

Trgovačko društvo Obiteljska priča j.d.o.o., sa sjedištem u Republika Hrvatska, Pisarovina, Trnjanska 8, OIB: 64281548541, registrirano pri Trgovačkom sudu Zagreb pod MB: 080969985 zastupano po Valentina Dekanić Lazić (dalje u tekstu Pružatelj usluga) dana 01.06.2019. donosi i objavljuje dokument:

UVJETI PRODAJE

Ovi Uvjeti poslovanja odnose se prodaju proizvoda i upotrebu usluga Web trgovine koje su dostupne na internetskim stranicama [„opg-aronija.com“](http://opg-aronija.com). (dalje u tekstu Web trgovina). Korištenje usluga Web trgovine podrazumijeva kako Korisnik prihvaća ove Opće uvjete. Također, narudžbom proizvoda i/ili usluga putem ove Web trgovine, Kupac je suglasan da prihvaća ove Opće uvjete. Usluge Web trgovine mogu se koristiti za osobne potrebe potrošača kao i za potrebe poslovnih korisnika (tvrtki). Korištenje Web trgovine i Web stranica omogućeno je bez naknada, a prema niže navedenim Uvjetima i pravilima.

Ovi uvjeti poslovanja predstavljaju i predugovornu obavijest u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Uvjeti korištenja web stranica

Korištenjem Web trgovine ili bilo koje dijela sadržaja objavljenih u Web trgovini, u potpunosti ste suglasni s ovdje definiranim Uvjetima i pravilima. Ako se ne slažete s Uvjetima i pravilima, molimo, nemojte koristiti usluge Web trgovine. Uvjeti i pravila podložni su promjenama u bilo kojem trenutku, stoga predlažemo pregled ovog dokumenta pri svakom posjetu Web trgovine. Ako Web trgovinu nastavite koristiti i nakon izmjene Uvjeta i pravila, smatra se da ste suglasni s novim Uvjetima i pravilima. Prodavatelj neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz promjena sadržaja objavljenog na Web trgovini te iz promjena sadržaja Uvjeta i pravila korištenja.

Svako korištenje materijala s web stranice „opg-aronija.com“ (dalje u tekstu Web trgovina) podliježe niže iznesenim uvjetima.

Dokumenti objavljeni na „opg-aronija.com“ ne smiju se kopirati, mijenjati, prodavati, posuđivati ili distribuirati, osim ako se kopije ne koriste za nekomercijalnu i osobnu upotrebu. Uz poštivanje gore navedenog ograničenja, kopiranje je dozvoljeno samo uz navođenje svih zadržanih napomena i upozorenja o autorskim pravima, drugih upozorenja o vlasništvu bilo koje vrste, te svih ograničenja od odgovornosti koja su na ovom web site-u navedena.

Bilo kakvo kopiranje, reprodukcija ili distribucija sadržaja Web trgovine, dozvoljena je samo uz prethodno izričito odobrenje Prodavatelja.

Prodavatelj će poduzeti odgovarajuće napore kako bi informacije objavljene u Web trgovini bile točne i precizne, ali ne daje nikakva jamstva u pogledu njihove točnosti ili potpunosti. Svi korisnici Web trgovine suglasni su s činjenicom da osobno snose svaki rizik u vezi s pristupom i korištenjem sadržaja Web trgovine. Prodavatelj i treće strane koji su vlasnici dijelova softvera ugrađenog u Web trgovinu ovime isključuju svoju odgovornost za svaku izravnu i/ili neizravnu štetu koja proizlazi ili bi mogla proizaći iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja Web trgovine kao i za bilo kakvu pogrešku ili propust u sadržaju Web trgovine. Prodavatelj pridržava pravo bilo kakve izmjene sadržaja Web trgovine, u bilo koje vrijeme i iz bilo kojeg razloga, bez prethodne obavijesti te isključuje svoju odgovornost za moguće posljedice takvih izmjena.

Prodavatelj zadržava pravo bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga i sadržaja koje nudi putem Web trgovine.

Ova Web trgovina sadržava informacije iz trećih strana i linkove na druge site-ove na Internetu nad kojima Prodavatelj nema nikakvu kontrolu. Takve informacije su označene na odgovarajući način uz upućivanje na pravo vlasništva trećih osoba kad smo smatrali da je to obvezno učiniti i gdje god je to bilo provedivo. Prodavatelj ne daje nikakva jamstva u pogledu točnosti ili bilo koje druge karakteristike takvih informacija i ne preuzima nikakvu odgovornost za te informacije.

Prodavatelj, po svojoj vlastitoj procjeni, može onemogućiti pristup stranici korisnicima za koje procjeni da usluge Web trgovine koriste na neprikladan način.

Korisnik Web trgovine potvrđuje kako je suglasan da je odgovoran za pristupne podatke svog korisničkog profila te kako je u potpunosti odgovoran za svu štetu nastalu neovlaštenim korištenjem svog korisničkog računa.

INFORMACIJE O PRODAVATELJU

NAZIV: Obiteljska priča j.d.o.o.
SJEDIŠTE: Trnjanska 8, Pisarovina, Republika Hrvatska
TELEFON: [Telefon]
EMAIL: shop@opg-aronija.com
TRG. SUD UPISA : Zagreb pod brojem 080969985
TEMELJNI KAPITAL: 10,00 kn uplaćen u cijelosti
ČLAN(ovi) UPRAVE: Valentina Dekanić Lazić

IBAN: [IBAN] otvoren kod [Banka]

OSNOVNA OBILJEŽJA PROIZVODA I USLUGA

Informacije o proizvodima i uslugama koje Prodavatelj nudi Kupcu dostupne su na internetskim stranicama Web trgovine. Svaki je proizvod opisan jednom ili s više slika te opisom glavnih obilježja proizvoda te cijenom s uključenim PDV-om. Slike proizvoda u Web trgovini su ilustrativne prirode te ne moraju u potpunosti odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju proizvoda. Prodavatelj će nastojati na Web stranicama i u Web trgovini objavljivati točne podatke, ali ne preuzima odgovornosti za točnosti i potpunost tih podataka.

Cijene proizvoda su maloprodajne, izražene su u Hrvatskim kunama, sadržavaju PDV i ostale prodajne poreze. Iznos uključenog poreza Kupcu je dostupan u prikazu Košarice. Cijene proizvoda određuju se na razini proizvoda, objavljuju se u kontroliranom procesu. Objava cijena i drugih informacija o proizvodu može uključivati i ljudski faktor te postoji mogućnost nenamjernih pogrešaka.

Prodavatelj je ovlašten, bez prethodne najave, po svojoj vlastitoj procjeni, **mijenjati cijene** proizvoda i usluga. Ukoliko je za proizvod određena promotivna inicijativa koja, kao rezultat daje nižu cijenu proizvoda od njegove maloprodajne cijene u redovitoj prodaji, uz staru cijenu naznačenaje i nova cijena proizvoda s uključenim popustom. Prodavatelj ima pravo bez prethodne najave u svakom trenutku odrediti popust za pojedinačni proizvod, grupu proizvoda ili sve proizvode.

Osim ako to izričito nije navedenu u opisu proizvoda, cijene ne uključuju troškove dostave, manipulativne i ostale troškove.

Cijene, uvjeti plaćanja, promotivne ponude i uvjeti dostave važeći su u trenutku potvrde narudžbe u procesu naplate. Naručeni proizvodi / usluge biti će isporučeni po cijenama važećim na dan narudžbe Kupca (datum sklapanja Ugovora o prodaji).

POSTUPAK SKLAPANJA UGOVORA O KUPOPRODAJI

U nastavku se utvrđuje postupak naručivanja, plaćanja, isporuke te reklamacija proizvoda koji su ponuđeni u Web trgovini. Kupnja putem Web trgovine smatra se sklapanjem ugovora na daljinu te se sastoji od sljedećih stupnjeva:

- 1) Opcionalna Registracija korisnika
- 2) Naručivanje proizvoda i usluga
- 3) Plaćanje proizvoda
- 4) Otprema proizvoda kupcu i preuzimanje proizvoda
- 5) Povrat proizvoda i reklamacije

Isporučitelj / prodavatelj proizvoda je trgovačko društvo Obiteljska priča j.d.o.o., Republika Hrvatska, Pisarovina, Trnjanska 8, OIB: 64281548541, registriran pri Trgovačkom sudu u Zagreb pod MB: 080969985.

Kupac je fizička ili pravna osoba koja naručuje proizvode i usluge koje Prodavatelj nudi u Web trgovini. Potrošač je kupac koji proizvode i usluge kupuje za svoje osobne potrebe. Pravne osobe (tvrtke) koje su u svojstvu kupca nisu potrošači.

Korisnik je fizička ili pravna osoba koja pregledava sadržaj Web trgovine, ne koristi korisnički račun i nije obavio kupnju.

Proizvodi su fizička roba ponuđena u Web trgovini.

Usluge se odnose na usluge isporuke sadržaja, organizaciju dostave naručenih proizvoda, usluge posebnog pakiranja proizvoda (npr. usluge umatanja kupljenih proizvoda kao poklon pakiranje) i slično. Usluge se mogu naplaćivati prema iskazanoj cijeni, ili mogu biti besplatne (o čemu je kupac obaviješten prije sklapanja Ugovora).

Sve **cijene** su izražene u hrvatskim kunama i uključuju PDV. Kupci koji su registrirani kao veleprodajni kupci, imaju mogućnost prikaza cijena bez PDV-a.

Kupnja je omogućena svaki dan od 00-24 sata.

Prodavatelj ne odgovara za troškove korištenja opreme i usluga potrebnih za pristup Web trgovini. Ove troškove Kupac snosi sam.

Predmet Ugovora je kupnja proizvoda i usluga dostupnih u Web trgovini po cijeni objavljenoj u Web trgovini u trenutku sklapanja Ugovora

Ugovor stupa na snagu i obvezuje od trenutka kada korisnik prihvati ponudu Prodavatelja odabirom opcije "Potvrđujem narudžbu" u procesu zaključenja narudžbe i odabira načina plaćanja proizvoda,

Povodom sklapanja Ugovora, korisniku će biti dostavljeni: potvrda o sklopljenom Ugovoru, odnosno predugovorna obavijest iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/2014), ovi Uvjeti te obavijest o pravu korisnika na jednostrani raskid Ugovora s obrascem za jednostrani raskid Ugovora iz članka 61. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača.

Registracija korisnika i korisnički račun

Kako biste se registrirali ili koristili usluge Web trgovine, morate imati najmanje 18 godina. Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost podataka unesenih prilikom registracije i kupnje. U postupku registracije ili kreiranja korisničkog računa, Korisnik je obavezan odabrati naziv ili ime pod kojim će ostvarivati usluge i odabrati sigurnosnu zaporku te dostaviti valjanu e-mail adresu. Svi podaci potrebni za registraciju ili kreiranje korisničkog računa moraju biti istiniti pri čemu je izričito zabranjeno korištenje ili uporaba tuđih podataka.

Registracija ili korisnički račun kreiraju se samo za jednu osobu i nije dozvoljeno priopćavati podatke o registraciji ili korisničkom računu trećim osobama. Korisnik je obavezan čuvati podatke o svojoj sigurnosnoj zaporki i korisničkom računu. Nije dozvoljena uporaba tuđe registracije ili korisničkog računa.

Za kršenje odredbi Uvjeta iz ovog poglavlja, Prodavatelj zadržava pravo, prema slobodnoj ocjeni, ugasiti registraciju ili korisnički račun korisnika, bez obveze naknade korisniku bilo kakvog troška ili štete.

Registracijom se za svakog kupca kreira korisnički račun u kojem je moguće samostalno izmjenjivati unesene osobne podatke. Prilikom registracije Kupac sam određuje pristupne podatke (korisničko ime i lozinku) kojima pristupa svom korisničkom računu. Kupac je u potpunosti odgovoran za pristupne podatke i ne smije ih davati trećim osobama. Prodavatelj neće biti odgovoran za gubitak, brisanje, izmjene, korištenje i bilo koje druge situacije i eventualne štete.

Korisnički račun sastoji se od sljedećih mogućnosti i opcija:

1. Pregled povijesti narudžbi i detalji o narudžbama i statusima
2. Pregleda i upravljanja adresama za dostavu i naplatu
3. Pregleda i izmjene osobnih informacija kupca

Naručivanje proizvoda

Proizvodi i usluge se naručuju elektronskim putem. Odabirom opcije "Dodaj u košaricu" odabrani proizvod se dodaje u potrošačku košaricu. Proizvodi se smatraju naručenim u trenutku kada kupac prođe kroz cijeli proces naplate (sastoji se od jednog koraka) – odnosno kada svoju narudžbu potvrdi odabirom opcije "Potvrđujem narudžbu".

Prije potvrde narudžbe Kupac ima mogućnost pregleda Košarice i ispravke netočnih unosa. Narudžbe".

Nakon potvrde narudžbe, na svoju adresu elektroničke pošte Kupac će dobiti email potvrdu o primitku narudžbe. Ova se potvrda generira automatski te se proslijeđuje kupcu u trenutku potvrde narudžbe. Ova poruka ujedno predstavlja i Potvrdu primitka ili prihvata ponude za sklapanje ugovora sukladno odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini.

Ako prilikom potvrde narudžbe ne dobijete email poruku s potvrdom primitka narudžbe, svakako provjerite: a) da li je poruka u Promotions (Promocije), Junk/ Spam (Neželjena pošta) ili nekom drugom pretincu Vašeg email preglednika.; b) da li je Vaš poštanski pretinac pun, c) da li se pri ponovnoj prijavi u Web trgovinu proizvodi i dalje nalaze u Vašoj košarici te u tom slučaju ponovite postupak narudžbe (Potvrdu narudžbe).

Ako Kupac nije primio potvrdu o kupnji u roku 72 sata od narudžbe ili nije mogao pristupiti usluzi dužan je kontaktirati prodavatelja na email adresu: shop@opg-aronija.com

Kupnja je moguća samo u količinama koje su raspoložive. U slučaju da Prodavatelj nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, obvezuje se pravovremeno obavijestiti Kupca u svrhu dogovora isporuke zamjenskog proizvoda ili otkazivanju narudžbe ako drugačiji dogovor nije moguć.

Plaćanje proizvoda i usluga

Valuta plaćanja u Web trgovini je Hrvatska kuna.

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti Prodavatelju jednim od sljedećih načina plaćanja koje odabire iz ponuđenih opcija u procesu dovršetka narudžbe:

Plaćanje internet bankarstvom podrazumijeva plaćanje uplatom na transakcijski račun prema podacima za plaćanje koje kupac primi na svoju email adresu. Ako se plaćanje proizvoda / usluga izvršava općom uplatnicom, virmanom ili internet bankarstvom, Kupac na uplatnici mora ispuniti sljedeće podatke:

IBAN: [IBAN]

Model plaćanja: HR 00

Poziv na broj primatelja: broj narudžbe / potvrde o kupnji

Primatelj: Obiteljska priča j.d.o.o., Trnjanska 8, 10451 Pisarovina

Po zaprimljenoj i proknjiženoj uplati, Prodavatelj će otpremiti naručene proizvode u skladu s uvjetima dostave koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

Plaćanje prilikom preuzimanja (pouzećem) odnosi se na plaćanje ukupnog iznosa narudžbe dostavljaču prilikom isporuke na adresi Kupca. Plaćanje je moguće gotovinom ili karticom (na prijenosnom POS uređaju kojeg dostavna služba koristi za naplatu).

Dostava (otprema proizvoda i preuzimanje paketa)

Prodavatelj isporuku izvršava unutar Republike Hrvatske.

Po zaprimljenoj uplati (osim kod plaćanja pouzećem) naručeni proizvodi će biti otpremljeni dostavnoj službi u roku 3 radna dana.

Naručeni proizvodi će biti pripremljeni za transport na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti. Kupac je dužan prije preuzimanja pošiljku pregledati, a eventualna vidljiva oštećenja odmah prijaviti te odbiti primiti oštećenu pošiljku.

Dostava proizvoda obavlja se putem ugovorenih prijevoznika te, za područje Zagreba, putem vlastitog dostavnog vozila Prodavatelja. Prilikom procesa naručivanja kupac može odabrati prijevoznika i način

preuzimanja proizvoda. Svaki prijevoznik posluje prema svojim Uvjetima dostave koji su dostupni na ovim Web stranicama u rubrici "Uvjeti dostave".

Kupac može zatražiti određeni termin isporuke koji upisuje u polje „Napomene“ u procesu potvrde narudžbe. Prodavatelj će zatraženi termin dostave prenijeti dostavnoj službi, ali ne može garantirati poštivanje tog termina.

Ako Kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, Prodavatelj ima pravo tražiti naknadu troškova transporta, manipulacije i drugih troškova.

Ako je Kupac primio proizvod različit od naručenog, uz uvjet da ga nije koristio i da je isti moguće ponovno vratiti u prodaju, Kupac može tražiti zamjensku isporuku na trošak Prodavatelja. Ako je zamjena proizvoda nastala Prodavateljevom greškom te ako Prodavatelj nije u mogućnosti ispraviti pogrešku, Kupac ima pravo na povrat novca u iznosu plaćene cijene proizvoda, cijene dostave i naknadu troškova za povrat proizvoda.

Ukoliko su proizvodi odmah na raspolaganju isporuka će biti izvršena u roku 72h od primitka narudžbe. Korisnik sam odabire način dostave u trenutku naručivanja robe (elektronskim putem).

Ukoliko u trenutku isporuke roba nije na raspolaganju, Prodavatelj će kupca obavijestiti (pismenim putem ili telefonski) o mogućem roku isporuke. Kupac tada može prihvatiti novi rok isporuke ili otkazati narudžbu. Odluči li se Kupac na otkazivanje narudžbe, prodavatelj će mu vratiti novac najkasnije u roku od 15 dana od kada je nastupilo zakašnjenje. Kupac je dužan prilikom preuzimanja robe provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati dostavljaču koji je robu dostavio, odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja.

Ako Kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, Prodavatelj ima pravo tražiti naknadu troškova transporta, manipulacije i drugih troškova.

Uvjeti dostave Overseas: dostava u roku 3 dana od zaprimanja paketa od Prodavatelja.

Uvjeti dostave "Dostava ZG": Na području Grada Zagreba Prodavatelj besplatno dostavlja vlastitim vozilom. Kako bi se ova usluga koristila potrebno je pri pregledu narudžbe odabrati opciju "DOSTAVA ZAGREB". Dostava paketa izvršava se u roku 3 radna dana.

Cjenik usluge dostave

O cijeni dostave kupac je informiran prije potvrde narudžbe (pri pregledu košarice). Cijenu dostave u naznačenom iznosu kupac plaća Prodavatelju zajedno s naručenim proizvodima. Dostava je besplatna samo ako je to izričito navedeno u pregledu košarice - prije potvrde narudžbe.

Za sve narudžbe iznad 299 kn dostava je besplatna na području cijele Hrvatske

Dostava za Zagreb je besplatna neovisno o iznosu narudžbe. Ovu je Uslugu potrebno odabrati pri pregledu narudžbe klikom na odgovarajuće polje pored oznake "Dostava ZG".

Za narudžbe ispod 299 kn trošak dostava za područje cijele Republike Hrvatske iznosi 35 kn.

U cijenu dostave je uključen PDV.

Reklamacije i povrati

Oštećene pošiljke Kupac ima pravo odbiti preuzeti. U slučaju opravdanog odbijanja primitka proizvoda Prodavatelj se obvezuje bez odgode Kupcu dostaviti proizvod bez nedostatka. Sve troškove dostave i povrata u ovom slučaju snosi Prodavatelj.

Ukoliko nakon primitka proizvoda Kupac uoči nedostatak na proizvodu, obvezuje se obavijestiti Prodavatelja o uočenom nedostatku u roku od 3 radna dana. Ovu obavijest/ prigovor potrošača Kupac može poslati na email adresu [Email]. Obavijest treba sadržavati, Ime i prezime kupca i broj narudžbe Web trgovine, te IBAN broj računa za povrat sredstava.

Kupac koji je pravodobno o nedostatku obavijestio Prodavatelja ima jedno od sljedećih prava:

- Zahtjevati od Prodavatelja da nedostatak ukloni
- Zahtjevati od Prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka
- Zahtjevati sniženje cijene
- Izjaviti da raskida ugovor (povrat novca)

Troškove otklanjanja nedostatka i dostave novog proizvoda snosi Prodavatelj.

Kupac od Prodavatelja može tražiti ostvarenje nekog od prethodno navedenih prava, nakon što je o svom trošku vratio proizvod koji je predmet reklamacije, Prodavatelju na adresu: Obiteljska priča j.d.o.o., Trnjanska 8, 10451, Pisarovina

Po primitku proizvoda i Zahtjeva/Obavijesti o uočenom nedostatku, Prodavatelj će kupca putem elektroničke pošte obavijestiti o primitku predmeta reklamacije. Prodavatelj se obvezuje reklamaciju obraditi u roku od 14 dana te Kupca u istom roku obavijestiti o ishodu reklamacije.

Pravo na jednostrani raskid Ugovora

Kupac može jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga. Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid Ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena,
- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,
- ako je predmet Ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke te
- ako je predmet Ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije.
- kada je predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave

Da bi korisnik mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom

poštom adresu Obiteljska priča j.d.o.o., Trnjanska 8, 10451 Pisarovina ili elektroničkom poštom na shop@opg-aronija.com. Kupac u izjavi treba navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i navedeni pisani obrazac za jednostrani raskid Ugovora.

Ako korisnik jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat novca koji je od njega primljen za naručene proizvode, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada Prodavatelj zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora, osim ukoliko je korisnik odabrao drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koja je ponuđena. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je korisnik izvršio uplatu. U slučaju da korisnik pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat plaćenog iznosa Prodavatelj može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Korisnik je dužan robu predati ili je poslati na adresu Obiteljska priča j.d.o.o., Trnjanska 8, 10451 Pisarovina bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Prodavatelju uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. **Izravne troškove povrata robe Kupac mora snositi sam.** Kupac je odgovoran za svako umanjnje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu ili je preda Prodavatelju, odnosno osobi koju je Prodavatelj ovlastio da primi robu.

Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati s robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama prodavatelja. Robu koju kupac namjerava vratiti u roku od 14 dana isti ne smije koristiti niti poduzimati bilo koje druge radnje kojima bi umanjio vrijednost robe. U slučaju umanjnja vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja proizvodom prodavatelj će se naplatiti iz iznosa primljene kupoprodajne cijene u omjeru umanjnja vrijednosti robe prema vlastitoj procijeni uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja.

Kada je Kupac pravna osoba na njega se ne primjenjuje odjeljak ovih Općih uvjeta poslovanja pod nazivom „Pravo na jednostrani raskid ugovora“. Kod pravnih osoba se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

Za sva pitanja vezana uz jednostrani raskid Ugovora Kupac se može obratiti Prodavatelju putem telefona na broj [Telefon] ili elektroničkom poštom na adresu shop@opg-aronija.com.

Preuzmite [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#).

Odgovornost za materijalne nedostatke proizvoda

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira jesu li mu ti nedostaci bili poznati. Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga. Podrazumijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao u vrijeme prijelaza rizika (kupnje), osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke (npr. oštećenje ambalaže), kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda. Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane kupca nisu imali vidljivi nedostatak.

Kad postoje materijalni nedostaci?

- ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
- ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
- ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijeком ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
- kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
- ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.),
- ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
- ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

Kupac je dužan Prodavatelja obavijestiti o postojanju vidljivih nedostataka u roku 2 mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku 2 godine od datuma kupnje. Kad se nakon primitka stvari od strane Kupca pokaže da proizvod ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom proizvoda, Kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti Prodavatelja u roku 2 mjeseca računajući od dana kad je nedostatak uočio. Prodavatelj ne odgovara za nedostatke uočene nakon proteka 2 godine od preuzimanja proizvoda. Prava kupca koji je pravodobno obavijestio Prodavatelja o postojanju materijalnog nedostatka proizvoda, gase se nakon isteka 2 godine računajući od dana slanja obavijesti Prodavatelju, osim ako je prijevarom Prodavatelja kupac bio sprječen da ostvari svoja prava.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka, Prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza, u skladu s Zakonom o obveznim odnosima:

- ukloniti nedostatak (popraviti proizvod) ili
- predati drugi proizvod bez nedostatka
- sniziti cijenu proizvoda s nedostatkom i kupcu nadoknaditi razliku cijene
- raskinuti ugovor i kupcu nadoknaditi iznos plaćen za proizvod s nedostatkom.

Prava temeljem materijalnog nedostatka na stvari regulirana su Zakonom o obveznim odnosima. Kada je Kupac pravna osoba institut materijalnih nedostataka reguliran je odnosnim odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Proizvodi za koje proizvođač daje jamstvo u skladu sa zakonom i jamstvom određenim od strane proizvođača imaju jamstveni list. Pravo na korištenja jamstva ostvaruje se uz predočenje računa i jamstvenog lista. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Datum izdavanja računa je datum početka aktiviranja jamstva. Uz opis proizvoda nalazi se podatak na koji period je osigurano jamstvo za određeni proizvod. U slučaju izdavanja jamstvenog lista kojim proizvođač jamči ispravnost proizvoda u tijeku određenog vremena, kupac može, ako proizvod nije ispravan zahtijevati da se taj proizvod u razumnom roku popravi, ili da mu se umjesto popravka preda drugi takav ispravan proizvod. Ukoliko za vrijeme trajanja jamstvenog roka nastupi neispravnost proizvoda isti se dostavlja u ovlaštenu servis naveden u jamstvenom listu. Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se isključivo uz predočenje računa. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili nepostupanja u skladu s uputama nije osigurana jamstvom. Servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova za kupljeni proizvod osigurana je putem ovlaštenih serviseri navedenih u jamstvenom listu.

Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača

Sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može poslati prigovor Prodavatelju na adresu Obiteljska priča j.d.o.o., Trnjanska 8, 10451 Pisarovina ili elektroničkom poštom na adresu shop@opg-aronija.com. Prigovor mora sadržavati ime i prezime potrošača, broj računa i broj narudžbe te adresu na koju se dostavlja odgovor.

Odgovor na prigovor potrošača Prodavatelj će dostaviti u roku 14 dana od datuma primitka prigovora.

Sve eventulane sporove Kupac i Prodavatelj će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko sporazum nije moguć nadležan je Općinski građanski sud u Zagrebu uz primjenu hrvatskog prava. Rješavanje sporova je moguće pred Sudom časti HGK ili drugim centrima za mirenje.

ODR Platforma Europske komisije

Potrošačke sporove moguće je rješavati i putem platforme za prigovore dostupne na URL:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>