Uvjeti poslovanja

U internetskoj trgovini Tulli.hr vrijede opći uvjeti poslovanja, koji vrijede od 1. listopada 2024.

Obavještavamo Vas da korištenjem internetske trgovine www.tulli.hr (u daljnjem tekstu: internetska trgovina) prihvaćate ove uvjete poslovanja. Internetsku trgovinu možete koristiti samo ako ste pročitali navedene uvjete i u potpunosti ih prihvaćate. Tvrtka Modell & Hobby Kft. (u daljnjem tekstu: upravitelj) zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti odredbe ovih uvjeta poslovanja, ponudu proizvoda, cijene, rokove itd. Izmjene stupaju na snagu danom objave u internetskoj trgovini. Kupac koji se ne slaže s izmjenama mora prestati koristiti usluge internetske trgovine. Izmjene ne utječu na već sklopljene ugovore (potvrđene narudžbe).

1. Opće odredbe:

1.1. Internetskom trgovinom upravlja tvrtka Modell & Hobby Kft (u daljnjem tekstu: upravitelj).

1.2. Kontaktni podaci upravitelja su sljedeći:
Naziv tvrtke: Modell & Hobby Korlátolt Felelősségű Társaság
Poštanska adresa i služba za korisničku podršku: Mađarska, 1211 Budimpešta, ulica Szikratávíró 12, skladište C/3
Kontakt: info@tulli.hr
Sjedište i glavni ured: 1097 Budimpešta, Könyves Kálmán körút 12-14. Lurdy Ház, 2. kat.
Registracijski broj: 01-09-72424357
Sudski registar: Ured za trgovački registar
Porezni broj: 10929829-2-43
EU PDV broj: HU10929829
Broj bankovnog računa: HU64107000246662414950000005, SWIFT: CIBHHUHB
Ugovorni jezik: Hrvatski
Pružatelj hostinga: Rackforest Kft.
Mađarska, 1116 Budimpešta, Sáfrány u. 6
Registracijski broj: 01-09-914549
Porezni broj: 14671858-2-43
info@rackforest.hu
Gore navedeni podaci za kontakt ujedno su i podaci kontaktnog odjela za pritužbe.

1.3. Posjetitelji internetske trgovine mogu slobodno pregledavati ponudu proizvoda. Međutim, za kupnju proizvoda potrebno je prethodno registrirati korisnički račun. Opći uvjeti poslovanja internetske trgovine uključuju i druge uvjete koji uređuju predaju narudžbi, plaćanja, dostavu, sklapanje i ispunjenje ugovora. Molimo da pažljivo pročitate opće uvjete poslovanja. Važeća verzija općih uvjeta uvijek je dostupna na početnoj stranici internetske trgovine i možete je u bilo kojem trenutku pregledati. Prije predaje narudžbe bit će Vam omogućeno provjeriti opće uvjete poslovanja koje prihvaćate klikom na odgovarajuću poveznicu. Predajom narudžbe i prihvaćanjem općih uvjeta poslovanja između upravitelja i korisnika internetske trgovine sklapa se ugovor u skladu s odredbama ovih općih uvjeta. Ako se ne slažete s općim uvjetima, ne možete obaviti kupnju u internetskoj trgovini.

1.4. Korištenje internetske trgovine i davanje podataka potrebnih za korištenje usluga koje nudi internetska trgovina su dobrovoljni. Upravitelj koristi podatke samo u onoj mjeri u kojoj je to potrebno za ispravno pružanje usluga, u skladu s odredbama stavka 7 (Upravljanje podacima) ovih općih uvjeta.

1.5. Upravitelj internetske trgovine zadržava pravo izmjene odredbi ovih općih uvjeta, ponude prodajnih proizvoda, kupovnih cijena, rokova itd. Obveza upravitelja da proda određeni proizvod po objavljenoj cijeni traje samo do promjene cijene, objavljene u internetskoj trgovini. Promjena stupa na snagu danom objave u internetskoj trgovini. Kupac koji se ne slaže s promjenama mora prestati s kupnjom. Promjene ne utječu na postojeće ugovore.

2. Postupak kupnje, sklapanje ugovora o prodaji

2.1. U slučaju kupnje u internetskoj trgovini sklapa se ugovor o isporuci (ugovor o kupoprodaji) između kupca (korisnika) i prodavatelja temeljem predane narudžbe i njezine potvrde. Pravni odnosi koji proistječu iz tog ugovora nisu automatski, već su detaljno uređeni odredbama ovih općih uvjeta. Sukladno važećem zakonodavstvu, internetska trgovina dužna je u roku od 48 sati potvrditi primitak narudžbe, u suprotnom slučaju kupac je oslobođen obveze. Automatska potvrda koju prodavatelj šalje po primitku narudžbe kupcu samo potvrđuje da je narudžba zaprimljena.

2.2. Predajom narudžbe kupac daje ponudu za kupnju. Nakon uspješne predaje narudžbe i potvrde unesenih podataka, ugovor se sklapa neautomatiziranom elektroničkom porukom koju prodavatelj šalje kupcu.

Kada kupac dobije elektroničku poruku prodavatelja s detaljnim uvjetima izvršenja, posebno o predaji pošiljke kurirskoj službi i

predviđenom datumu dostave, to znači da je internetska trgovina primila narudžbu.

2.3. Pružatelj usluga zadržava pravo osporavanja svoje pravne izjave u vezi s narudžbom koju je kupac podnio, sukladno načelima Zakona V iz 2013. (Građanski zakonik) (posebno čl. 1:3 / stavak 1 /, čl. 1:4 / stavak 2 /, čl. 1:5 / stavak 1), u slučaju vjerojatne povrede.

2.3.1. Narudžba je protivna zakonu, posebno (ali ne isključivo) u sljedećim slučajevima:

- Kupac je naručio proizvod suprotno načelu dobre vjere i poštenja;
- Narudžba krši propise, ugovore ili zakone iz razloga koji se mogu pripisati kupcu;
- Kupac svojim ponašanjem krši zabranu zlouporabe prava;
- Kupac dovodi u zabludu ili pokušava dovesti u zabludu prodavatelja (na primjer predajom narudžbe bez dopuštenja prodavatelja u svrhu daljnje maloprodaje, ili želi nedopušteno ili zloupotrebljavajuće iskoristiti povremene popuste).

2.4. Narudžbe se bilježe u internetskoj trgovini i automatski pohranjuju u elektroničkom obliku. Stranka kasnije može zatražiti uvid u te narudžbe. Sukladno Zakonu CVIII iz 2001. o nekim aspektima elektroničkih komercijalnih usluga i usluga povezanih s informacijskim društvom, ugovor sklopljen predajom narudžbe u internetskoj trgovini smatra se sklopljenim u pisanom obliku. Ugovor je sastavljen na mađarskom jeziku i u skladu je s mađarskim zakonodavstvom. Za ugovor se primjenjuju odredbe ovih općih uvjeta. Prodavatelj šalje primjerak narudžbe u elektroničkom obliku, s navedenim brojem narudžbe, na zahtjev stranke.

2.5. S obzirom na to da se ugovor smatra pisanim ugovorom, stranke se slažu da se komunikacija između upravitelja i kupca putem e-mail adrese navedene u registraciji ili narudžbi kupca smatra pisanom komunikacijom.

2.6. Potvrda narudžbe putem e-pošte predstavlja sadržaj ugovora između upravitelja i korisnika. Njezino slanje putem e-pošte sukladno je čl. 45/2014 (II. 26.) i ispunjava zahtjeve za "pisanu potvrdu" prema čl. 18 Vladine uredbe. Preporučujemo da pročitate i spremite dokumente. U slučaju bilo kakvih pitanja obratite se našoj korisničkoj podršci.

2.7. Narudžbe možete predati putem internetske trgovine. Upravitelj može prihvatiti i potvrditi narudžbu predanu u internetskoj trgovini samo ako kupac u potpunosti ispuni sva obavezna polja na stranici za registraciju i kupnju. Internetska trgovina ne snosi odgovornost za štetu koja bi nastala zbog neispunjavanja tih obveza ili za tehničke probleme koji se mogu pojaviti tijekom postupka. Troškove prijevoza i ostale dodatne troškove, koji nastaju zbog netočne ili nedovoljno detaljne adrese ili drugih podataka, u potpunosti snosi kupac.

2.8. Tehničke mogućnosti za ispravak pogrešaka pri unosu podataka: Pogreške u unosu podataka mogu se ispraviti prije pritiska na gumb "Završi narudžbu!" koji se pojavljuje na kraju kupnje nakon odabira načina plaćanja. Za ispravljanje podataka koristite gumb "Uredi" ili se vratite na prethodni korak koji želite izmijeniti putem dijagrama procesa na vrhu stranice. Podatke za prijavu i lozinku unesene prilikom registracije možete u bilo kojem trenutku promijeniti u odjeljku "Moji podaci" nakon prijave. Sadržaj "Košarice" možete u bilo kojem trenutku provjeriti, promijeniti ili izbrisati. Ako nakon predaje narudžbe otkrijete pogrešku u unosu, morate je odmah prijaviti na adresu info@tulli.hr.

2.9. Važno je navesti točan telefonski broj, jer se internetska trgovina u mnogim slučajevima prije dostave konzultira telefonom. Ako su kontaktni podaci nepotpuni, prodavatelj neće obraditi narudžbu.

2.10. Prilikom pregledavanja internetske trgovine određene proizvode možete dodati u virtualnu košaricu klikom na opciju "Dodaj u košaricu" na stranici odabranih proizvoda koje želite kupiti. Nakon odabira proizvoda možete kliknuti na gumb "Nastavi na blagajnu" kako biste započeli stvarni postupak naručivanja. Nakon unosa adrese za dostavu, odabira načina dostave i plaćanja, dovršit ćete i poslati narudžbu. Prije nastanka obveze plaćanja, internetska trgovina izričito upozorava potrošača da slanjem narudžbe nastaje i obveza plaćanja.

2.11. Napominjemo da sustav internetske trgovine svaku završenu narudžbu tretira kao zasebnu. Stoga će narudžbe predane neposredno jedna iza druge istom kupcu i na istu adresu biti poslane u zasebnim paketima, pri čemu će se za svaku narudžbu zasebno naplatiti dostava.

2.12. Prije prve kupnje u internetskoj trgovini morate se registrirati, a za sljedeće narudžbe morate se prijaviti u već stvoren profil. Registracija olakšava daljnje kupnje i korištenje eventualnih popusta.

2.13. Cijene navedene na internetskoj stranici su u svakom slučaju bruto cijene s uključenim PDV-om. Bruto cijene uključuju porez na dodanu vrijednost po stopi određenoj važećim propisima u vrijeme kupnje za određenu vrstu proizvoda. Cijene navedene u internetskoj trgovini vrijede do moguće promjene.

2.14. Prodavatelj je dužan isporučiti proizvode koje je kupac naručio na adresu dostave navedenu u narudžbi, u skladu s uvjetima ovih općih uvjeta i potvrde narudžbe.

2.15. Korisnik može primiti proizvod na adresi navedenoj u narudžbi i podmiriti kupoprodajnu cijenu proizvoda, kao i sve dodatne troškove (npr. troškove dostave, naknade za povrat), sukladno ovim općim uvjetima, prilikom ili prije dostave.

2.16. Načini plaćanja

1. Kupac može kupovinu za naručene proizvode i eventualne dodatne troškove (koji će uvijek biti navedeni uz narudžbu) platiti putem sigurnog online plaćanja bankovnom karticom ili gotovinom, odnosno bankovnom karticom (ako je ta opcija dostupna) prilikom dostave kuriru (plaćanje pouzećem). U slučaju plaćanja pouzećem, internetska trgovina može naplatiti dodatnu naknadu, o čemu će kupac biti obaviješten prilikom predaje narudžbe na internetskoj stranici.
2. Internetska trgovina povremeno nudi popuste u obliku kupona. Kupac može cjelokupnu ili djelomičnu kupoprodajnu cijenu proizvoda podmiriti i korištenjem kupona tako da u internetskom sučelju unese podatke o kuponu. Kôd kupona mora se unijeti u odgovarajuće polje tijekom valjanosti kupona i u skladu s uvjetima njegova korištenja. Za pojedinu narudžbu može se iskoristiti samo jedan kupon, pri čemu se kuponi ne mogu kombinirati. Dodatni detalji o uvjetima korištenja kupona navedeni su u uvjetima tekuće kuponske akcije.

2.17. Načini primitka pošiljki

Naručeni proizvodi bit će dostavljeni na navedenu adresu putem kurirske službe. O predviđenom datumu dostave bit ćete obaviješteni putem e-pošte ili telefona.
Internetska trgovina obično ispunjava narudžbe u roku od 2-4 radna dana.

2.18. Prilikom dostave kupac provjerava cjelovitost pošiljke i potpisuje potvrdu o primitku. Preporučljivo je da kupac prilikom preuzimanja provjeri i cjelovitost proizvoda. U slučaju nedostatne količine ili oštećenog proizvoda treba sastaviti zapisnik o nedostatku ili oštećenju paketa. Ne preuzimajte proizvode s oštećenom ambalažom. Ako se zapisnik ne sastavi, to ne utječe na potrošačka prava na odustajanje od ugovora, reklamaciju ili jamstvene zahtjeve zbog oštećenog proizvoda. Međutim, tvrtka ima pravo, u skladu sa zakonom, dokazati da je kvar predmet reklamacije nastao nakon obavljene dostave.

2.19. Ako dostava pošiljke ne uspije, kurir će ostaviti obavijest i potom pokušati ponovno dostaviti pošiljku. Dostava se obavlja svakog radnog dana između 8:00 i 17:00 sati. Kupac je dužan u tom vremenskom razdoblju osigurati točnu adresu dostave i telefonski broj na kojem je dostupna. Osim općih pravila o dostavi navedenih ovdje, za pojedine narudžbe u internetskoj trgovini mogu se razlikovati određeni uvjeti dostave, troškovi i popusti. Detaljne uvjete dostave možete pročitati ovdje: https://www.tulli.hr/informacija

3. Jamstvo

3.1. U slučaju jamstva, upravitelj je tijekom jamstvenog razdoblja odgovoran za nedostatke sukladno uvjetima određenim u pravnim odredbama ili propisima koji uređuju jamstvo. Jamstvo ne utječe na zakonska prava potrošača (npr. u vezi s jamstvom za dodatnu opremu). Prodavatelj je oslobođen odgovornosti za jamstvo ako dokaže da je uzrok kvara nastao nakon ispunjenja obveze.

3.2. Kod prodaje na temelju ugovora sklopljenog s potrošačem, u vezi s obveznim jamstvom za određenu trajnu robu navedenu u Prilogu 1. Vladine uredbe 151/2003 (IX. 22.), jamstvene obveze vrijede za novu trajnu robu. Za proizvode kupljene u Hrvatskoj, a koje na tržište stavlja tvrtka MODELL & HOBBY Kft., vrijedi jamstvo sukladno odredbama Vladine uredbe br. 151/2003, i to:

- godinu (1) dana za prodajnu cijenu od 26 EUR, ali ne više od 260 EUR
- dvije (2) godine ako prodajna cijena prelazi 260 EUR, ali ne prelazi 663 EUR
- tri (3) godine za prodajnu cijenu iznad 663 EUR
  Jamstveni zahtjev može se uložiti unutar jamstvenog roka, a nepoštivanje jamstvenog roka dovodi do gubitka prava.

3.3. Potrošač može ostvariti pravo na jamstvo predočenjem jamstvenog lista dobivenog prilikom kupnje ili, ako ga nema, dokumenta koji dokazuje kupnju (ugovor).

4. Jamstvo za dodatnu opremu

4.1. U slučaju da upravitelj ne izvrši uslugu pravilno, korisnik može ostvariti jamstveni zahtjev za dodatnu opremu protiv upravitelja sukladno pravilima Građanskog zakonika i drugim važećim propisima, poput Vladine uredbe 373/2021 (VI.30), koji se primjenjuju zajedno. Upravitelj postupa nepravilno ako u vrijeme pružanja usluge ne ispunjava zahtjeve kvalitete propisane ugovorom ili zakonom. Internetska trgovina oslobođena je jamstvenih obveza ako je kupac prilikom sklapanja ugovora bio upoznat s nedostatkom ili je trebao biti upoznat s njim. U roku od jedne (1) godine od datuma isporuke nema drugih uvjeta za ostvarivanje jamstvenog zahtjeva za dodatnu opremu osim prijave nedostatka, ako kupac dokaže da je proizvod ili uslugu isporučila naša tvrtka. Nakon jednogodišnjeg razdoblja od datuma isporuke, potrošač mora dokazati da je nedostatak, na koji se poziva, postojao već pri isporuci.

4.2. Naša tvrtka nudi jamstvo za dodatnu opremu u slučaju neispravnog rada. Jamstveni zahtjev za dodatnu opremu potrošača istječe

dvije (2) godine od datuma isporuke, dok za druge korisnike koji nisu potrošači taj rok istječe nakon jedne (1) godine od datuma isporuke. Ako je predmet ugovora s potrošačem rabljena stvar, rok za ostvarivanje jamstvenog zahtjeva za dodatnu opremu iznosi jednu (1) godinu. Korisnik može ostvariti svoja prava iz jamstva za dodatnu opremu kao prigovor na potraživanje iz istog ugovora, čak i ako je jamstveni zahtjev za dodatnu opremu već istekao.

4.3. Prava kupca na temelju jamstvenog zahtjeva detaljno su opisana u Prilogu ovih općih uvjeta.

5. Jamstvo za proizvod

5.1. Odredbe ove točke primjenjuju se samo na potrošačke ugovore.

5.2. U slučaju kvara na proizvodu koji upravitelj prodaje potrošaču, potrošač može zatražiti od proizvođača (proizvođač uključuje i dobavljača proizvoda) otklanjanje kvara ili, ako popravak nije moguć u razumnom roku i bez ugrožavanja interesa potrošača, zamjenu proizvoda. Proizvođač odgovara za proizvod u okviru jamstva za proizvod dvije (2) godine od datuma stavljanja proizvoda na tržište. Ako ovo razdoblje istekne, potrošač gubi pravo na ostvarivanje jamstva.

5.3. Proizvod je neispravan ako ne ispunjava kvalitativne zahtjeve koji su vrijedili u vrijeme kada ga je proizvođač stavio na tržište ili ako ne posjeduje svojstva koja je proizvođač naveo.

5.4. Proizvođač je oslobođen obveze jamstva za proizvod ako dokaže da:

- proizvod nije bio proizveden ili stavljen na tržište u okviru njegova poslovanja;
- kvar nije bio prepoznatljiv s obzirom na stanje tehnike u vrijeme stavljanja proizvoda na tržište;
- kvar je posljedica primjene obveznih zakonskih odredbi ili službenih propisa.

5.5. U slučaju zamjene proizvoda, jamstvena obveza vrijedi za zamijenjeni proizvod, a u slučaju popravka za onaj dio proizvoda koji je bio predmet popravka. Kupac mora proizvođača obavijestiti o kvaru odmah nakon što ga otkrije. Ako je kvar prijavljen u roku od dva (2) mjeseca od otkrivanja, smatra se da je prijavljen pravodobno. Potrošač snosi odgovornost za štetu nastalu zbog kašnjenja u obavijesti o kvaru.

6. Pravo na odustajanje od kupnje

6.1. Kupci internetske trgovine koji nastupaju kao potrošači imaju pravo, bez navođenja razloga, odustati od ugovora sukladno Vladinoj uredbi 45/2014 (II.26.) o ugovorima sklopljenim na daljinu. To pravo mogu ostvariti u roku od 14 kalendarskih dana od primitka proizvoda.

6.2. Potrošač ima pravo na odustajanje od kupnje i u razdoblju između datuma sklapanja ugovora i primitka proizvoda.

6.3. Potrošač ne može ostvariti pravo na odustajanje od ugovora sukladno članku 29. Vladine uredbe 45/2014 (II.26.) u slučaju sljedećih proizvoda ili usluga koje prodaje ili pruža upravitelj:

- za ugovor o pružanju usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ako je pružatelj usluga započeo s pružanjem usluge na temelju izričitog prethodnog pristanka potrošača, a potrošač je potvrdio da završetkom usluge gubi pravo na odustajanje od ugovora;

- za proizvod ili uslugu čija cijena ili provizija ovisi o kolebanjima na financijskom tržištu na koja upravitelj ne može utjecati, pa ni u 14-dnevnom roku za odustajanje;

- za proizvod izrađen prema uputama potrošača ili prilagođen njegovim posebnim zahtjevima;

- za lako pokvarljiv proizvod ili proizvod koji može zadržati kvalitetu samo kratko vrijeme;

- za proizvod u zatvorenoj ambalaži koji se zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga ne može vratiti nakon otvaranja;

- za proizvod koji je nakon isporuke zbog svoje prirode neodvojivo pomiješan s drugim proizvodima.

  Za proizvode za koje ne vrijede gore navedena ograničenja, kupac bez navođenja razloga može odustati od ugovora u roku od 14 dana od primitka proizvoda (ili, ako proizvod još nije primljen na dan sklapanja ugovora, u roku od 14 dana od sklapanja ugovora). U slučaju pisanog odustajanja od ugovora smatra se da je odustajanje pravovremeno ako kupac pošalje izjavu o odustajanju prije isteka roka (uključujući i četrnaesti dan).

6.4. U slučaju odustajanja od ugovora kupac mora proizvod vratiti internetskoj trgovini u roku od 14 dana od obavijesti o odustajanju od ugovora, u neotvorenom i neoštećenom stanju. Rok se smatra ispunjenim ako kupac dostavi dokaz da je proizvod predao kurirskoj službi prije isteka roka. Internetska trgovina ne prihvaća povrate proizvoda uz plaćanje pouzećem.

6.5. Internetska trgovina je dužna kupcu vratiti cjelokupnu kupoprodajnu cijenu proizvoda, pod uvjetom da je proizvod vraćen neoštećen i korišten samo u mjeri potrebnoj za ispitivanje funkcionalnosti, sukladno njegovoj predviđenoj namjeni. Internetska trgovina zadržava pravo tražiti naknadu štete nastale uslijed korištenja proizvoda izvan opsega ispitivanja ili suprotno njegovoj predviđenoj namjeni.

6.6. Kupac može zahtjev za odustajanje od kupnje poslati putem e-pošte, pisanim putem poštom. Preporučljivo je koristiti obrazac "Odustajanje od ugovora" dostupan u rubrici Korisnička podrška na internetskoj stranici: https://www.tulli.hr/vracila_blaga_pravilnik. Kupac također može koristiti uzorak izjave o odustajanju od ugovora priložen Vladinoj uredbi.

6.7. U slučaju odustajanja od ugovora troškove povrata proizvoda snosi kupac. Osim toga, kupac ne snosi nikakve druge troškove.

6.8. Ako kupac odustane od ugovora, internetska trgovina vratit će kupoprodajnu cijenu proizvoda na bankovni račun koji je naveo potrošač, najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti o odustajanju. Povrat uključuje i troškove dostave proizvoda, osim u slučajevima kada su uz proizvod isporučeni i drugi proizvodi za koje kupac nije ostvario pravo na odustajanje. Internetska trgovina nije dužna vratiti dodatne troškove koji bi nastali zbog odabira skupljeg načina dostave od uobičajenog načina prijevoza. Internetska trgovina zadržava pravo zadržati povrat kupoprodajne cijene dok ne primi vraćeni proizvod.

6.9. Troškove vraćanja proizvoda u internetsku trgovinu snosi kupac. Ako kupac ne ostvaruje pravo na odustajanje od kupnje u skladu s ovim uvjetima i važećim zakonodavstvom, internetska trgovina neće vratiti kupoprodajnu cijenu. Međutim, proizvod se - nakon prethodnog dogovora - može vratiti kupcu, pri čemu troškove vraćanja snosi kupac.

6.10. Pravo na odustajanje od kupnje namijenjeno je potrošačima. Mogućnost povrata za poslovne partnere, veletrgovce i preprodavače uređuje internetska trgovina na temelju posebnih dogovora.

6.11. Za dodatna pitanja u vezi s ostvarivanjem prava na odustajanje od kupnje obratite se našoj službi za korisnike putem kontaktnih podataka navedenih na početku ovih uvjeta. Cijeli tekst Vladine uredbe 45/2014 (II.26) o pravu na odustajanje od ugovora možete pročitati na sljedećoj poveznici: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR.

6.12. Potrošač može za ostvarivanje prava na odustajanje od ugovora upotrijebiti obrazac izjave o odustajanju od ugovora koji je priložen ovim općim uvjetima i dostupan na sljedećoj poveznici: https://www.tulli.hr/pogoji-poslovanja.

7. Ograničenje odgovornosti

7.1. Kupnja u internetskoj trgovini podrazumijeva da kupac poznaje i prihvaća mogućnosti i ograničenja interneta, posebno u smislu tehničkih kapaciteta i mogućih grešaka.

7.2. Korisnik snosi punu odgovornost za štetu nastalu dostavljanjem osobnih podataka druge osobe ili njihovim objavljivanjem u internetskoj trgovini. U takvim će slučajevima upravitelj u potpunosti surađivati s tijelima koja provode postupke kako bi se utvrdio identitet počinitelja.

7.3. Svi korisnici mogu javne komunikacijske kanale internetske trgovine (npr. pisanje recenzija proizvoda) koristiti na vlastitu odgovornost. Internetska trgovina se ne moderira automatski, ali upravitelj, u slučaju primljenih obavijesti ili prijava sadržaja koji krši zakon ili nanosi štetu interesima, ima pravo privremeno ili trajno ukloniti bilo koji sadržaj ili njegov dio bez obrazloženja. U slučaju ponovljenog ili težeg kršenja zakona, upravitelj zadržava pravo trajnog isključenja korisnika iz korištenja internetske stranice, uključujući ukidanje registracije korisnika.

7.4. Ako korisnik napiše recenziju proizvoda, svjestan je da internetska trgovina može tu recenziju bez njegova dopuštenja izbrisati ili objaviti. Predajom recenzije proizvoda, korisnik pristaje da se njegovo korisničko ime može prikazati u vezi s recenzijom proizvoda.

8. Autorska prava

8.1. Sva autorska prava na sadržaj (tekstove, članke, opise proizvoda, informacije, ove opće uvjete itd., grafike, slike, druge informacije i podatke) u internetskoj trgovini pripadaju upravitelju internetske trgovine bez prostornog i vremenskog ograničenja, osim ako nije drugačije navedeno. Zabranjena je upotreba sadržaja preuzetog iz internetske trgovine u svrhe koje nadilaze kupnju u internetskoj trgovini, uključujući izmjenu, kopiranje i druge oblike korištenja. U slučaju kršenja autorskih i drugih prava internetske trgovine ili kršenja ovih uvjeta, protiv počinitelja će biti pokrenut sudski postupak. Korištenjem internetske trgovine korisnik pristaje da kopiranje sadržaja stranice ili njegovo korištenje u svrhe koje nisu navedene u ovom dokumentu predstavlja kršenje zakona (kršenje ovih općih

uvjeta), čak i ako sadržaj nije zaštićen autorskim pravima. U slučaju takvog kršenja, korisnik pristaje platiti upravitelju internetske trgovine kaznu od najmanje 130 EUR za svaku povredu, čak i bez posebnog dokaza o šteti.

8.2. Internetska trgovina zadržava pravo pokretanja pravnih postupaka pred sudovima ili nadležnim tijelima protiv svake osobe koja korištenjem internetske trgovine (uključujući kupnje) počini ili pokuša počiniti kršenje zakona. Internetska trgovina ne odgovara za kršenja koja počini treća strana na račun korisnika ili kupca.

8.3. U slučaju bilo kakvog kršenja zakona u vezi s korištenjem internetske stranice ili kršenja interesa prodavatelja, upravitelj internetske trgovine ima pravo s trenutnim učinkom privremeno obustaviti registraciju korisnika, izbrisati njegove osobne i druge podatke te prekinuti njegovu registraciju. Podaci se mogu obrađivati u svrhu postupaka vezanih uz kršenje ili nanošenje štete interesima. Internetska trgovina nije dužna obavijestiti korisnika o gore navedenim mjerama.

8.4. Prikazivanje internetske trgovine ili bilo kojeg njezinog dijela na drugoj domeni, npr. kao aplikacije u okviru ("frame"), kao dio vlastitih stranica, moguće je samo uz prethodno pisano dopuštenje upravitelja internetske trgovine.

8.5. Stranica na kojoj se nalazi poveznica na internetsku trgovinu ne smije ostavljati dojam da upravitelj internetske trgovine preporučuje ili podržava korištenje ili kupnju usluga ili proizvoda koji se distribuiraju ili nude na toj internetskoj stranici. Stranica na kojoj se nalazi poveznica ne smije sadržavati obmanjujuće informacije o pravnom odnosu između internetske trgovine i te stranice. Internetska trgovina zadržava pravo poduzimanja mjera protiv korištenja poveznica koje štete ugledu i interesima internetske trgovine.

9. Informacije o upravljanju podacima

9.1. Upravitelj nastoji osigurati najvišu moguću razinu zaštite osobnih podataka korisnika registriranih na internetskoj stranici. Informacije o obradi podataka navedene u ovim uvjetima odnose se isključivo na internetsku trgovinu i ne obuhvaćaju internetske stranice koje upravljaju treće strane, čak i ako su te stranice izravno dostupne iz internetske trgovine.

9.2. Aktivnosti upravitelja vezane uz zaštitu prava na privatnost posjetitelja i korisnika provode se u skladu s odredbama Zakona CXII iz 2011. (u daljnjem tekstu: Zakon o informacijskoj autonomiji) i važećim zakonodavstvom, posebno Građanskim zakonikom i pravom na informacijsku samoopredijeljenost i slobodu informiranja. Korisnike upozoravamo da je davanje osobnih podataka u internetskoj trgovini dobrovoljno, a korisnik prihvaćanjem ovih općih uvjeta pristaje na obradu svojih podataka. Ako korisnik djeluje u ime treće osobe, njegova je odgovornost ishoditi suglasnost te osobe za otkrivanje njezinih podataka. Za otkrivanje podataka osobama koje nisu sposobne za pravno poslovanje ili imaju ograničenu poslovnu sposobnost potrebno je prethodno odobrenje zakonskog zastupnika, osim u slučaju obrade podataka za usluge povezane s uobičajenim svakodnevnim transakcijama.

9.3. Upravitelj provodi zajedničku i jedinstvenu obradu podataka, o čemu je službeno obavijestio tijelo za zaštitu podataka. Ova se obrada provodi pod istim uvjetima i u istu svrhu u vezi s internetskim trgovinama.

9.4. Upravljanje podacima o registraciji:

Za korištenje usluga dostupnih putem internetske trgovine potrebna je registracija. Upravitelj obrađuje podatke navedene prilikom registracije isključivo u svrhe koje su potrebne za pružanje usluga i održavanje kontakta s klijentima, u skladu sa zakonodavstvom. Pravna osnova obrade podataka i izvršenja ugovora je privola ispitanika, u slučaju narudžbe usluge (kupnje). Prihvaćanjem ovih općih uvjeta korisnici dopuštaju upravitelju korištenje njihovih podataka za pružanje usluga. Upravitelj koristi osobne podatke isključivo u svrhe poznate korisniku u trenutku dostavljanja podataka. Osobni podaci se ne prosljeđuju trećim osobama bez posebne suglasnosti (vidi i točku 7.8. ovih općih uvjeta) i upravitelj ih čuva odvojeno i kriptiramo. Ako se korisnik odluči za dostavu kupljenih proizvoda putem kurirske službe, pristaje da upravitelj kurirskoj službi proslijedi potrebne podatke za dostavu. Pristup tim podacima imaju zaposlenici internetske trgovine.

Svrha obrade podataka je omogućiti upravitelju ispunjenje narudžbi i poboljšanje korisničkog iskustva, posebno slanjem novosti. Opseg obrađenih podataka uključuje: - ime (ime i prezime), - e-mail adresu, - kućnu adresu, adresu za račun, - telefonski broj. Trajanje obrade podataka: podaci se čuvaju dok osoba na koju se odnose ne zatraži brisanje registracijskog računa. U slučaju kupnje, podaci o obračunu čuvaju se u skladu sa zakonski propisanim rokovima čuvanja.

9.5. Upravljanje podacima Rođendanskog kluba

Sudjelovanje u usluzi Rođendanskog kluba je dobrovoljno, a pravna osnova obrade podataka je privola ispitanika. Za korištenje usluge registrirana odrasla osoba na internetskoj stranici unosi prezime, spol i datum rođenja maloljetnih članova obitelji. Korisnik može podatke u bilo kojem trenutku izbrisati. Unošenjem podataka korisnik potvrđuje da je zakonski zastupnik dotične djece ili da ima odgovarajuće ovlaštenje zakonitog zastupnika za unos podataka. Upravitelj s unesenim podacima postupa povjerljivo i ne smije ih prosljeđivati trećim osobama.

Svrha obrade podataka je omogućiti registriranom korisniku primanje ciljanih, relevantnih i prilagođenih ponuda za lakšu kupnju darova za maloljetne srodnike s dostavljenim podacima, te sudjelovanje u nagradnim izvlačenjima ili drugim igrama koje povremeno organiziramo za sudionike Rođendanskog kluba, kao i ostvarivanje dodatnih popusta. Opseg obrađenih podataka uključuje: ime, spol i datum rođenja (godina, mjesec, dan).

9.6. Ocjenjivanje proizvoda

Korisnici mogu ostaviti ocjene o proizvodima koje su kupili, što pomaže drugim kupcima prilikom odlučivanja o kupnji određenog proizvoda. Korisničko ime korisnika (ime i prezime u skraćenom ili ne) može se prikazati uz ocjenu proizvoda. Pravna osnova za obradu podataka je privola ispitanika.

Svrha obrade podataka je pružanje vjerodostojnih informacija drugim potrošačima i poboljšanje korisničkog iskustva. Trajanje obrade podataka je do zahtjeva za brisanje podataka ili do prekida komercijalizacije određenog proizvoda.

9.7. Neke usluge internetske trgovine postavljaju jedinstveni identifikator, nazvan kolačić, na korisnikovo računalo. Kolačići se koriste za lakšu identifikaciju i autorizaciju korisnika, te za pružanje prilagođenih usluga i poboljšanje korisničkog iskustva. Osobni podaci korisnika nisu pohranjeni u kolačićima. Sustav preporuke proizvoda na internetskoj stranici prikazuje ponudu na temelju stranica koje je korisnik ranije posjetio. Korištenjem internetske stranice korisnik pristaje na postavljanje kolačića na svoje računalo. Ako korisnik odbije prihvaćanje kolačića, to ne utječe na mogućnost korištenja usluga internetske trgovine.

9.8. Internetska trgovina The Best Possible Service Web Shop koristi neovisni sustav za osiguranje kvalitete temeljen na povratnim informacijama kupaca. U tu svrhu www.jeftinije.hr (Naspers OCS Hungary Kft., 1074 Budimpešta, Rákóczi u. 70-72, porezni broj: 24868291-2-42, registracijski broj: 01-09-186759, identifikatori: NAIH-74230/2014, NAIH-74231/2014) prikuplja ocjene kupaca nakon kupnji u internetskoj trgovini. U tu se svrhu e-mail adresa kupca i naziv kupljenog proizvoda prosljeđuju internetskoj stranici jeftinije.hr. Korisnik pristaje na prosljeđivanje svojih podataka na opisani način. Pravna osnova obrade podataka je privola ispitanika. Ispitanik može u bilo kojem trenutku povući privolu bez navođenja razloga. Svrha obrade podataka je dobivanje i prikazivanje povratnih informacija kupaca. Naspers OCS Hungary Kft. obrađuje podatke u skladu sa svojom politikom zaštite i upravljanja podacima.

9.9. U slučaju da se korisnik ponaša suprotno sadržaju uvjeta korištenja, neskladno s ovim uvjetima ili na bilo koji način krši zakon, upravitelj će pokrenuti postupak identifikacije korisnika u cilju pokretanja sudskog postupka.

9.10. Ako korisnici ne pristupe internetskoj trgovini u roku od deset godina, upravitelj će automatski izbrisati njihove podatke i uništiti dostupne informacije. Korisnik u bilo kojem trenutku može zatražiti brisanje ili ispravak svojih osobnih podataka slanjem elektroničke pošte na info@tulli.hr. Međutim, upravitelj ne može izbrisati podatke koje je zakonski dužan čuvati.

9.11. Korisnik čuva osobne podatke u elektroničkom obliku na poslužiteljima pružatelja usluga RackForest. Podatke o obračunu upravitelj također čuva u svom sjedištu i na lokaciji svog središnjeg upravnog ureda (adresa navedena gore). Upravitelj poduzima sve mjere predviđene informacijsko-tehnološkim i organizacijskim postupcima kako bi osigurao sigurnost osobnih podataka i spriječio pristup neovlaštenih trećih strana.

9.12. Korisnik može od upravitelja zatražiti putem e-maila ili pošte informacije o upravljanju svojim osobnim podacima, izvršiteljima obrade, eventualnom voditelju obrade, okolnostima prijenosa podataka i ostalim pojedinostima o obradi. Korisnik ima pravo na pristup svojim podacima, pravo na ispravak, pravo na brisanje u određenim slučajevima, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podataka te pravo na prigovor na obradu. Informacije će se pružiti besplatno, ali upravitelj zadržava pravo naplate administrativne pristojbe u slučaju ponovljenih zahtjeva za informacijama unutar jedne kalendarske godine.

9.13. Upravitelj mora odgovoriti na zahtjev korisnika u vezi s upravljanjem podacima u najkraćem mogućem roku, najkasnije u roku od 25 dana. U slučaju odbijanja zahtjeva, upravitelj mora navesti razlog odluke. Ako ispitanik nije zadovoljan odlukom ili radnjama upravitelja, može u roku od 30 dana od obavijesti o odluci ili radnji podnijeti žalbu sudu.

9.14. Upravitelj u potpunosti poštuje zakonske odredbe prilikom obrade podataka, postupa s najvećom pažnjom te osigurava povjerljivost podataka. Podatke ne prosljeđuje trećim osobama, osim ako je to potrebno za ostvarivanje prava iz ugovora ili ako to zahtijeva zakon, službeni nalog ili sudska presuda.

9.15. U vezi s upravljanjem podacima možete podnijeti žalbu ili pritužbu Nacionalnom tijelu za zaštitu podataka i slobodu informiranja (sjedište: 1055 Budimpešta, Falk Miksa ulica 9-11, 1363 Budimpešta, poštanski pretinac 9, telefon: +36 (1) 391-1400).

10. E-novosti

10.1. Korisnici se mogu tijekom registracije i kasnije tijekom korištenja internetske stranice prijaviti na e-novosti upravitelja. Prijava na e-novosti je dobrovoljna. Prijavom korisnik izričito pristaje na primanje informativnih i reklamnih sadržaja koje upravitelj šalje na

navedenu elektroničku adresu i telefonski broj u vremenskim intervalima koje odredi upravitelj.

10.2. Korisnik se u bilo kojem trenutku može odjaviti od primanja novosti u izborniku "E-novosti" kreiranom u tu svrhu na internetskoj stranici ili klikom na poveznicu "Odjava" na kraju svakog newslettera.

11. Rješavanje pritužbi

11.1. Adresa, telefonski broj i e-mail adresa za prijavu pritužbi i održavanje kontakta isti su kao i za službu za korisnike internetske trgovine.

11.2. Stranka može svoju pritužbu podnijeti pisano službi za korisnike. Zahtjevi za informacije ili mišljenja o radu internetske trgovine ne smatraju se pritužbama.

11.3. Internetska trgovina će odmah pregledati usmenu pritužbu i na odgovarajući je način riješiti. Ako se kupac ne slaže s rješenjem pritužbe ili ako odmah ne može biti izvršena istraga, internetska trgovina će pritužbu i svoje stajalište o njoj odmah evidentirati te najkasnije uz odgovor na pritužbu dostaviti kupcu. Na pisane (uključujući elektroničke) i telefonske pritužbe internetska trgovina će odgovoriti u roku od trideset dana, osim ako zakon ne propisuje drukčije. Svakoj pritužbi bit će dodijeljen jedinstveni identifikacijski broj. Evidencija pritužbe mora sadržavati ime i adresu podnositelja pritužbe, opis pritužbe i druge podatke koje zahtijeva zakon. Tvrtka mora obrazložiti svoje stajalište ako odbije pritužbu i upozoriti stranku na pravne mogućnosti.

11.4. Internetska trgovina dužna je čuvati kopiju odgovora na pritužbu pet godina i na zahtjev je predati nadležnim tijelima.

11.5. Evidencija koju vodi internetska trgovina sadrži podatke sukladno zahtjevima Zakona o zaštiti potrošača CLV iz 1997.

11.6. Sukladno Uredbi (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova te izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (u daljnjem tekstu: Uredba), Europska komisija uspostavila je platformu za online rješavanje sporova. Ova platforma dostupna je od 15. veljače 2016. i omogućuje potrošačima i trgovcima rješavanje sporova u slučaju potrošačkih sporova koji proizlaze iz ugovora o online prodaji ili pružanju usluga. Uredba se izravno primjenjuje na trgovce sa sjedištem u Europskoj uniji, uključujući Mađarsku, koji sudjeluju u ugovorima o online prodaji ili pružanju usluga. Za korištenje platforme za online rješavanje sporova prvo se morate registrirati u sustavu Europske komisije. Do platforme za online rješavanje sporova možete pristupiti nakon registracije u sustavu Europske komisije na sljedećoj poveznici: https://ec.europa.eu/odr. Kada se stranica učita, odaberite željeni jezik, prijavite se i slijedite upute na stranici.

12. Prihvaćanje uvjeta korištenja

12.1. Korištenjem internetske trgovine izjavljujete da ste razumjeli uvjete korištenja, prihvaćate ih i slažete se s njima.

13. Etički kodeks

13.1. Internetska trgovina, kao član udruženja Szek.org (Udruženje za e-trgovinu za opću uporabu), priznaje etički kodeks ove organizacije kao obvezujući. Etički kodeks dostupan je na ovoj poveznici https://ecommerce.hu/wp-content/uploads/2018/06/ecommerce-hungary-etikai-kdex-v20180625-final.pdf

14. Sustav bodova vjernosti

14.1. Detaljan opis sustava bodova vjernosti internetske trgovine Tulli možete pronaći na sljedećoj poveznici: https://tulli.hr/tocke-zvestobe-informacije

Prilog

Jamstvo za dodatnu opremu, jamstvo za proizvod i jamstvene informacije

1. Jamstvo za dodatnu opremu

1.1. U kojem slučaju možete ispravno ostvariti pravo na jamstvo za dodatnu opremu? U slučaju nepravilnog izvršenja obveza od strane našeg poduzeća možete ostvariti jamstveni zahtjev za dodatnu opremu prema našoj tvrtki u skladu s pravilima Građanskog zakonika (Ptk.) i drugim važećim zakonima, kao što je Vladina uredba 373/2021 (VI.30) (Vladina uredba), koje se primjenjuju zajedno.

1.2. Koja prava imate na temelju jamstvenog zahtjeva za dodatnu opremu? Prema vašem izboru možete ostvariti sljedeća jamstvena prava za dodatnu opremu: Možete zahtijevati popravak ili zamjenu, osim ako ispunjenje odabranog zahtjeva nije moguće ili bi za naše poduzeće prouzročilo nesrazmjerno visoke dodatne troškove u usporedbi s ispunjenjem drugih zahtjeva, pri čemu naše poduzeće mora obrazložiti taj uvjet. Ako ne možete ili niste mogli zahtijevati popravak ili zamjenu, možete zahtijevati razmjerno sniženje odštete ili

otklanjanje kvara na teret našeg poduzeća, ili možete od njega odustati i sami to popraviti, ili u konačnici - odustati od ugovora. Također imate pravo - ovisno o ozbiljnosti kršenja ugovora - zahtijevati razmjerno sniženje cijene ili odustati od kupoprodajnog ugovora ako naše poduzeće nije izvršilo popravak ili zamjenu ili je izvršilo, ali djelomično ili u potpunosti nije ispunilo uvjete za zamijenjenu robu propisane Vladinom uredbom, obvezu preuzimanja na vlastiti trošak ili je odbilo uskladiti robu s ugovorom, ili je došlo do ponovnog kvara u izvršenju iako se naše poduzeće trudilo uskladiti robu s ugovorom, ili je kvar u izvršenju toliko ozbiljan da opravdava odmah sniženje cijene ili odmah odustajanje od kupoprodajnog ugovora, ili se iz okolnosti vidi da naše poduzeće zbog vas neće moći u razumnom roku uskladiti robu s ugovorom bez veće štete. Razumni rok za popravak ili zamjenu robe računa se od trenutka kad ste naše poduzeće obavijestili o kvaru. Zbog neznatnog kvara nije moguće odustati od ugovora, a naše poduzeće mora dokazati da je kvar neznatan. U slučaju odustajanja od kupnje, naše je poduzeće dužno odmah vratiti cijenu. Napominjemo da u slučaju ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili pružanju digitalnih usluga ne možete sami otkloniti kvar na teret našeg poduzeća ili zahtijevati popravak od druge osobe kao dio ostvarenja dodatnih jamstvenih prava. Ako potrošač zbog kvara proizvoda u roku od 3 radna dana od dana kupnje (puštanja u rad) podnese zahtjev za zamjenu, naše se poduzeće ne može pozvati na nesrazmjerno visoke dodatne troškove u skladu s točkom iz drugog stavka (2) članka 6:159 Zakona V iz 2013. o Građanskom zakoniku, već je dužno zamijeniti potrošački proizvod ako kvar onemogućava njegovu predviđenu upotrebu. Naše poduzeće će preuzeti zamijenjeni proizvod natrag na vlastiti trošak. Ako popravak ili zamjena zahtijeva uklanjanje robe koja je korištena u skladu s prirodom i namjenom robe - prije nego što je kvar postao uočljiv -, tada obveza popravka ili zamjene uključuje uklanjanje neusklađene robe i stavljanje u uporabu zamijenjene ili popravljene robe, te snosimo ili troškove uklanjanja ili stavljanja u uporabu. Pravo na jamstvo za odabranu dodatnu opremu možete zamijeniti za drugo, ali troškove zamjene snosite vi, osim ako je jamstvo za nju već odobreno ili ako je to uzrokovala naša djelatnost.

1.3. Koliki je rok za podnošenje jamstvenog zahtjeva za dodatnu opremu? Kvar morate prijaviti odmah nakon otkrića kvara, no najkasnije u roku od dva mjeseca od njegovog otkrića. Također napominjemo da nakon isteka dvije godine od sklapanja ugovora više ne možete ostvariti prava iz jamstva za dodatnu opremu. U slučaju rabljene stvari ovaj rok je najviše jedna godina.

1.4. Kod koga možete ostvariti jamstveni zahtjev za dodatnu opremu? Jamstveni zahtjev za dodatnu opremu možete ostvariti u internetskoj trgovini Tulli. Svoju odluku o raskidu ugovora možete ostvariti pravnom izjavom u internetskoj trgovini Tulli.

1.5. Koji su drugi uvjeti za ostvarivanje prava iz jamstva za dodatnu opremu? U roku od jedne godine od datuma isporuke nema drugih uvjeta za ostvarivanje jamstvenog zahtjeva za dodatnu opremu osim prijave kvara, ako dokažete da je proizvod ili uslugu isporučila naša tvrtka. Nakon isteka jedne godine od isporuke, morate dokazati da je kvar koji ste uočili postojao već pri isporuci. Jamstveni zahtjev možete ostvariti i za proizvode s popustom.

2. Jamstvo za proizvod

2.1. Kada možete pravilno ostvariti jamstvo za proizvod? U slučaju neispravnog proizvoda možete - po vlastitom izboru - ostvariti pravo određeno u točki 1 ili pravo iz jamstva za proizvod.

2.2. Koja prava imate na temelju jamstvenog zahtjeva za proizvod? U okviru jamstvenog zahtjeva za proizvod možete zahtijevati samo popravak ili zamjenu neispravnog proizvoda.

2.3. Kada se smatra da je proizvod neispravan? Proizvod je neispravan ako ne ispunjava kvalitativne zahtjeve koji su vrijedili u vrijeme stavljanja na tržište ili ako nema svojstva koja je proizvođač naveo.

2.4. Koliki je rok za podnošenje zahtjeva za jamstvo za proizvod? Jamstvo za proizvod možete ostvariti u roku od dvije godine od datuma kada je proizvođač stavio proizvod na tržište. Nakon isteka tog razdoblja gubite ovo pravo.

2.5. Kod koga i pod kojim drugim uvjetima možete ostvariti jamstveni zahtjev za proizvod? Jamstveni zahtjev za proizvod možete ostvariti samo kod proizvođača ili dobavljača proizvoda. U slučaju jamstva za proizvod morate dokazati kvar na proizvodu.

2.6. U kojim slučajevima je proizvođač (dobavljač) oslobođen obveze jamstva za proizvod? Proizvođač (dobavljač) je oslobođen obveze jamstva za proizvod samo ako dokaže da:

- proizvod nije bio proizveden ili stavljen na tržište u okviru njegovih komercijalnih djelatnosti;
- kvar nije mogao biti prepoznat s obzirom na stanje znanosti i tehnologije u vrijeme stavljanja proizvoda na tržište;
- kvar proizvoda posljedica je primjene obveznog službenog zakonodavstva ili propisa.

Dovoljno je da proizvođač (dobavljač) dokaže jedan razlog za izuzeće. Imajte na umu da zbog istog kvara ne možete istodobno, paralelno ostvarivati jamstveni zahtjev za dodatnu opremu i jamstveni zahtjev za proizvod. Međutim, ako je jamstveni zahtjev za proizvod uspješno ostvaren, možete kod proizvođača ostvariti jamstveni zahtjev za dodatnu opremu za zamijenjeni proizvod ili popravljeni dio.

3. Jamstvo

3.1. Sukladno uredbi 151/2003 (IX.22), distributer je dužan osigurati jamstvo za proizvode navedene u uredbi i prodane na temelju potrošačkog ugovora. Prema Vladinoj uredbi, trajanje obveznog jamstva je:

- jedna (1) godina za prodajnu cijenu od 25 EUR, ali ne više od 260 EUR
- dvije (2) godine ako prodajna cijena prelazi 260 EUR, ali ne prelazi 663 EUR
- tri (3) godine za prodajnu cijenu iznad 663 EUR

Reklamacija se može podnijeti unutar jamstvenog roka, a nepoštivanje jamstvenog roka dovodi do gubitka prava. U slučaju opravdane reklamacije, podnesene u obveznom jamstvenom roku u skladu s HG 151/2003 (IX.22), potrošač može zahtijevati popravak, zamjenu, sniženje cijene ili odustajanje od kupnje. Jamstveni rok počinje teći od dana predaje proizvoda ili ako ga je stavio u uporabu distributer ili zastupnik distributera. Ako potrošač izvrši ugradnju više od šest mjeseci nakon kupnje, datum početka jamstvenog roka je dan kad je potrošački proizvod predan potrošaču. Ako se tijekom prvog popravka potrošačkog proizvoda u jamstvenom roku utvrdi da potrošački proizvod nije moguće popraviti, treba ga zamijeniti u roku od osam dana, osim ako potrošač ne zahtijeva drugačije. Ako zamjena nije moguća, treba u roku od osam dana vratiti proizvod. Ako se u jamstvenom roku potrošački proizvod ponovno pokvari nakon tri popravka - osim ako potrošač ne traži drugačije - i ako potrošač ne zahtijeva sniženje cijene ili popravak od strane treće osobe na teret tvrtke, tvrtka će u roku od osam dana zamijeniti proizvod. Ako zamjena nije moguća, treba u roku od osam dana vratiti cijenu. Ako popravak ili zamjena traje dulje od petnaest dana, distributer mora obavijestiti potrošača o predviđenom trajanju popravka ili zamjene. Ako zamjena nije moguća, treba potrošaču vratiti cijenu u roku od osam dana. Ako potrošački proizvod ne bude popravljen u roku od 30 dana od obavijesti o zahtjevu za popravak, treba ga - osim ako se potrošač nije drugačije dogovorio - zamijeniti u roku od osam dana nakon isteka 30-dnevnog roka. Ako zamjena nije moguća, treba u roku od osam dana od isteka 30-dnevnog roka vratiti cijenu. Za proizvode na koje se odnosi obvezno jamstvo, zadržavanje ambalaže nije uvjet za podnošenje jamstvenog zahtjeva. U slučaju jamstva ili opravdane reklamacije, neispravan proizvod treba zamijeniti u roku od tri radna dana od kupnje, a neispravan proizvod treba popraviti ili zamijeniti u roku od petnaest radnih dana. Ako proizvod nije moguće popraviti u roku od 15 dana, o tome treba obavijestiti potrošača. Ako se proizvod nakon tri popravka pokvari i četvrti put ili ga nije moguće popraviti u roku od 30 dana, treba ga zamijeniti. U slučaju zamjene, jamstveni rok za zamijenjeni proizvod počinje teći ispočetka. U slučaju popravka mogu se ugraditi samo novi dijelovi, a jamstveni rok se produžuje od dana kad je proizvod predan na popravak, za razdoblje tijekom kojeg potrošač zbog kvara proizvoda nije mogao koristiti ga prema njegovoj namjeni. Troškove ispunjavanja jamstvene obveze snosi tvrtka. Proizvode s fiksnim priključcima ili proizvode teže od 10 kg, ili proizvode koji se ne mogu prevoziti kao ručna prtljaga u javnom prijevozu, treba popraviti na mjestu korištenja. Ako popravak nije moguće izvršiti na mjestu korištenja, tvrtka će se pobrinuti za demontažu i montažu te dostavu i vraćanje. Jamstvo ne utječe na zakonsko jamstvo i druga potrošačka prava.

3.2. Kada je tvrtka oslobođena obveze jamstva? Davatelj jamstva oslobođen je svojih jamstvenih obveza samo ako dokaže da je uzrok kvara nastao nakon izvršenja. Napominjemo da zbog istog kvara ne možete istodobno ostvarivati pravo iz jamstva i pravo iz jamstva za dodatnu opremu ili pravo iz jamstva i pravo iz jamstva za proizvod, no neovisno o tome imate pravo na prava iz jamstva definirana u točkama 1 i 2. Ako imate dodatnih pitanja, obratite se službi za korisnike naše tvrtke (Poštanska adresa: Mađarska 1211 Budimpešta, ulica Szikratáviró 12 Sklad. C/3, e-mail: info@tulli.hr). Ako niste dobili zadovoljavajući odgovor na svoju primjedbu, možete podnijeti dodatnu pritužbu nadležnim pravnim tijelima. U slučaju potrošačke pritužbe možete pristupiti online forumu za rješavanje sporova koji vodi Europska unija na sljedećoj poveznici: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show

Budimpešta, 25. rujna 2024.

Ovaj dokument je zaštićen autorskim pravom, stoga je njegova uporaba bez dopuštenja zabranjena! - Autorska prava/Autor: Odvjetnički ured Rédei és Pál, 2024, CP Contact Kft. 2017