takvim slučajevima društvo ne odgovara za posljedice koje proizlaze iz takve uporabe, a takvo postupanje može utjecati na postojanje ili opseg garancijskih prava te na ostvarivanje jamstvenih zahtjeva, u mjeri u kojoj je uzročno povezano s utvrđenom nepravilnošću.

Ako je u ponudi izričito navedeno da društvo osigurava osposobljavanje kupca ili njegovih korisnika za sigurnu uporabu robe (npr. pokretanje stroja, osnovno upravljanje, sigurnosni postupci), takvo osposobljavanje provodi se u opsegu i na način koji je utvrđen u ponudi. Ako osposobljavanje nije izričito dogovoreno, smatra se da je kupac sam odgovoran za osiguravanje odgovarajuće osposobljenosti osoba koje će koristiti robu te za poštivanje svih propisa o sigurnosti i zdravlju na radu.

Društvo ne odgovara za štetu, nedostatke ili nesukladnosti koje su posljedica nepravilne uporabe, nedovoljnog ili neredovitog održavanja, uporabe neoriginalnih ili neodgovarajućih rezervnih dijelova, intervencija neovlaštenih osoba ili uporabe robe u suprotnosti s uputama proizvođača, osim ako važeće zakonodavstvo određuje drukčije ili ako je takva odgovornost izričito dogovorena.

Ostvarivanje jamstvenih zahtjeva u slučaju nesukladnosti robe

U vezi s usklađenošću robe, odgovornošću prodavatelja i jamstvenim pravima potrošača primjenjuju se isključivo odredbe Zakona o zaštiti potrošača (ZVPot-1), osobito članci 71. do 87. Ovaj odjeljak propisuje opća pravila usklađenosti i jamstvenih prava te detaljnije uređuje praktični postupak obavještavanja, komunikacije, pregleda robe i organizacije pregleda ili prijevoza stroja.

Prilikom preuzimanja robe potrošač je dužan pregledati robu u opsegu koji je razumno moguć s obzirom na prirodu robe, osobito kod strojeva, mehanizacije i druge tehničke opreme. Pregled prilikom preuzimanja obuhvaća prvenstveno utvrđivanje očitih nesukladnosti, kao što su vidljiva oštećenja, nedostajući dijelovi, kvantitativne nepravilnosti te odstupanja od dogovorene vrste ili modela robe. O izvršenom pregledu sastavlja se zapisnik o preuzimanju koji potpisuju potrošač i predstavnik društva. U zapisnik se unose sve eventualno utvrđene očite nesukladnosti ili primjedbe potrošača u vezi sa stanjem robe prilikom isporuke. Potpis zapisnika o preuzimanju znači da je pregled izvršen i da je roba preuzeta u evidentiranom stanju, pri čemu potpis ne utječe na prava potrošača u vezi s ostvarivanjem skrivenih nesukladnosti u zakonskim rokovima.

Društvo se obvezuje isporučiti potrošaču robu koja je u skladu s prodajnim ugovorom te odgovara za nesukladnosti koje su postojale prilikom isporuke robe. Roba je u skladu s ugovorom kada odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti dogovorenoj u ponudi ili ugovoru, ima svojstva koja su izričito ili prešutno dogovorena, prikladna je za posebnu namjenu o kojoj je prodavatelj bio obaviješten prilikom sklapanja ugovora i s kojom

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

se složio, te je isporučena zajedno sa svim dogovorenim dodacima i uputama, uključujući upute za uporabu i montažu.

Roba također mora ispunjavati objektivne zahtjeve usklađenosti, što znači da mora biti prikladna za uobičajenu uporabu, imati kvalitetu i svojstva koja su uobičajena za robu iste vrste, odgovarati eventualnom uzorku ili modelu te biti isporučena zajedno s dodacima, ambalažom i uputama koje potrošač može razumno očekivati. Društvo također odgovara za trajnost, sigurnost, funkcionalnost i druga svojstva robe koja potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i javne izjave prodavatelja ili proizvođača.

Prodavatelj ne odgovara za odstupanja od objektivnih zahtjeva usklađenosti ako je potrošač o takvom odstupanju prije sklapanja ugovora posebno obaviješten i ako je to odstupanje izričito i zasebno prihvatio. Za nesukladnost se smatra i nepravilna montaža robe ako je montažu izvršio prodavatelj ili ako je do nepravilne montaže došlo zbog nepotpunih uputa koje je osigurao prodavatelj. Kada ograničenje uporabe robe proizlazi iz kršenja prava trećih osoba, osobito prava intelektualnog vlasništva, i takvo ograničenje sprječava uporabu robe u skladu s ugovorom, to se smatra nesukladnošću robe.

Društvo odgovara za svaku nesukladnost robe koja se pokaže u roku od dvije godine od isporuke robe. Ako se radi o rabljenu robi, taj se rok može posebnim dogovorom skratiti, ali ne na manje od jedne godine. Pretpostavlja se da je nesukladnost postojala već prilikom isporuke ako se pokaže u roku od jedne godine od isporuke, osim ako društvo dokaže drukčije ili ako takva pretpostavka nije u skladu s prirodom robe ili prirodom nesukladnosti.

Potrošač je dužan obavijestiti društvo o nesukladnosti u roku od dva mjeseca od dana kada je nesukladnost uočena te u obavijesti točno opisati nesukladnost. Obavijest se može dati osobno (o čemu društvo izdaje potvrdu), pismeno poštom ili elektroničkom poštom na službenu elektroničku adresu društva navedenu u ovim Općim uvjetima. Za bržu obradu, potrošač u obavijesti treba, po pravilu, navesti podatke koji omogućuju identifikaciju posla i robe, osobito broj ponude, ugovora ili računa, naziv ili tip robe te serijski broj (ako postoji), datum preuzimanja ili isporuke, a po mogućnosti priložiti fotografije, videozapise ili drugi materijal koji prikazuje prijavljenu nesukladnost. Ako obavijest ne sadrži dovoljno podataka za obradu, društvo može pozvati potrošača na dopunu, pri čemu se postupak obrade vodi na temelju potpune obavijesti.

Potrošač je dužan omogućiti društvu pregled robe za koju tvrdi da je nesukladna. Pregled se može izvršiti na lokaciji gdje se roba nalazi, u sjedištu društva ili na lokaciji ovlaštenog servisa ili stručnog izvršitelja, a može se provesti i na drugi prikladan način (npr. video pregled), ako je to s obzirom na prirodu robe moguće. Način pregleda, mjesto pregleda i termin usuglašavaju se između društva i potrošača u razumnom roku, a potrošač je dužan omogućiti pristup robi i sudjelovati u provedbi pregleda.

Ako je za utvrđivanje postojanja nesukladnosti potrebno prevoziti robu (stroj) na pregled ili servis, troškovi prijevoza i pregleda rješavaju se prema načelu da su jamstveni postupci za potrošača besplatni kada se nesukladnost potvrdi. To znači da u slučaju potvrđene nesukladnosti društvo snosi potrebne i razumne troškove povezane s uspostavom sukladnosti, uključujući troškove pregleda, prijevoza, rada, materijala te po potrebi demontaže i ponovne montaže. Ako se nakon pregleda utvrdi da roba nije nesukladna ili da je razlog problema isključivo na strani potrošača (npr. nepravilna uporaba, neadekvatno održavanje, intervencije neovlaštenih osoba ili druge okolnosti koje nisu povezane s nesukladnošću pri isporuci), društvo može od potrošača zahtijevati naknadu razumnih i prethodno prezentiranih troškova pregleda ili prijevoza, ali samo u opsegu koji je opravdan i razmjeran te ne ograničava zakonska prava potrošača.

Ako je postojanje nesukladnosti sporno, društvo o tome potrošača pismeno obavještava u roku od osam dana od primitka jamstvenog zahtjeva. U obavijesti se navode razlozi zbog kojih se nesukladnost ne priznaje te potrošaču objašnjava daljnji postupak, uključujući mogućnost dodatnog pregleda, ako je to s obzirom na okolnosti opravdano.

U slučaju nesukladnosti, potrošač ima pravo najprije zahtijevati besplatnu uspostavu sukladnosti robe popravkom ili zamjenom. Društvo mora uspostaviti sukladnost u razumnom roku, koji ne smije biti duži od 30 dana, a taj se rok može produljiti najviše za 15 dana, o čemu potrošač mora biti prethodno obaviješten. Uspostava sukladnosti za potrošača je besplatna, a društvo snosi sve troškove povezane s popravkom ili zamjenom, uključujući troškove materijala, rada, prijevoza i montaže.

Ako društvo nesukladnost ne ukloni, ako nesukladnost postoji unatoč pokušaju uklanjanja, ako je nesukladnost bitna ili je očito da se sukladnost neće moći uspostaviti bez znatnih neugodnosti, potrošač može zahtijevati proporcionalno smanjenje kupoprodajne cijene ili odustati od ugovora. Ako se nesukladnost pojavi unutar 30 dana od isporuke robe, potrošač može odmah odustati od ugovora. U slučaju odustajanja od ugovora, društvo mora potrošaču vratiti plaćeni iznos najkasnije u roku od osam dana od primitka robe ili dokaza da je roba vraćena. Ako potrošač zahtijeva smanjenje kupoprodajne cijene, društvo mora vratiti odgovarajući dio kupoprodajne cijene u roku od osam dana od primitka zahtjeva.

Potrošač ne može odustati od ugovora ako je nesukladnost samo neznatna, pri čemu dokazno breme o neznatnosti snosi prodavatelj. Prava potrošača iz nesukladnosti prestaju dvije godine od dana kada je potrošač obavijestio društvo o nesukladnosti robe.

Odredbe ovog odjeljka koje uređuju način dostave obavijesti, sadržaj obavijesti, organizaciju pregleda i logistiku namijenjene su isključivo za učinkovitu provedbu postupka i ne ograničavaju, ne isključuju niti ne umanjuju zakonska prava potrošača prema ZVPot-1.

Postupak reklamacija, pregled robe i logistika u slučaju nesukladnosti

Potrošač ostvaruje jamstvene zahtjeve zbog nesukladnosti robe u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača (ZVPot-1), osobito članci 71. do 87., pri čemu ovaj odjeljak detaljnije uređuje praktični postupak komunikacije, pregleda robe i organizacije pregleda ili prijevoza stroja.

Obavijest o nesukladnosti potrošač mora dostaviti društvu u roku od dva mjeseca od dana kada je utvrdio nesukladnost. Obavijest se šalje:

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

– elektroničkom poštom na službenu elektroničku adresu društva, navedenu u ovim Općim uvjetima poslovanja, ili

– pismeno poštom na sjedište društva, ili

– osobno na lokaciji društva, pri čemu društvo izdaje potvrdu o primitku.

Kako bi se osigurala brza i učinkovita obrada, potrošač u obavijesti o nesukladnosti mora navesti najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime kupca te kontaktne podatke,
- broj ponude, ugovora ili računa,
- naziv, tip i serijski broj robe (ako postoji),
- datum isporuke ili preuzimanja,
- točan opis navodne nesukladnosti,
- po mogućnosti fotografije, videozapise ili druge dokaze koji prikazuju uočenu nesukladnost.

Ako potrošač ne dostavi sve navedene podatke, društvo ga može pozvati na dopunu zahtjeva, pri čemu rok za obradu zahtjeva počinje teći od dana primitka potpunog obavještenja.

Potrošač je dužan omogućiti društvu pregled robe za koju tvrdi da je nesukladna. Pregled se može izvršiti:
– na lokaciji gdje se roba nalazi,
– u sjedištu ili na drugoj lokaciji društva,
– na lokaciji ovlaštenog servisa ili stručnog izvođača,
– na drugi prikladan način (npr. video pregled), kada je to moguće s obzirom na prirodu robe.

Način pregleda, mjesto pregleda i termin usklađuju se između društva i potrošača u razumnom roku. Potrošač je dužan omogućiti pristup robi i surađivati pri provođenju pregleda, jer bez pregleda društvo ne može ocijeniti opravdanost jamstvenog zahtjeva.

Ako je za utvrđivanje postojanja nesukladnosti potreban prijevoz robe (stroja) na pregled ili servis, troškovi prijevoza, pregleda i eventualne demontaže snose se u skladu sa zakonom:
– ako se nesukladnost potvrdi, sve potrebne i razumne troškove (pregled, prijevoz, rad, materijal, montažu) snosi društvo;
– ako se utvrdi da nesukladnost ne postoji ili da je do kvara došlo zbog nepravilne uporabe, neodgovarajućeg održavanja, zahvata neovlaštenih osoba ili drugih okolnosti na strani potrošača, troškovi pregleda i eventualnog prijevoza mogu se zaračunati potrošaču, ali samo ako je o toj mogućnosti bio unaprijed obaviješten te ako su troškovi razumni, razmjerni i opravdani.

Društvo ni u kojem slučaju ne zaračunava potrošaču troškove isključivo zbog ostvarivanja prava, već isključivo u slučaju kada se nakon pregleda utvrdi da roba nije nesukladna ili da je uzrok kvara na strani potrošača, pod uvjetom da je potrošač o mogućnosti nastanka troškova bio unaprijed obaviješten.

Ako je postojanje nesukladnosti sporno, društvo će o tome pisanim putem obavijestiti potrošača u roku od osam dana od zaprimanja potpunog jamstvenog zahtjeva, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. U obavijesti će navesti razloge odbijanja zahtjeva te pojasniti daljnje mogućnosti potrošača.

Ovaj postupak ne ograničava, ne isključuje niti zadire u zakonska prava potrošača u vezi s nesukladnošću robe ili usluga, već služi isključivo organizaciji i transparentnoj provedbi postupka ostvarivanja tih prava.

Jamstvo za ispravno funkcioniranje proizvoda

Jamstvom se društvo odnosno proizvođač (ovisno o tome tko je izdao jamstveni list za predmetnu robu) obvezuje kao jamac da će potrošaču besplatno popraviti ili zamijeniti robu, vratiti dio ili cjelokupni iznos kupoprodajne cijene, ako roba ne ispunjava specifikacije ili nema svojstva navedena u jamstvenom listu ili u pripadajućoj oglasnoj poruci koja je bila dostupna kupcu u trenutku kupnje (odnosno sklapanja ugovora) ili prije toga, kako je navedeno u jamstvenom listu.

Ako su uvjeti iz jamstvenog lista za potrošača nepovoljniji od uvjeta navedenih u povezanim oglasnim porukama, jamstvo obvezuje pod uvjetima određenima u tim oglasnim porukama, osim ako su povezane oglasne poruke prije kupnje ispravljene na isti ili usporediv način kao što su bile izdane.

Jamstvo ne isključuje prava potrošača koja proizlaze iz obveznog jamstva za sukladnost robe.

Odredbe ovog odjeljka (kao i odredbe odnosno prava iz pojedinog jamstvenog lista) primjenjuju se i na kupce koji ne ispunjavaju definiciju potrošača.

Izdavanje i teritorijalna valjanost jamstvenog lista

Roba iz ponude društva ima jamstvo ako je to izričito navedeno u jamstvenom listu ili na računu koji je kupcu dostavljen zajedno s proizvodom.

Proizvođač (odnosno društvo) potrošaču pruža obvezno jamstvo, kako je ono detaljnije određeno u pojedinom jamstvenom listu koji se prilaže robi za koju zakonski ili podzakonski propisi propisuju obvezno izdavanje jamstva.

Proizvođač (odnosno društvo) može prema vlastitoj procjeni u vezi s određenom robom izdati dobrovoljno (tržišno) jamstvo, kako je ono detaljnije opredijeljeno u pojedinom jamstvenom listu koji može pratiti robu za koju izdavanje jamstva nije obvezno.

Za robu za koju je izdano jamstvo društvo će potrošaču najkasnije prilikom isporuke robe predati jamstveni list jamca s podacima kako su određeni u članku 91. Zakona o zaštiti potrošača.

Izdano jamstvo uvijek vrijedi isključivo za područje Republike Slovenije, osim ako jamstvenim listom nije izričito određeno drugačije.

Servisiranje, osiguravanje rezervnih dijelova, popravak i održavanje robe

Proizvođač uz naknadu osigurava popravak, održavanje robe, rezervne dijelove i priključne uređaje najmanje tri godine nakon isteka jamstvenog roka, na način da servis obavlja sam ili

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

putem izvođača s kojim ima sklopljen ugovor o servisiranju robe.

Kod robe za koju je izdavanje jamstva obvezno, društvo obavještava kupce da se, ako u jamstvenom listu nije drukčije određeno (primjerice ako na popisu ovlaštenih servisa nisu navedeni izvođači koji pokrivaju područje Republike Slovenije odnosno izvođači koji osiguravaju popravak uz naknadu, održavanje robe, rezervne dijelove i priključne uređaje), sa svojim upitima odnosno zahtjevima obrate društvu putem elektroničke adrese za komunikaciju s potrošačima, navedene na početku ovih Općih uvjeta.

Jamstvena prava potrošača

Ako roba za koju je izdano obvezno jamstvo ne ispunjava specifikacije ili nema svojstva navedena u jamstvenom listu ili u oglašivačkoj poruci, potrošač može najprije zahtijevati otklanjanje nedostataka. Ako nedostaci ne budu otklonjeni u ukupnom roku od 30 dana od dana kada je proizvođač ili ovlašteni servis od potrošača zaprimio zahtjev za otklanjanje nedostataka, proizvođač mora potrošaču besplatno zamijeniti robu istom, novom i besprijekornom robom.

Rok iz prethodnog stavka može se produljiti na najkraće vrijeme potrebno za dovršetak popravka ili zamjene, ali najviše za 15 dana. Pri određivanju produljenog roka uzima se u obzir priroda i složenost robe, priroda i ozbiljnost nesukladnosti te napor potreban za dovršetak popravka ili zamjene. O broju dana produljenja roka i razlozima za njegovo produljenje proizvođač obavještava potrošača prije isteka roka iz prethodnog stavka.

Ako proizvođač u roku iz prvog stavka ovog članka i prethodnog stavka ne popravi ili ne zamijeni robu novom, potrošač može zahtijevati povrat cjelokupnog iznosa kupoprodajne cijene od proizvođača ili zahtijevati proporcionalno smanjenje kupoprodajne cijene.

Ako potrošač zahtijeva proporcionalno smanjenje kupoprodajne cijene, smanjenje kupoprodajne cijene proporcionalno je smanjenju vrijednosti robe koju je potrošač primio u usporedbi s vrijednošću koju bi roba imala da je bila u skladu s ugovorom.

Bez obzira na prvi, drugi i treći stavak ovog razdjela, potrošač može zahtijevati povrat uplaćenog iznosa od proizvođača ako se nesukladnost pojavi unutar 30 dana od isporuke robe.

Za zamijenjenu robu ili zamijenjeni bitni dio robe proizvođač izdaje novi jamstveni list.

Proizvođač ili ovlašteni servis može potrošaču za vrijeme popravka robe za koju je izdano obvezno jamstvo osigurati besplatno korištenje odgovarajuće zamjenske robe.

Ako proizvođač potrošaču ne osigura zamjensku robu na privremeno korištenje, potrošač ima pravo zahtijevati naknadu štete koju je pretrpio jer robe nije mogao koristiti od trenutka kada je zatražio popravak ili zamjenu do njihove provedbe.

Troškove materijala, rezervnih dijelova, rada, prenosa i prijevoza proizvoda koji nastanu pri otklanjanju kvarova ili zamjeni robe novom snosi proizvođač.

Postupak ostvarivanja prava iz jamstva

Kupac mora u jamstvenom roku i pod uvjetima jamstva pisanim zahtjevom od jamstvenog nositelja ili ovlaštenog servisa zahtijevati otklanjanje nedostataka, pri čemu mora priložiti proizvod, jamstveni list, servisni list te kopiju računa.

Kupca u vezi s otklanjanjem nedostataka ili zamjenom proizvoda ne snose nikakvi troškovi.

Za bržu i učinkovitiju obradu jamstva kupac može proizvod poslati izravno na najbliži ovlašteni servis, a u suprotnom može pisani zahtjev s točnim opisom nedostatka i proizvodom poslati i društvu, bilo elektronski na elektronsku adresu društva za komunikaciju s potrošačima navedenu na početku ovih Općih uvjeta ili poštom na službenu adresu društva koja je također navedena na početku Općih uvjeta.

Ako društvo utvrdi da je do nedostatka na proizvodu došlo zbog nepravilnog postupanja kupca, čime se jamstveni zahtjev pokazuje neopravdanim, proizvod će biti vraćen kupcu uz pisanu obavijest i na njegove troškove.

Prava potrošača koja se mogu ostvarivati temeljem jamstvenog lista prestaju istekom dvije godine od dana kada su se ta prava pokušala ostvariti.

Pitanja o tome koje proizvode pokriva jamstvo i kako kupac može ostvarivati prava iz jamstva mogu se uputiti društvu putem elektronske adrese društva za komunikaciju s potrošačima, navedene na početku ovih Općih uvjeta.

Ostvarivanje prigovora

Društvo ima uspostavljen sustav za obradu prigovora vezanih uz proizvode, usluge i digitalne sadržaje ili usluge iz ponude, kao i u vezi s kupnjom. U slučaju prigovora, posjetitelj ili kupac može se obratiti društvu putem elektronske adrese navedene na početku ovih Općih uvjeta.

Društvo će u razumnom roku prigovaratelju putem elektronske pošte potvrditi primitak prigovora te u roku od 15 radnih dana na isti način dostaviti svoju odluku o predmetnom prigovoru. Time se postupak prigovora kod društva smatra zaključenim.

Društvo će se truditi rješavati eventualne sporove sporazumno. Ako sporazumno rješenje spora nije moguće, za rješavanje svih sporova između društva i korisnika ili kupca isključivo je nadležno stvarno nadležno sudsko tijelo u mjestu gdje društvo ima svoj sjedište (ili u najbližem mjestu gdje postoji nadležan sud).

Za ove Opće uvjete i sve sporove između društva i posjetitelja odnosno kupca primjenjuje se i važi slovensko materijalno i procesno pravo.

Za sva pravna odnose te za prava i obveze koja nisu uređena ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odgovarajuće odredbe Obligacijskog zakona, Zakona o elektroničkom poslovanju na tržištu, Zakona o zaštiti osobnih podataka i Zakona o zaštiti potrošača.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova

U skladu s propisima, društvo ne priznaje nijednog pružatelja izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.

rješavanje potrošačkog spora koji bi kupac mogao pokrenuti prema Zakonu o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova u vezi s kupljenim proizvodima.
(Poveznica na platformu za internetsko rješavanje potrošačkih sporova – SRPS):

- https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL

Početak važenja ovih Općih uvjeta

Ovi Opći uvjeti predstavljaju verziju 1.0 i važe te se primjenjuju od 20. siječnja 2026. nadalje.

IRON TOYS d.o.o.

© IRON TOYS d.o.o., Karlovačka cesta 20, 10255 Gornji Stupnik, matični broj: 081650314, OIB: 58881544110
Sva prava pridržana. Bez izričitog pisanog dopuštenja nositelja prava, sadržaj ovog dokumenta ne smije se koristiti, umnožavati, prosljeđivati, kopirati niti mijenjati.