

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

GLAVA I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Internetska stranica www.protis.hr u vlasništvu je trgovačkog društva Protis d.o.o. za trgovinu i usluge, Hrvatskog narodnog preporoda 35, 44010 Sisak, Republika Hrvatska, upisan u sudski registar trgovačkog suda u Zagrebu, OIB: 42113416920, MBS: 120006957, IBAN: HR9124840081104959855, otvoren kod Raiffeisen Bank Austria d.d.

Nositelj svih prava na Internet stranici www.protis.hr (dalje: Internet stranica) je trgovačko društvo Protis d.o.o.

Svi podaci na Internet stranici prikazani su samo u informativne svrhe te u dobroj namjeri. Točne informacije mogu se pronaći na službenim stranicama proizvođača.

Prodavatelj ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje: Uvjeti) utvrđuje odnose između Posjetitelja stranica, Kupaca i Prodavatelja, a u odnosu na uvjete i način naručivanja proizvoda, cijene proizvoda, plaćanja, isporuke, kvalitete proizvoda, reklamacije, povrata i dostave, zaštite osobnih podataka i druga pitanja vezana uz korištenje Internet stranice www.protis.hr, online kupnje i kupnje u poslovnici.

Prodavatelj ove Uvjete stavlja na raspolaganje Korisnicima te ih upućuje da se obvezno detaljno upoznaju s istima prije korištenja Internet stranice u svrhu ostvarivanja kupnje proizvoda oglašanih na istoj ili dobivanja informacija o pojedinom proizvodu. Pristupanjem kupnji proizvoda putem online kupovine ili posjećivanjem ove internet stranice zbog dobivanja informacija o pojedinom proizvodu, kao i direktnom kupnjom proizvoda u poslovnici Prodavatelja smatra se da su Korisnici upoznati s ovim Uvjetima te da ih u cijelosti razumiju i prihvaćaju.. Ukoliko Korisnici nisu suglasni s ovim Uvjetima kupnje, Prodavatelj ih upućuje da ne koriste Internet stranice www.protis.hr u svrhu kupnje proizvoda ili pribavljanja informacija o istima.

Pojmovi

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Uvjeta imaju sljedeće značenje:

Prodavatelj je trgovačko društvo Protis d.o.o. za trgovinu i usluge, sa sjedištem na adresi Hrvatskog narodnog preporoda 35, Sisak, OIB: 42113416920.

Poslovnica predstavlja mjesto Prodavatelja na kojem se može obaviti direktna kupnja i ostale usluge, a koja je smještena na lokaciji Zagreb, Nehajska 59.

Internet stranica označava Internet stranicu www.protis.hr.

Poslovnica predstavlja prodajna mjesta prodavatelja Protis d.o.o.

Korisnik je svaka pravna ili fizička osoba koja pristupa i/ili se koristi sadržajem i uslugama Internet stranice i/ili se koristi uslugom Internet prodaje (Online kupovina), te obuhvaća sve Kupce i Posjetitelje Internet stranice.

Registrirani korisnik je korisnik koji se registrirao za korištenje usluge Internet prodaje (Online kupnje) na Internet stranici.

Kupac je korisnik koji putem sredstava elektroničke komunikacije registrira svoje osobne podatke i odabere barem jedan proizvod ponuđen na Internet stranici ubaci ga u košaricu, pošalje narudžbu prodavatelju, te isplati kupoprodajnu cijenu, ili neposrednim dolaskom u Poslovnicu obavlja direktnu kupnju odabranog proizvoda.

Posjetitelj korisnik koji pristupa i/ili se koristi sadržajem i uslugama Internet stranice bez prethodne registracije (neregistrirani korisnik).

Korisnički podaci predstavljaju cjelinu koju čine e-mail adresa i lozinka koje omogućuju samo jednom Korisniku pristup zaštićenim područjima Internet stranice kojom se može pristupiti Proizvodima.

Korištenje Internet stranice predstavlja pristup stranici www.protis.hr radi dobivanja informacija o sadržaju iste, o ponudi, proizvodima i /ili ostvarivanju Internet prodaje.

Usluga Internet prodaje (Online kupovina) je usluga koja omogućuje korisnicima kupnju proizvoda dostupnih na Internet stranici.

Usluga prodaje u Poslovnici (Direktna kupnja) je usluga koja omogućuje korisnicima kupnju svih raspoloživih proizvoda neposredno u Poslovnici Prodavatelja, u kojoj Prodavatelj trajno obavlja svoju djelatnost.

Maloprodajna cijena je cijena koja je istaknuta uz svaki proizvod i izražena je u kunama s pripadajućim PDV-om.

Prihvaćena ponuda je ponuda po kojoj je izvršena uplata.

Proizvodi su svi proizvodi koji su istaknuti na Internet stranici, a koje je moguće kupiti putem Internet prodaje te cijeli asortiman proizvoda izložen u Poslovnici, koje je moguće kupiti putem prodaje u Poslovnici.

Sadržaj uključuje :

- sve informacije s Internet stranice kojima se može pristupiti na bilo koji način
- sadržaj svakog e-maila kojeg Prodavatelj šalje Korisnicima
- informacije u vezi proizvoda, usluga i/ili tarifa Prodavatelja u određenom razdoblju
- informacije o proizvodima, uslugama i/ili tarifama koje primjenjuje treća strana s kojom Prodavatelj ima sklopljene ugovore, u određenom razdoblju
- Podaci o Prodavatelju

Usluga označava uslugu elektronske trgovine isključivo na javno raspoloživim dijelovima Internet stranice u smislu pružanja mogućnosti Korisnicima da ugovaraju proizvode i/ili usluge koristeći isključivo elektronska sredstva, uključujući i druga sredstva komunikacije na daljinu te uslugu direktne trgovine neposrednom ponudom, odabirom i kupnjom u Poslovnici Prodavatelja.

Transakcija - uplata ili povrat iznosa uplate nakon što je Prodavatelj prodao proizvod/uslugu Korisniku, korištenjem usluga posrednika pri kartičnom plaćanju kojeg Prodavatelj prihvaća, bankovnim transferom, ili na neku treći način dozvoljen od strane Prodavatelja bez obzira na način isporuke.

Značenje izraza navedenih u ovim Općim uvjetima poslovanja (riječi u jednini uključuju i množinu i obrnuto, osim ako iz konteksta ne proizlazi drugačije).

Pristup Internet stranici

Članak 3.

Pristupom Internet stranici putem odgovarajućeg tehničkog sredstva pristupa i njihovim korištenjem svaki Korisnik se obvezuje poštivati ove Uvjete i pristaje da se na njega primjenjuju odredbe ovih Uvjeta.

Ugovor o kupnji

Članak 4.

Ugovor o kupoprodaji Proizvoda između Kupca i Prodavatelja zaključen je trenutkom potvrde plaćanja proizvoda, kod plaćanja na transakcijski račun to je kada uplata bude vidljiva na izvodu banke poslovnog računa Prodavatelja.

Online kupovina u Republici Hrvatskoj

Članak 5.

Online kupovinu Proizvoda moguće je izvršiti samo na području Republike Hrvatske što podrazumijeva dostavu kupljenih Proizvoda isključivo na istom području.

Prihvatanje Općih uvjeta poslovanja

Članak 6.

Ovi Uvjeti sastavljeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: ZZZP), Zakonom o elektroničkoj trgovini (dalje u tekstu: ZET) i Zakonom o obveznim odnosima (dalje u tekstu: ZOO), te zajedno s podacima objavljenim na Internet stranici predstavljaju predugovornu obavijest u smislu članka 57. ZZZP-a. Korištenjem Internet stranice smatra se da je Korisnik upoznat s ovim Uvjetima te da iste razumije i prihvaća. Prodavatelj otklanja svaku odgovornost za sva sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što Posjetitelj stranica, Korisnik i/ili Kupac nije pročitao Uvjete. Korištenjem usluge kupnje u Poslovnici, Prodavatelj će prije zaključenja kupnje informirati Kupca o Općim uvjetima poslovanja te gdje ih može pronaći, dok će na računu jasno i nedvojbeno biti naznačena lokacija Internet stranice na kojoj se nalaze ovi Uvjeti.

GLAVA II. OGRANIČENJA KORIŠTENJA I ODGOVORNOSTI

Obveze korisnika prilikom korištenja

Članak 7.

Korisnik potvrđuje i jamči kako se neće neovlašteno, nedopušteno i protuzakonito koristiti Internet stranicom, sadržajem koji se prikazuje i/ili nalazi na Internet stranici, kao i uslugom Internet prodaje, te kako će svoje korištenje uskladiti s odredbama Uvjeta i pozitivno pravnim propisima.

Korisnik se obvezuje da neće:

- unositi na Internet stranicu ili distribuirati putem Internet stranice bilo kakve sadržaje koji su protivni pozitivnim propisima, uključujući, ali se ne ograničavajući na štetne, prijeteće, uznemiravajuće, vulgarne i pornografske sadržaje, sadržaje koje šire mržnju i rasnu netrpeljivost te koje povređuju tuđa prava i interese i slično,
- unositi ili distribuirati putem Internet stranica bilo kakav nelegalan software, uključujući, ali se ne ograničavajući na viruse, spyware, trojane i slično,

- mijenjati, brisati ili uništavati bilo kakve podatke na Internet stranici,
- koristiti Internet stranicu za kršenje prava trećih osoba, uključujući prava intelektualnog vlasništva, autorska prava ili druga prava ili interese trećih osoba.

Dokumenti, podaci i informacije

Članak 8.

Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na Internet stranici ne smiju se reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe bez izričitog pristanka Prodavatelja ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu Prodavatelju ili bilo kojoj trećoj strani.

Korištenjem web stranica korisniku se daje ograničena, neisključiva, neprenosiva i opoziva dozvola za korištenje sadržaja web stranica na način da se iste pregledavaju za osobne svrhe.

Prodavatelj izričito zadržava i ne prenosi na korisnika bilo koja druga prava u odnosu na sadržaj Internet stranice, te zabranjuje korištenje sadržaja Internet stranice, osim kako je to određeno ovim Uvjetima i kako je to eventualno dozvoljeno uputama na samim web stranicama.

Korisnik osobito nema pravo skidati, umnožavati, mijenjati, uređivati, distribuirati, prikazivati, brisati, slati, prodavati, preprodavati, prilagođavati, mijenjati sadržaj, stvarati izvedenice, uključivati na druge Internet stranice ili medije ili koristiti na bilo koji način osim za osobne svrhe za kućnu uporabu.

Korisnici Internet stranice mogu postaviti osvrte, komentare i ostale sadržaje isključivo na mjesta koja dozvoli Prodavatelj, sve dok ti sadržaji nisu nezakonite, opscene i prijeteće prirode, te nisu u svrhi diskreditiranja nečijeg dobrog imena, povređivanja privatnosti, povrede prava intelektualnog vlasništva treće osobe ili slične prirode. Prodavatelj zadržava pravo (ali ne i obvezu) da provjerava sve postavljene sadržaje te izbriše sadržaje koji ne odgovaraju gore navedenim pravilima.

Postavljanjem sadržaja, teksta, fotografija, videa ili bilo kojih drugih materijala na Internet stranici Kupci daju Prodavatelju neekskluzivno, trajno, neopozivo i potpuno pravo korištenja, reprodukcije, izmjena i prilagodbi, izdanja, prijevoda, kreiranja izvedenih sadržaja te prikazivanja i distribucije takvih sadržaja diljem svijeta putem svih medija bez obveze plaćanja naknade. Kupci ujedno daju Prodavatelju i njegovim partnerima pravo korištenja imena i/ili znaka koje su naveli sa sadržajima.

Postavljanjem sadržaja bilo kojeg tipa ili oblika na Internet stranici Korisnici potvrđuju i jamče da:

- su vlasnici sadržaja kojeg postavljaju ili da na isti, na bilo koji drugi način imaju prava za korištenje;
- su sadržaji istiniti;
- korištenje sadržaja kojeg postavljaju ne povređuje ova pravila te neće nanijeti štetu trećim osobama;
- će nadoknaditi štetu za čiju se naknadu zahtjevi postave prema Prodavatelju, a zbog eventualne štete koja bi nastala vašim sadržajima.

Prodavatelj zadržava pravo (ali ne i obvezu) da provjerava i/ili briše sve postavljene sadržaje.

Prodavatelj ne preuzima nikakvu pravnu ili moralnu odgovornost za bilo koji sadržaj koji postavljaju Korisnici ili bilo koja treća strana. Ukoliko je to izričito dopušteno na Internetskoj stranici, Korisnik će imati pravo skidati ("download") određene sadržaje. U takvom slučaju korisnik se obvezuje da će takav sadržaj koristiti isključivo za osobnu uporabu, te da će u odnosu na takav sadržaj u cijelosti poštovati odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja.

Fotografije proizvoda prikazane na Internet stranici su isključivo ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju proizvoda. Obzirom na mogućnost individualnog podešavanja monitora na računalu, razlike u percepciji boje proizvoda od strane ljudskog oka i slične varijable, Prodavatelj ne jamči potpunu sukladnost boja isporučenih proizvoda s bojama kako ih Kupci vide na zaslonu svog monitora.

U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda te se samim time ne radi o osnovi za povrat proizvoda.

Fotografije, tekstovi, te ostali materijali ne smiju se objavljivati, prodavati, javno ili privatno publicirati, kopirati, distribuirati, transferirati trećim stranama, mijenjati i/ili oštećivati, koristiti za nadovezivanje, izlagati, koristiti u bilo kojem drugom kontekstu osim izvornog konteksta, odstranjivati oznake koje označuju autorsko pravo Prodavatelja nad sadržajem kao ni sudjelovati u transferu, prodaji, distribuciji materijala ostvarenih umnožavanjem, izmjenom ili prikazivanjem sadržaja, osim u slučaju izričitog pristanka Prodavatelja.

Sadržaj, onako kako je definiran u Članku 2. uključuje, ali ne ograničava se na logo, stilizirane prikaze, trgovačke simbole, statične slike, dinamične slike, tekst i/ili multimedijske sadržaje predstavljene na Internet stranici, isključivo je vlasništvo Prodavatelja i zaštićen je domaćim i međunarodnim propisima o zaštiti autorskog i srodnih prava odnosno prava industrijskog vlasništva i njegova neovlaštena uporaba predstavlja povredu propisa o zaštiti prava intelektualnog vlasništva. Prodavatelj zadržava sva autorska prava stečena na izravan ili neizravan način (licencama za korištenje i/ili objavljivanje) za korištenje fotografija, teksta, te ostalog objavljenog materijala, u smislu pozitivnih zakonskih propisa u Republici Hrvatskoj. Sav softver koji se koristi na www.protis.hr vlasništvo je Prodavatelja ili dobavljača softverskih rješenja i također je zaštićen propisima o zaštiti autorskog i srodnih prava.

Nije dozvoljeno korištenje stranice www.protis.hr ili bilo kojeg njenog sadržaja u HTML Frame elementima ili bilo kakvim „framing“ tehnikama kako bi se koristio zaštitni znak, logotip ili druge informacije u vlasništvu Prodavatelja (uključujući slike, tekst, raspored elemenata na stranici ili formi) bez izravne pisane dozvole Prodavatelja. Nije dozvoljeno korištenje HTML meta-tagova ili bilo kakvog skrivenog (hidden) teksta koristeći ime ili zaštitni znak Prodavatelja bez izravne pisane dozvole Prodavatelja.

Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za točnost ili pouzdanost bilo kojeg stava, mišljenja, savjeta, ili izjave koja je objavljena na Internet stranici, od strane Korisnika ili bilo koje treće osobe koja nije ovlaštena osoba Prodavatelja. Prodavatelj također ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu Kupcu time što se Kupac oslonio na informacije dobivene putem Internet stranice. Kupci preuzimaju cjelokupnu odgovornost za procjenu kvalitete, točnosti, korisnosti ili cjelovitosti bilo koje informacije, ocjene, stava, mišljenja, savjeta ili drugog sadržaja koji je dostupan putem Internet stranice.

ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

Korištenje

Članak 9.

Prodavatelj se u potpunosti odriče svake odgovornosti za bilo kakvu štetu koja na bilo koji način nastane ili može nastati korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi u vezi s korištenjem ili zlouporabom korištenja sadržaja Internet stranice ili usluge Internet prodaje, ili je na bilo koji način vezana za korištenje sadržaja Internet stranice ili usluge Internet prodaje.

Uređaji

Članak 10.

Prodavatelj se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju pristup na Internet stranice i podacima pohranjenim na istim uređajima prilikom korištenja Internet stranice ukoliko je ista nastala uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računalnih virusa i slično, te drugih slučajeva za koje nije odgovoran Prodavatelj.

Oglašavanje

Članak 11.

Dio Internet stranice predviđen je za oglašavanje proizvoda i usluga trećih strana. Te treće strane (oglašivači) su dužni oglasne materijale, vizuale i ostale sadržaje usuglasiti sa zakonskim normama i pravilima. Prodavatelj nije odgovoran za bilo kakve protupravnosti, pogreške i nepravilnosti marketinških materijala.

Izmjena Općih uvjeta poslovanja

Članak 12.

Prodavatelj je ovlašten bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih Općih uvjeta poslovanja, asortiman proizvoda, druge podatke vezane uz Internet trgovinu kao i sav ostali sadržaj Internet stranice, pod uvjetom javne objave na Internet stranici, a zbog čega su Korisnici dužni prilikom svake posjete predmetne Internet stranice pregledati sadržaj iste. Suprotno postupanje oslobađa Prodavatelja bilo kakve odgovornosti.

Troškovi korištenja

Članak 13.

Prodavatelj ni na koji način ne odgovara korisnicima za troškove koje snose korištenjem računalne opreme i telekomunikacijskih sustava radi pristupa Internet stranici i usluzi Internet prodaje.

Prodavatelj ne odgovara za bilo kakve moguće posljedice proizašle iz nedostupnosti Internet stranice ili prekida internetske veze prilikom korištenja usluge Internet prodaje, uzrokovane tehničkim razlozima.

Punoljetnost

Članak 14.

Kupac može biti samo punoljetna i poslovno sposobna fizička ili pravna osoba. Ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu zaključiti njihovi zakonski zastupnici, a djelomično poslovno sposobne osobe ugovor mogu zaključiti samo uz suglasnost njihovog zakonskog zastupnika. Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za svako postupanje suprotno ovoj odredbi.

Točnost osobnih podataka

Članak 15.

Prilikom korištenja Internet stranice, Korisnici su dužni dati potpune, važeće, točne i istinite osobne podatke, naročito prilikom ispunjavanja registracijskog obrasca. Suprotno postupanje ovlašćuje

Prodavatelja da uskrati takvom korisniku pristup ili uskratiti ostvarenje svih ili dijela usluga, odnosno Proizvoda koje istima nudi.

Prijave povrede zaštite i prava

Članak 16.

Prodavatelj poštuje prava intelektualnog vlasništva i druga prava trećih osoba. Ukoliko Korisnici sumnjaju da je njihovo djelo kopirano ili su na bilo koji drugi način povrijeđena njihova prava, potrebno je bez odgađanja, obavijestiti Prodavatelja.

GLAVA III. UGOVOR O KUPOPRODAJI I ONLINE KUPOVINA

Sklapanje ugovora o kupoprodaji

Članak 17.

Protis d.o.o. putem usluge Internet prodaje, kao Prodavatelj i Korisnik kao kupac sklapaju ugovor o kupoprodaji sredstvima daljinske komunikacije, dok uslugom kupnje neposredno u Poslovnici, u kojoj Prodavatelj trajno obavlja svoju djelatnost, Prodavatelj i Korisnik fizičkim prisustvom sklapaju ugovor o kupoprodaji.

Predmet i komercijalna svrha ugovora o kupoprodaji je kupnja odabranog proizvoda putem usluge Internet prodaje (Online kupovina) uz plaćanje cijene toga proizvoda (dalje: Ugovor).

Ponudu društva Protis d.o.o. za sklapanje Ugovora predstavljaju ovi Uvjeti i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz podatke o određenom proizvodu, koju ponudu korisnik kao kupac registracijom, zaključivanjem narudžbe ili na drugi način utvrđen Uvjetima prihvaća, a kojim prihvatom korisnika je sklopljen Ugovor između društva Protis d.o.o. i korisnika.

Ugovor stupa na snagu i obvezuje ugovorne strane od trenutka prihvata ponude društva Protis d.o.o. od strane korisnika na jedan od sljedećih načina:

- odabirom plaćanja i zaključenjem narudžbe registriranog korisnika
- odabirom proizvoda, načina plaćanja te izdavanjem računa neposrednom kupnjom u Poslovnici

Registracija

Članak 18.

Registracija ili korisnički račun kreiraju se samo za jednu fizičku ili pravnu osobu te je izričito zabranjeno priopćavati podatke o registraciji ili korisničkom računu trećim osobama, prenositi korisnički račun na treće osobe, kao i koristiti tuđu registraciju ili korisnički račun.

Korištenje korisničkim računom pravnih osoba dozvoljeno je isključivo fizičkoj osobi koja je u postupku registracije ili kreiranja korisničkog računa naznačena u svojstvu odgovorne osobe.

Prilikom registracije ili kreiranja korisničkog računa, Korisnik je obavezan odabrati naziv ili ime pod kojim će ostvarivati usluge i odabrati sigurnosnu zaporku te dostaviti valjanu adresu elektroničke pošte (e-mail adresa).

Prilikom prve narudžbe Proizvoda putem elektronskog obrasca potrebno je registrirati se na Internet stranici. Korisnik Internet stranice dužan je registrirati se radi obavljanja online kupovine i u te svrhe

unijeti potrebne osobne podatke. Prilikom ispunjavanja registracijskog obrasca kupac je dužan dati potpune, važeće, točne i istini osobne podatke.

Registracijom korisnik potvrđuje:

- Da u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete poslovanja
- Potpunost, točnost, istinitost i ažurnost osobnih podataka
- Da daje Prodavatelju izričitu suglasnost da može sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka, obrađivati dane osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija i pružanja drugih usluga, za potrebe stvaranja baze podataka o kupcima, obavještavanja o novim proizvodima i uslugama, te unapređenja usluga, zaštite interesa korisnika i Prodavatelja i sprječavanja eventualnih zlouporaba.

Korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizirane i izvršene pod njegovim korisničkim imenom i/ili lozinkom ukoliko o neautoriziranom korištenju svojeg korisničkog imena i/ili lozinke (ili o sumnji na isto) nije prethodno obavijestio Prodavatelja.

Informiranje Korisnika

Članak 19.

Prodavatelj se obvezuje na Internet stranici www.protis.hr redovno održavati i davati Posjetiteljima i Kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o Proizvodima u ponudi, na način prilagođen sredstvima daljinske komunikacije. U trenutku naručivanja pojedinog Proizvoda iz ponude, Korisnik pristajanjem na ove Uvjete potvrđuje da je u primjerenom roku prije sklapanja kupoprodajnog ugovora (predugovorna obavijest) obaviješten o glavnim obilježjima robe ili usluge, nazivu i sjedištu, telefonskom broju, e-mail adresi, zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja na koju se mogu uputiti prigovori, maloprodajnoj cijeni robe ili usluge troškovima prijevoza, dostave, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluga, vremenu isporuke robe ili pružanju usluga te načinima rješavanja pritužbi, uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid Ugovora, uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova), jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu, potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije u roku od 14 (četrnaest) radnih dana za raskid ugovora, situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora, troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi, razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede te ovim Općim uvjetima poslovanja.

Predugovorna obavijest

Članak 20.

Sukladno članku 57. Zakona o zaštiti potrošača, Prodavatelj će Kupca na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

1. glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte
3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa
4. zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga članka

5. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed
6. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi
7. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca
8. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 74. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima to pravo postoji
9. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajen način
10. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 64. ili člankom 70. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 77. stavku 7. ovoga Zakona
11. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 79. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora
12. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke
13. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim jamstvima koja su izdana uz robu ili uslugu
14. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 5. točkom 18. ovoga Zakona
15. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje
16. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji
17. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa, odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja
18. ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja
19. ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati
20. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

Sve naprijed navedene obavijesti, tj. one koje su sukladno ZZP neophodne, nalaze se u ovim Općim uvjetima poslovanja.

Prodavatelj će dostaviti Kupcu kao potrošaču u smislu odredaba spomenutog ZZP potvrdu predugovorne obavijesti u pisanom ili nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, što je moguće prije, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge. Pristajanjem na ove Opće uvjete, Kupac je suglasan da mu se potvrda predugovorne obavijesti dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu koju navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe ili poštom na kućnu adresu zajedno s dostavom Proizvoda i računom.

Isključenje od odgovornosti Prodavatelja

Članak 21.

Prodavatelj nije odgovoran zbog kašnjenja u dostavi, ili bilo kojeg problema koja je nastala zbog neispravnih ili netočnih podataka Kupaca. Isto nije odgovoran zbog nastalih oštećenja, ukoliko Kupac zaboravio svoju lozinku, ili će isti postat poznat trećoj osobi. Prodavatelj svaku registraciju smatra posebnom pravom osobom. Promjena podataka je moguća nakon prijave, na Osobnoj stranici, gdje možete pogledati i podatke o aktivnim narudžbama. Prodavatelj nije odgovoran zbog oštećenja i neispravnosti nastalih promjenama registriranih podataka

Proces online kupovine

Članak 22.

Registracija

Na početnoj stranici www.protis.hr u desnom gornjem kutu potrebno je kliknuti na poveznicu „registrirajte se“. Korisnik prvo odabire vrstu registracije, fizička ili pravna osoba. Na idućoj stranici potrebno je ispuniti podatke, podaci označeni sa * su obavezni, te je zatim potrebno potvrditi kako je korisnik upoznat i slaže se s Općim uvjetima poslovanja. Za svaku sljedeću prijavu u gornjem desnom kutu početne stranice www.protis.hr Korisnik koristi opciju „Prijava korisnika“ i zatim upisuje svoje korisničke podatke. Svi podaci o korisničkom računu nalaze se na poveznici „Korisničke stranice“ u gornjem izborniku početne stranice www.protis.hr.

Kupovina

Nakon registracije Korisnik pristupa traženju željenih proizvoda i/ili usluga na stranicama Prodavatelja. Najjednostavniji oblik pretrage jest putem tražilice koja se nalazi pri samom vrhu stranice u desnom kutu. Korisnik upisuje traženi pojam i odabire opciju „Traži“. Nakon odabira preferiranog rezultata pretraživanja, Korisnik se upoznaje sa sadržajem stranice pojedinog proizvoda na kojoj su jasno istaknuti svi potrebni detalji koji uključuju, ali se ne ograničavaju na: naziv, opis, cijenu s uključenim PDV-om, cijenu dostave i slično. Ukoliko se Korisnik odluči za kupovinu određenog proizvoda ili usluge nakon temeljitog upoznavanja sa sadržajem stranice na kojoj je Prodavatelj naveo sve detalje o istom, odabire opciju „Dodaj u košaricu“.

Košarica

Nakon dodavanja svih odabranih proizvoda i usluga, Korisnik odabire opciju „košarica“ u gornjem desnom kutu stranice Internet stranice. Korisniku u tom trenutku biva prikazan cjelokupan sadržaj košarice. U tom trenutku Korisnik može pregledati svoju narudžbu, dodati ili ukloniti proizvode ili usluge te regulirati njihovu količinu, odabrati način plaćanja. Nakon procesa uređivanja sadržaja košarice, Korisnik odabire opciju „Spremi promjene“ kako bi spremio željene promjene. U trenutku

kada je Korisnik zadovoljan s konačnim sadržajem svoje Košarice za kupovinu, odabire opciju „Izradi web narudžbu“ kako bi nastavio proces kupovine.

Obavijest o potvrdi elektronske narudžbe dostavit će se na adresu elektroničke pošte Korisnika naznačene u postupku registracije/narudžbe ili u košarici za kupnju pri unosu podataka prilikom zaključivanja narudžbe.

U slučaju ne zaprimanja obavijesti o potvrdi narudžbe unatoč dovršenom postupku narudžbe mole se Korisnici kontaktirati Prodavatelja radi provjere zaprimanja narudžbe, kao i ispravnosti unesene adrese elektronske pošte Korisnika.

Dostava

U ovom koraku Korisnik odabire način dostave. Prodavatelj dostavu vrši isključivo na području Republike Hrvatske putem renomiranih dostavnih službi. Nakon unošenja svih potrebnih podataka, Korisnik odabire opciju „Izradi narudžbu“. Detaljnije objašnjenje procesa online kupovine Kupac može dobiti odabirom linka „Kako kupovati?“ koji se nalazi u glavnom izborniku Internet stranice. Nakon što Prodavatelj obradi narudžbu poslat će Kupcu ponudu po kojoj može izvršiti uplatu.

Nemogućnost isporuke

Članak 23.

Ukoliko Prodavatelj nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, kontaktirat će kupca telefonski ili putem elektronske pošte, te ga obavijestiti o navedenom. Kupac ima mogućnost otkazati naručeni proizvod ili zatražiti zamjenski proizvod u istoj vrijednosti. Svi ostali naručeni proizvodi biti će isporučeni Kupcu.

GLAVA IV. CIJENE PROIZVODA

Cijene

Članak 24.

Prodavatelj se obvezuje jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene sukladno članku 7. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14,110/15). Sve iskazane cijene proizvoda i cijene dostave su maloprodajne, izražene su u HRK - hrvatskim kunama, te je u istima sadržan pripadajući PDV. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave. Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja i mogu se promijeniti bez prethodne najave.

Cijena prikazana na web stranicama uključuje popust za plaćanje novčanicama, cijene za ostale načine plaćanja s uračunatim popustima mogu se pogledati stavljanjem kursora na ikonu (i) pokraj cijene. Prikazana ušteda iznad cijene odnosi se na razliku između preporučene maloprodajne cijene prikazane ispod cijene (precrtano) i maloprodajne cijene s uključenim popustom za plaćanje novčanicama

Kontrola cijena

Članak 25.

Proces upisivanja cijene na Internet stranicu za svaki proizvod podložan je kontroli u više razina, no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške, budući se ne radi o automatskom unosu. Takve situacije su izvanredne i za njih se Prodavatelj unaprijed ispričava svojim kupcima jer će ih biti prisiljen obavijestiti o nastaloj situaciji, pogrešnoj cijeni za određeni proizvod, te nemogućnosti isporuke po konkretnoj narudžbi kupca.

Izmjene cijena

Članak 26.

Prodavatelj je ovlašten mijenjati cijene bez prethodne obavijesti, kao što je ovlašten bez prethodne obavijesti mijenjati cijene isključivo za Online kupovinu.

Rasprodaje i akcijske prodaje

Članak 27.

Prodavatelj je ovlašten u svakom trenutku odrediti rasprodaju, dnevnu ili tjednu akcijsku prodaju za pojedini Proizvod, grupu Proizvoda i/ili za sve Proizvode.

Količina proizvoda po akcijskim uvjetima

Članak 28.

Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe. Kod akcijske prodaje, napominjemo da je prodaja proizvoda koji su na akciji ograničena. Kupcima se može osigurati ograničena količina proizvoda, odnosno količina dovoljna za kućnu upotrebu Kupca.

Izjava o konverziji – Conversion statement

Članak 29.

Sva plaćanja biti će izvršena u hrvatskim kunama. Iznos za koji će biti terećena vaša kreditna kartica se dobiva kroz konverziju cijene iz eura u hrvatske kune prema važećoj tečajnoj listi Hrvatske Narodne banke.

Prilikom naplate vašom kreditnom karticom isti se iznos pretvara u lokalnu valutu. Kupca prema važećoj tečajnoj listi udruženja kartičara.

Kao rezultat pretvaranja cijene, postoji mogućnost male razlike iznosa u odnosu na originalnu cijenu istaknutu na našoj internetskoj stranici.

Conversion statement

If there are prices shown in currencies other than Croatian Kuna, we state that those prices are calculated according to the current exchange rate of Croatian National bank, and they serve only as information for buyers. The charged price can be different than those displayed here.

All payments will be effected in Croatian currency. The amount your credit card account will be charged for is obtained through the conversion of the price in Euro into Croatian kuna according to the current exchange rate of the Croatian National bank. When charging your credit card, the same amount is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations. As a result of this conversion there is a possibility of a slight difference from the original price stated in our web site.

GLAVA V. NAČIN PLAĆANJA PROIZVODA

Odabir načina plaćanja

Članak 29.

Naručene Proizvode putem usluge Internet prodaje i dostavu, Kupac će platiti prema modelu kojeg sam izabere tijekom ispunjavanja narudžbe. Plaćanje Proizvoda je moguće izvršiti:

- plaćanjem novčanicama po primitku pošiljke (pouzećem)
- jednokratnim online plaćanjem kreditnim i debitnim karticama
- online plaćanjem na rate putem kreditnih i debitnih kartica
- uplatom na transakcijski račun Prodavatelja

Odabrane Proizvode putem usluge prodaje u Poslovnici Kupac će platiti prema modelu kojeg sam izabere prije neposrednog plaćanja:

- plaćanje novčanicama
- jednokratnim plaćanjem kreditnim i debitnim karticama
- plaćanjem na rate putem kreditnih i debitnih kartica

Detaljnije upute o načinu i vrstama plaćanja možete pronaći ovdje <http://prot.is/mrxo>

Robu ne isporučujemo na temelju potvrde o uplati, već tek nakon što uplata bude vidljiva na našem transakcijskom računu.

Plaćanje po primitku pošiljke (pouzećem)

Članak 30.

Ukoliko se Kupac odluči za plaćanje prilikom preuzimanja, pošiljke robu Kupac je dužan platiti tek prilikom preuzimanja iste. Račun za naručeni proizvod Kupac je dužan podmiriti dostavljaču pošiljke prilikom dostave naručenog proizvoda. Plaćanje dostavljaču moguće je samo novčanicama i kovanicama. U slučaju da Kupac nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku na definiranoj adresi u trenutku dostave, dostavljač ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke. Troškovi dostave su uračunati u cijenu neovisno o vrsti i količini naručenih proizvoda.

Kupac razumije i suglasan je da je njegova dužnost primiti i platiti paket u gotovini. Prodavač ima pravo zahtijevati od kupca nadoknadu troškova u slučaju povratka paketa (odbijanja preuzimanja) u iznosu 20% vrijednosti računa na ime logističkih i manipulativnih troškova.

Prije isporuke Prodavač zadržava pravo provjeriti podatke Kupca te u slučaju sumnje u istinitost podataka odbiti isporučiti proizvode.

Plaćanje karticama (online)

Članak 31.

Prilikom plaćanja kreditnim i debitnim karticama autorizacija plaćanja vrši se automatski. Prodavatelj snosi sve manipulativne troškove autorizacije kreditne/debitne kartice korisnika. U slučaju neuspješne autorizacije plaćanja postupak kupovine se prekida. Kupac je odgovoran za ispravnost podataka koji su navedeni korištenjem Internet stranice.

Usluge kartičnog plaćanja za Prodavatelja provodi WSPay™ usluga poduzeća Webstudio d.o.o. WSPay™ je sustav koji višestrukim šifriranjem i posebnim kanalima manipulira podacima. WSPay™

primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka - Secure Socket Layer (SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između Webstudio sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla). WSPay™ sustav instaliran je na poslužiteljima pod kontrolom poduzeća Webstudio d.o.o.

Prodavatelj ne preuzima odgovornost za eventualne izravne ili neizravne štete koje Kupci mogu pretrpjeti zbog privremene, djelomične ili potpune nedostupnosti WSPay™ usluge.

Plaćanje na transakcijski račun

Članak 32.

Kupac može izvršiti plaćanje direktno na transakcijski račun Prodavatelja. Zbog automatskog knjiženja uplata potrebno je upisati ispravni model i poziv na broj primatelja naveden na dokumentu. Za vrijeme uplate se uzima datum izvoda transakcijskog računa Prodavatelja na kojem je uplata vidljiva. Ne odgovaramo za krivo proknjižene uplate u slučaju pogrešno upisanog modela ili poziva na broj primatelja.

Izvršenje plaćanja

Članak 33.

Plaćanje se smatra izvršenim u trenutku preuzimanja novca od strane kurirske službe ili u trenutku primitka autorizacije od strane izdavatelja kartice ili kada je uplata vidljiva na izvodu transakcijskog računa.

Račun

Članak 34.

Račun će biti priložen u paketu (ili jednom od paketa ukoliko se naručena roba isporučuje u više paketa), osim u slučaju da je adresa za isporuku različita od adrese kupca. U tom slučaju račun će biti poslan e-poštom na adresu kupca.

GLAVA VI. PONUDE

Ponuda

Članak 35.

Ponuda nije obvezujuća. Može biti prihvaćena isključivo po svim stavkama, u slučaju promjene zatražite novu.

Ponuda se ne može koristiti za priznanje pretporeza ni po kojoj osnovi te ni kao ugovor između kupca i prodavatelja već je isključivo informativnog karaktera.

Podaci na računu će biti isti kao i na ponudi, ukoliko trebate izmjene molim naglasite prije izrade računa, kasnija izmjena nije moguća.

Ukoliko ne upišete poziv na broj uplata neće biti proknjižena zbog automatskog sustava. Robu isporučujemo kada uplata postane vidljiva na našem računu. Kako bi ubrzali proces možete poslati kopiju uplate.

Prilikom podizanja robe molimo obavezno donijeti osobnu iskaznicu radi identificiranja preuzimatelja.

Jamstvo navedeno na ponudi je informativnog karaktera i podložno je promjenama, valjano jamstvo i uvjeti napisani su na jamstvenom listu proizvoda.

Prihvatanje ponude ne rezervira artikle sa ponude, artikli se rezerviraju u trenutku vidljive uplate na transakcijskom računu Prodavatelja. Ukoliko su artikli u međuvremenu postali nedostupni Prodavatelj će o tome obavijestiti Kupca putem e-maila i ponuditi odabir drugih artikala u toj vrijednosti ili povrat uplaćenog iznosa.

GLAVA VII. REKLAMACIJE NA PROIZVODE I PODNOŠENJE PRIGOVORA

Kvaliteta proizvoda

Članak 36.

Prodavatelj jamči kvalitetu proizvoda koje jamči proizvođač proizvoda.

Prigovori kupaca

Članak 37.

Sukladno čl.10. st.1. ZPP Zakona o zaštiti potrošača (NN), potrošač ima pravo na podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama trgovca. Potrošač može pisani prigovor podnijeti i putem pošte na adresu: Protis d.o.o, Hrvatskog narodnog preporoda 35, 44010 Sisak. Trgovac je bez odgađanja pisanim putem dužan potvrditi primitak pisanog prigovora potrošača.

Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju imate prigovor, u prigovoru navedite broj narudžbe, ponude, računa ili svoje korisničko ime. Odgovor ćemo Vam po ZPP poslati u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora.

Kako bi Prodavatelj sukladno čl.10. st.5. ZPP potvrdio primitak pisanog prigovora, a zatim i na isti odgovorio, Kupac treba navesti točne podatke za primitak istoga.

Izjava o jamstvu i servisni uvjeti

Članak 38.

Za sve proizvode za koje Prodavatelj daje jamstvo vrijede jamstveni uvjeti navedeni u jamstvenom listu. Kupac je dužan čuvati račun i jamstveni list za cijelo vrijeme jamstvenog perioda. Jamstveni rok teče od dana izdavanja računa, odnosno od datuma naznačenog u izvorniku računa.

Proizvođač putem uvoznika jamči da će proizvod koji se koristi sukladno priloženim uputama i jamstvenom listu, u jamstvenom roku pravilno funkcionirati. U slučaju kvara i drugih mogućih nedostataka davatelj jamstva se obvezuje da će izvršiti popravak ili zamjenu proizvoda u razumnom roku sukladno Zakonu o obveznim odnosima.

Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se isključivo uz predočenje računa. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Jamstveni list smatra se punovažnim uz predočenje računa, bez obzira na to da li je spomenuti jamstveni list ovjeren ili nije ovjeren od strane Prodavatelja. 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 servisera navedenih u jamstvenom listu.

Uređaji za profesionalnu upotrebu posebno su označeni. Uređaji koji nemaju takvu oznaku nisu predviđeni za profesionalno korištenje i nije ih preporučljivo koristiti u profesionalne svrhe jer takva vrsta kvara nije pokrivena jamstvom te u tom slučaju trošak popravka snosi kupac ukoliko ovlaštenu servis utvrdi da se radi o opisanoj vrsti kvara.

Za proizvode koje je potrebno montirati/pustiti u rad Kupac mora obavezno kontaktirati ovlaštenu servis od strane proizvođača jer proizvođači u pravilu osporavaju prava iz jamstva za svaki proizvod koji je neovlašteno montiran/pušten u rad.

U slučaju reklamacije kvara koji nije pokriven jamstvenim uvjetima Prodavač zadržava pravo naplate troškova testiranja i logističkih troškova prema cjeniku.

Odgovornost za materijalne nedostatke

Članak 39.

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda sukladno čl. 400.– 422. Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15).

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na Kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato. Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na Kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

Prodavatelj ne odgovara za neznatan materijalni nedostatak.

Materijalni nedostatak postoji:

- 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 izričito 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.

Ako je Kupac na temelju izjava proizvođača ili njegova predstavnika očekivao postojanje određenih svojstava stvari, nedostatak se ne uzima u obzir ako Prodavatelj nije znao niti morao znati za te izjave, ili su te izjave bile opovrgnute do trenutka sklapanja ugovora ili one nisu utjecale na odluku Kupca da sklopi ugovor.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati Kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati. Prodavatelj odgovara i za nedostatke koje je kupac mogao lako opaziti ako je izjavio da stvar nema nikakve nedostatke ili da stvar ima određena svojstva ili odlike.

GLAVA VIII. Servis

Predaja uređaja na servis / reklamacija

Članak 40.

U slučaju kvara ili nedostatka na Vašem uređaju, molimo da uređaj i ispunjeni Obrazac za prijavu kvara (<https://www.protis.hr/RMA>) donesete u ono prodajno mjesto u kojem ste uređaj kupili ili ga možete poslati dostavnom službom (provjerite da kod preuzimanja neće trebati platiti i/ili ići u distributivni centar jer u suprotnome Prodavatelj neće moći preuzeti pošiljku te će ista biti vraćena pošiljatelju), prije slanja najbolje kontaktirajte Prodavatelja čiji djelatnici će Vas uputiti što trebate napraviti, na paket na vidljivo mjesto (kod adrese) upišite kod sa Obrasca za prijavu kvara „RMA-XXXXX“. Uređaj možete predati i u ovlaštenu servisnu centar naveden na jamstvenom listu (većina servisa ima uslugu Pickup&Return te ih možete prvo kontaktirati – preuzmu uređaj na Vašoj lokaciji i vrate ga nakon popravka). Uz uređaj je potrebno poslati RMA obrazac sa detaljnim opisom kvara, jamstveni list te račun kao i svu dodatnu opremu koja je došla uz uređaj i uređaj mora biti adekvatno zapakiran kako se ne bi oštetio prilikom transporta i manipulacije.

Prije slanja uređaja u ovlaštenu servisnu centar ili u prodajno mjesto:

- Pohranite svoje podatke na zasebnu memoriju; Uređaj se nakon servisne procedure postavlja na tvorničke postavke. Zato svakako provjerite jeste li pohranili sve svoje podatke iz uređaja (fotografije, video i audio datoteke, kontakti i slično) na zasebnu memoriju ili ih sinkronizirajte na „svoj „oblak“ odnosno „cloud“ (iTunes, Google, office 365 ili slično) kako ih ne biste izgubili. Prodavatelj ili ovlaštenu servisni centri nisu odgovorni za gubitak korisnikovih podataka i/ili aplikacija, niti eventualnih troškova koji su nastali zbog tog gubitka.
- Deinstalirajte aplikacije drugih proizvođača; Proizvođači uređaja ne jamče ispravan rad s aplikacijama drugih proizvođača. Razne aplikacije (Auto killer, Lancher, Task killer, Superuser, Whatsapp, Skype, Viber, Antivirusne aplikacije...) i igre mogu utjecati na ispravan rad uređaja, blokirati uređaj, brzo prazniti bateriju, smrzavati i gasiti ga te mogu izbrisati sistemске datoteke ili ugasiti sistemске procese tako da se operativni sustav više ne može pokrenuti. Deinstalirajte navedene aplikacije i tada pokušajte reproducirati kvar.
- Isključite sve lozinke i PIN-ove koji su postavljeni na vašem uređaju; Kako bi se popravak mogao neometano izvršiti, potrebno je da obrišete postavljene PIN-ove, lozinke i ostale sigurnosne postavke, bilo da ste ih postavili sami ili su već bili postavljeni prije kupnje uređaja.
- Priložite opremu koja je povezana s kvarom; Na primjer, ako je kvar povezan s punjenjem uređaja, obavezno priložite i punjač koji koristite.
- Obavezno pripremite svu dokumentaciju; Uz uređaj je potrebno priložiti jamstveni list i račun kao dokaz da je proizvod u jamstvenom roku. U suprotnom, jamstveni popravak nije moguć.
- Kod ispunjavanja Obrasca za prijavu kvara opis kvara upišite što detaljnije kako bi u servisu mogli reproducirati kvar. Ukoliko napišete npr. „Monitor ne radi“ u servisu će vjerojatno upaliti monitor te će vidjeti kako daje sliku i vratit će ga kao ispravnog. Potrebno je upisati detaljan opis kvara kao što je npr. „Slika na monitoru nakon 2 sata korištenja počne titrati u gornjem lijevom kutu što se kasnije proširi preko cijelog ekrana“. Što detaljnije opišete kvar veća je mogućnost da će u servisu kvar prije detektirati i riješiti reklamaciju

Ukoliko je uređaj pod jamstvom, Prodavatelj će o svome trošku zaprimljeni uređaj i popunjeni Obrazac za prijavu kvara dostaviti u ovlaštenu servis te nakon završetka vratiti u poslovnici gdje je uređaj predan i o tome obavijestiti Kupca isključivo putem email kontakta iz Obrasca za prijavu kvara i SMS porukom na upisani broj mobitela ukoliko je usluga dostupna. Kupac dužan informirati se o statusu i provjeriti točnost podataka koje je ostavio za kontakt. Status servisa možete provjeriti putem http poveznice s radnog naloga servisa (Servisne primke). U slučaju da u ovlaštenom servisu ne priznaju reklamaciju pod jamstvenim uvjetima Prodavač zadržava pravo naplate logističkih i manipulativnih troškova Kupcu kao i troškove pregleda vanjskog servisa.

Robu sa servisa moguće je preuzeti samo sa originalnom primkom u našoj poslovnici ili ju na zahtjev Kupca možemo poslati dostavnom službom na trošak Kupca. Testiranje ispravne robe vraćene na servis naplaćujemo prema važećem cjeniku (bez obzira da li ima jamstvo ili ne). U slučaju van jamstvenog popravka dužni ste podmiriti troškove popravka i transporta prije preuzimanja uređaja. U slučaju da odustanete od van jamstvenog popravka ili zatražite isključivo dijagnostiku uređaja, ovlaštenu servis će naplatiti trošak dijagnostike prema važećem cjeniku. Takav uređaj se može preuzeti nakon plaćanja navedene usluge. Kupac prilikom zamjene uređaja dobiva isti pribor koji je i ostavio zajedno sa uređajem.

Vlasnik je obavezan preuzeti uređaj u roku od 10 dana od dobivanja obavijesti da je uređaj spreman za preuzimanje. Ako vlasnik ne preuzme uređaj u roku od 10 dana od primitka obavijesti da je uređaj spreman za preuzimanje, Protis d.o.o. je ovlašten sljedećeg dana od dana isteka roka za preuzimanje zaračunati skladišnu naknadu (ležarinu) prema važećem cjeniku po danu kašnjenja. Svaki započeti dan se računa kao cijeli dan. Ako vlasnik ne preuzme uređaj u roku 30 dana od primitka obavijesti da je uređaj spreman za preuzimanje, smatra se da se vlasnik odrekao vlasništva uređaja i Protis d.o.o. je ovlašten raspolagati uređajem.

Jamstveni uvjeti

Članak 41.

Popravak u jamstvu neće biti prihvaćen u slučaju da ovlaštenu servisni centar dijagnostikom ustanovi sljedeće da:

- je oštećenje ili šteta nastali pogrešnim korištenjem proizvoda ili dijelova uređaja, odnosno korištenjem koje je u suprotnosti s proizvođačkim uputama
- je kvar nastao zbog mehaničkog oštećenja, nepravilnog rukovanja (uključujući oštećenja nastala od oštih predmeta, savijanjem, stiskanjem, padom i sl.), neovlaštene modifikacije softvera (uključujući neovlaštenu nadogradnju ili proširenje), uporabu neodgovarajuće opreme, punjača, baterije ili drugog potrošnog materijala,
- je uređaj bio pod utjecajem vlage, tekućine ili hrane, kemijskih proizvoda i slično ili više sile (ekstremna temperatura, termalna oštećenja, korozija, grom, požar, neodgovarajući napon i polaritet te druga štetna djelovanja koja se ne mogu predvidjeti),
- serijski broj uređaja ili datumski kod dodatne opreme je uklonjen, izbrisan, izmijenjen, nepregledan ili neispravan,
- je datum na jamstvenom listu brisan ili ispravljan,
- proizvod je vraćen bez priloženog originalnog dokaza o kupnji (račun) koji jasno pokazuje ime i adresu prodavatelja, vrijeme i mjesto kupnje, tip proizvoda i IMEI ili drugi serijski broj,
- došlo je do oštećenja (ili navodnog oštećenja) koje je prouzročeno činjenicom da je proizvod bio korišten na neispravan način ili je bio spojen s bilo kojim drugi proizvodom, dodatnom opremom, softverom i/ili uslugom koji nije izradio ili dostavio proizvođač ili je

- korišten na bilo koji drugi način osim onako kako je prema korisničkih uputama zamišljeno da se koristi,
- oštećenje je prouzročeno činjenicom da su zaštitne naljepnice na kućištu baterije oštećene, ako su baterijske ćelije slomljene ili pokazuju dokaze pokušaja nedozvoljenog rada ili je baterija bila korištena u opremi koja je drugačija od one za koju je bila napravljena,
 - otklonjena je ili oštećena SIM zaštita na uređaju,
 - proizvod je bio otvaran, mijenjan ili popravlján od strane bilo koga osim ovlaštenog servisnog centra, ukoliko je bio popravljen uz korištenje neoriginalnih dijelova ili ako je serijski broj proizvoda, datumski kod mobilne dodatne opreme ili IMEI broj uklonjen, obrisán, izlizan, promijenjen ili je nečitljiv na bilo koji način.
 - se kvar ne može reproducirati,
 - Ako postavke za uslugu nisu ispravne, a kvar je povezan s korištenjem tih usluga

U svakom slučaju, korisnicima se preporuča detaljno pročitati jamstvene uvjete proizvođača kako bi saznali koja su Vaša prava i obveze.

Ukoliko Prodavatelj prilikom zaprimanja ustanovi nešto od gore navedenog prilikom sastavljanja Servisne primke u napomenu će dodati svoja zapažanja o čemu će obavijestiti Kupca te zadržava pravo odbiti zaprimanje na servis.

GLAVA IX. ISPORUKA I DOSTAVA

Dostava u RH i ostale zemlje

Članak 42.

Putem Internet stranice moguće je izvršiti kupnju proizvoda isključivo na teritoriju Republike Hrvatske što podrazumijeva i dostavu kupljenih proizvoda isključivo na istom području.

Korištenjem Internet stranice Prodavatelj smatra da je korisnik upoznat s Općim uvjetima poslovanja te da iste prihvaća. Prodavatelj otklanja svaku odgovornost za sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći zato što Korisnik Internet stranice nije pročitao Uvjete kupnje. Robu šaljemo na trošak i rizik kupca.

Izvršavanje dostave

Članak 43.

Dostavu radi Prodavatelj (putem svojih djelatnika) ili angažiranjem renomirane dostavne službe. Dostava se radi na prag kućne ili poslovne adrese.

Ako Kupac u očekivanom vremenu ne primi robu ili bilo kakvu obavijest o isporuci robe, Kupac treba obavijestiti Prodavatelja kako bi se poduzele određene radnje, pronašla pošiljka te kako bi se Kupcu poslala nova pošiljka odnosno zamjenska ako je tako određeno.

Kupac može u dogovoru sa Prodavateljem sam organizirati preuzimanje artikala u našoj poslovnicí i dostavu na adresu Kupca angažiranjem bilo koje dostavne službe u svom aranžmanu.

Isporuka kupcu

Članak 44.

Prilikom preuzimanja dostavljenog Proizvoda od dostavljača ili u Poslovnici, Kupac je dužan pregledati isporučeni proizvod, na sljedeći način:

- provjeriti postoje li eventualno vidljiva vanjska oštećenja na pošiljci i/ili na samim proizvodima koji se nalaze unutar pošiljke i odmah ih reklamirati dostavnom radniku, te odbiti preuzeti isporučene proizvode na kojima su vidljiva oštećenja,
- obavezno otvoriti pošiljku pred dostavljačem i usporediti dostavljene proizvode s dostavnicom, a ukoliko nešto nedostaje ili su isporučeni proizvodi koji nisu naručeni, odmah ih reklamirati dostavljaču.

Ako je Kupac prilikom pregleda dostavljenih proizvoda na gore opisan način našao razlog za reklamaciju, robu treba odmah reklamirati dostavljaču jer reklamacije prijavljene nakon isporuke dostavljenih Proizvoda, Prodavatelj neće uvažiti.

Prodavatelj ili ovlaštenu dostavljač zadržava pravo da se prilikom isporuke robe zatraži identifikacija primatelja putem osobnog dokumenta te ako se ne dobije ista, Prodavatelj zadržava pravo da ne isporuči robu.

Svaku pošiljku primatelj ovjerava i potpisuje dostavnicu po primitku pošiljke. Sukladno odredbama ZOO-a, ovjerom dostavne liste od strane primatelja smatra se da je izvršio pregled pošiljke i da je pošiljka uručena u neoštećenom stanju, da kvantitativno i kvalitativno odgovara proizvodima s računa te da su uz proizvode isporučene sve isprave sukladno zakonskim propisima (jamstveni list, obavijest o proizvodu, upute za korištenje proizvoda, tehnička uputa, izjava o sukladnosti i drugo) i račun, te je nakon toga Prodavatelj i prijevoznik oslobođen bilo kakve naknadne odgovornosti. Pošiljatelj će u listi preuzimanja naznačiti referentni broj prateće dokumentacije, pri čemu će kasnije potpisana dostavna lista s referentnim brojem biti dokaz o izvršenoj dostavi.

Naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u stambeni objekt. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan nositi robu do kata na kojem stanuje Kupac već samo do ulaza u stambenu zgradu.

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (onaj nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari) što kupac utvrdi po otvaranju proizvoda - kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili sniženje cijene.

Cijene dostave

Članak 45.

Cijena dostave uvijek je zasebno prikazana i ispisana na računu ukoliko se radi o visini iznosa narudžbe koju Prodavatelj uvjetuje na svojim stranicama tj. Prodavatelj naplaćuje Kupcu uslugu dostave Proizvoda sukladno cjeniku objavljenom na stranicama u grupi Ostalo => Dostava. U cijenu dostave uključeno je pakiranje proizvoda.

Krivo isporučen proizvod

Članak 46.

U slučajevima kada je Kupcu isporučen proizvod različit od onog kojeg je kupio, isti ima pravo na isporuku naručenog Proizvoda, a ukoliko to nije moguće Kupac ima pravo na povrat novca u iznosu plaćene cijene Proizvoda, cijene dostave i naknadu troškova povrata Proizvoda te je dužan vratiti krivo dostavljen Proizvod.

Odbijanje preuzimanja

Članak 47.

Ukoliko Kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, Prodavatelj zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije i transporta u iznosu 20% vrijednosti proizvoda i drugih mogućih troškova.

Praćenje puta pošiljke

Članak 48.

Dostavna služba putem elektronske usluge omogućava praćenje puta pošiljke. Usluga praćenja puta pošiljke omogućuje pošiljatelju i primatelju da u svakom trenutku dobiju relevantnu informaciju o tome gdje se nalazi pošiljka i što se s njome događa.

Zbrinjavanje otpadnih električnih i elektroničkih uređaja

Članak 49.

Odvoz i zbrinjavanje otpada EE uređaja Kupac može pronaći na ovim stranicama te naručiti besplatan odvoz svih vrsta EE otpada na cijelom području Republike Hrvatske.

GLAVA X. RASKID UGOVORA I POVRAT KUPLJENOG PROIZVODA

Raskid ugovora o kupoprodaji

Članak 50.

Kupac ima pravo, ne navodeći za to razlog, raskinuti ugovor o kupoprodaji sklopljen izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu u roku od 14 (četrnaest) dana, a koji rok teče:

- od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, proizvod koji je predmet Ugovora predan u posjed,
- od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda, u slučaju sklapanja Ugovora koji se odnosi na više komada proizvoda koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o proizvodu koji se dostavlja u više komada ili više pošiljki,
- od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka proizvoda, u slučaju ako je ugovorena redovita isporuka proizvoda kroz određen period.

Kako bi Kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora o kupoprodaji, dužan je pismeno obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka navedenog roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom na adresu Protis d.o.o., Hrvatskog narodnog preporoda 35, 44010 Sisak, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte.

Navedenu nedvosmisleno izjavu o odluci o jednostranom raskidu ugovora Kupac može poslati koristeći primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi u prilogu ovih Općih uvjeta poslovanja ili na ovoj poveznici <http://prot.is/ae5hs>, a u kojem će mu slučaju društvo Protis d.o.o. bez odgađanja dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektroničkom poštom.

U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora. U slučaju jednostranog raskida Ugovora o kupoprodaji od strane Kupca iz članka 72. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac je dužan isporučenu robu vratiti Prodavatelju o svom trošku, na adresu Protis d.o.o, Hrvatskog narodnog preporoda 35, 44010 Sisak, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je društvu Protis d.o.o. uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora, te sve izravne troškove povrata proizvoda kupac mora snositi sam.

Prodavatelj mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci Kupca da raskida ugovor sukladno članku 74. ZKP-a, vratiti Kupcu sve što je ovaj platio na temelju ugovora. Prodavatelj nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova. Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena. Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio Kupac prilikom plaćanja osim ako Kupac izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da Kupac ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Preduvjet jednostranog raskida Ugovora jest da proizvod nije korišten.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

U slučaju tehničke neispravnosti baze podataka ili nenamjernih pogrešaka u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na Internet stranici, Prodavatelj zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Gubitak prava na raskid ugovora o kupoprodaji

Članak 51.

Kupac nema pravo na raskid Ugovora u slučajevima propisanim člankom 79. ZKP, tj. ako je:

- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Prodavatelja, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid ugovora
- ugovor Prodavatelj u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora ako ugovor bude u potpunosti ispunjen
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je jasno prilagođena Kupcu
- Kupac posebno zahtijevao posjet Prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je Kupac izričito zahtijevao, Prodavatelj pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke
- ako je predmet Ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,
- ako je predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe

- predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

U slučaju isključenja prava na jednostrani raskid ugovora Prodavač će Kupca posebno upozoriti u ponudi konkretnog proizvoda.

Pravo na povrat proizvoda

Članak 52.

U roku od osam (8) kalendarskih dana od dana dostave proizvoda Kupac ima pravo na povrat Proizvoda u slučaju kada je isporučen Proizvod koji nije naručen.

Za povrat potrebno je ispuniti obrazac <https://www.protis.hr/RMA> te ga zajedno sa proizvodom dostaviti Prodavatelju.

Za slučaj kada je isporučen Proizvod kojeg je Kupac naručio i želi ga vratiti teretimo ga za iznos od 20% vrijednosti vraćene robe za manipulativne troškove povrata, odnosno minimalni iznos od 100 kn, ukoliko povrat bude odobren.

Roba mora biti vraćena prodavatelju u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, sa svim priloženim dokumentima i pripadajućom opremom. Povrat mora biti unaprijed dogovoren. Ovaj članak se ne odnosi na robu vraćenu kod kupnje na daljinu i jednostranog raskida ugovora.

Izvršenje povrata proizvoda

Članak 53.

Naručeni proizvodi pakirani su tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Paketi mogu uključivati razne zaštitne materijale za sprječavanje loma (papir, stiropor, spužva i/ili slično). Kupac je, u svim slučajevima kada vrši povrat Proizvoda po bilo kojoj osnovi, Proizvod koji vraća Prodavatelju dužan vratiti kompletan, u stanju u kojem su mu dostavljeni i u originalnom pakiranju (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena), sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom, a svaka oznaka kojoj je svrha ukazati kako Proizvod nije korišten ili oštećen ne smije biti uklonjena ili oštećena.

Kupac je Proizvode dužan vratiti Prodavatelju o svom trošku na adresu: Protis d.o.o., Nehajska 59, 10000 Zagreb,

Ukoliko Kupac proizvod vraća neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije te ukoliko isti ne dostavi u naknadnom roku od 8 dana, smatra se da Kupac nije ispunio svoju obavezu povrata robe te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava ili zamjene.

U slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena na uobičajen način opisan u Članku 51. ovih Uvjeta, troškove vraćanja robe na drugi način također snosi Kupac. Kupac mora izvršiti povrat robe bez odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od kada je, sukladno članku 74. ZP-a, obavijestio Prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je Kupac izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošalje robu ili je preda Prodavatelju. Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Opravdanost povrata

Članak 54.

Ukoliko je zahtjev za povratom opravdan, Prodavatelj će, na osnovu zahtjeva za povrat ili zamjenu, Kupcu vratiti sredstva na račun koji je Kupac naveo u samom zahtjevu ili zamijeniti proizvod novim u razumnom roku u od datuma primitka vraćenog proizvoda na adresu navedenu na obrascu za reklamaciju.

Ukoliko Prodavatelj nedvojbeno utvrdi da je reklamacija na proizvod neopravdana ili da je do neispravnosti naručenog proizvoda došlo zbog neadekvatnog rukovanja, instalacije ili uporabe, Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat novca ili dostaviti zamjenski proizvod. Reklamirani proizvod bit će vraćen korisniku o njegovom trošku uz pisano objašnjenje razloga neprihvatanja zahtjeva za povratom ili zamjenom.

Ukoliko je prilikom pakiranja naručenih proizvoda došlo do nenamjerne pogreške te Kupac nije dobio Proizvod koji je naručio već neki drugi, dužan je obavijestiti Prodavatelja putem obrasca <https://www.protis.hr/RMA> u roku od osam (8) dana. U tom slučaju, korisnik vraća krivo isporučeni proizvod na trošak Prodavatelja koji se obvezuje isporučiti naručeni proizvod ili izvršiti povrat novca (sukladno zahtjevu korisnika) u roku od petnaest (15) dana od zaprimljenog krivo isporučenog artikla.

Gubitak prava na kupnju

Članak 55.

Prodavatelj zadržava pravo raskinuti ugovor i ne izvršiti dostavu proizvoda kupcu ako je ona takva da Prodavatelj posumnja da je riječ o prijeviri, grešci ili lažnoj narudžbi, ako pri tome elektroničkom poštom ili telefonskim pozivom obavijesti kupca.

Prodavatelja će raskinuti ugovor i neće izvršiti dostavu proizvoda kupcu:

- Ako je adresa dostave nepostojeća.
- Ako je adresa dostave izvan teritorija Republike Hrvatske.
- Ako je poštanski broj navedeni prilikom narudžbe nepostojeći.
- Naručena roba više nije dostupna i nije tu robu moguće pribaviti u roku koji je prihvatljiv kupcu.
- Ako se kupac ne javlja na broj mobitela te ako istovremeno ne odgovara ni putem elektroničke pošte.
- U slučaju tehničke greške koja je poremetila funkcioniranje internet stranice i pri tome prouzročila kupnju s greškom što uključuje ili ne ograničava se na pogrešnu cijenu iz koje je jasno vidljivo da je maloprodajna cijena bila značajno manja od uobičajene za tu vrstu proizvoda.
- Ako se kupca ne može kontaktirati elektroničkom poštom ili je elektronička pošta neispravna ili van funkcije.
- Ako narudžba sadržava iznimno veliki broj proizvoda iz kojeg Prodavatelj prema svojoj procijeni zaključuje da se radi o prijeviri, grešci ili lažnoj narudžbi.
- U slučaju da vrlo veliki broj narudžba u istom danu glasi na isto ime i prezime ili je elektronička pošta kupca ista za vrlo veliki broj narudžba napravljenih u istom danu iz čega Prodavatelj prema svojoj procijeni zaključuje da se radi o prijeviri, grešci ili lažnoj narudžbi.

Prodavatelj ne odgovara za eventualnu štetu prouzročenu ne realiziranjem narudžbe.

GLAVA XI. RASPRODANI ARTIKLI

Nemogućnost isporuke – rasprodani artikli

Članak 56.

U pojedinačnim slučajevima, zbog velike potražnje, moguće je da Prodavatelj neke od naručenih Proizvoda neće moći isporučiti, odnosno da su neki od Proizvoda iz ponude u potpunosti ili djelomice rasprodani. U slučaju rasprodanih Proizvoda, Kupac će o tome biti obaviješten prije isporuke robe putem elektronske pošte ili telefonom, te u tom slučaju Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost.

GLAVA XII. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Čuvanje privatnosti osobnih podataka

Članak 57.

Prodavatelj se obvezuje čuvati privatnost osobnih podataka svih registriranih Korisnika Internet stranice, te će s istima postupati u skladu sa ZZP-om, odnosno drugim primjenjivim propisima.

Prije pristupa određenim sadržajima za Korisnike je obvezna registracija koja uključuje dobrovoljno unošenje vlastitih osobnih podataka Korisnika. U slučaju pristanka na davanje osobnih podataka, smatrat će se da je Korisnik pristao na uvjete korištenja osobnih podataka predviđene ovim Uvjetima, a temeljem kojih se Prodavatelju daje pravo da prikuplja, koristi, obrađuje i prenosi osobne podatke potrebne za korištenje web stranica.

Prikupljanje, obrada i korištenje osobnih podataka

Članak 58.

Korisnik prilikom registracije daje osobnu suglasnost za prikupljanje, korištenje, obradu i prenošenje svojih osobnih podataka potrebnih za korištenje Internet stranice, uključujući (ali bez ograničavanja na):

- suglasnost da Prodavatelj može sukladno odredbama ZZP-a, obrađivati dane osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija i statistike, za potrebe stvaranja baze podataka o kupcima, obavještavanja o proizvodima i uslugama, za potrebe informiranja o isporuci, za potrebe dostave promotivnih materijala, unaprjeđenje odnosa sa Kupcima te unaprjeđenja usluga. Prodavatelj navedene podatke može davati trećima u svrhu izvršavanja usluge, zaštite interesa korisnika i Prodavatelja te sprječavanja eventualnih zlorababa;
- potrebe što boljeg uvida i razumijevanja pojedinačnih potreba i zahtjeva korisnika kao i razvijanja mogućnosti što kvalitetnijeg pružanja svih usluga Prodavatelja koji za rezultat imaju povećanje zadovoljstva korisnika;
- suglasnost da mu se Prodavatelj može obraćati pismenim putem, telefonski, SMS-om i/ili elektroničkom poštom, te mu na kućnu adresu dostavljati materijale kojima će ga obavještavati o pogodnostima i novinama u svojoj ponudi;
- davanje podataka trećim osobama potrebnim za izvršenje gore navedenih svrha

Prodavatelj će čuvati osobne podatke onoliko koliko je to potrebno za svrhe predviđene ovim Općim uvjetima poslovanja. Nakon isteka tog vremena osobni podaci će se uništiti, izbrisati ili učiniti anonimnima na način koji osigurava da se zadrži sigurnost osobnih podataka.

Prodavatelj neće razotkriti osobne podatke Korisnika trećim osobama, osim u svrhu izvršavanja usluge, zaštite interesa korisnika i Prodavatelja te sprječavanja eventualnih zloporaba.

Prodavatelj će osigurati da se osobni podaci Korisnika drže na sigurnom mjestu (koje uključuje razumnu administrativnu, tehničku i fizičku zaštitu kako bi se onemogućilo neovlašteno korištenje, pristup, razotkrivanje, kopiranje ili izmjena osobnih podataka), kojem mogu pristupiti samo ovlaštene osobe Prodavatelja.

Prodavatelj se obvezuje Korisnicima omogućiti pristup njihovim osobnim podacima koje posjeduje kako bi osigurao da su osobni podaci točni, potpuni i ažurirani.

Ukoliko Korisnici zatraže korekciju ili brisanje njihovih osobnih podataka, Prodavatelj će takve podatke izmijeniti ili ukloniti. Odabirom brisanja osobnih podataka Korisnici pristaju na to da će im biti onemogućen pristup određenim sadržajima na Internet stranici.

Prilikom davanja osobnih podataka, Korisnici jamči da su isti potpuni, istiniti, točni i ažurni.

Zaštita osobnih podataka i dostupnost trećim osobama

Članak 59.

Osobni podaci Korisnika štite se sukladno ZZP-u, te ih Prodavatelj neće ni na koji način učiniti dostupnim trećima. Potrebne osobne podatke prosljeđujemo isključivo poslovnim partnerima za realizaciju isporuke narudžbe Kupaca ili za potrebe adresiranja tiskanih reklamnih materijala. Kupac ima pravo zatražiti ispravak, izmjenu ili nadopunu netočnih, nepotpunih ili neažuriranih podataka te se za sva pitanja u svezi zaštite osobnih podataka može obratiti voditelju zbirke osobnih podataka.

Prodavatelj ne bilježi niti ne pohranjuje transakcijske podatke Korisnika potrebne za plaćanje putem kartica. Prodavatelj za naplatu kreditnih kartica koristi usluge treće strane (kako je i navedeno u članku 31.) koja enkripcijom štiti vaše podatke.

Stavljanje podataka korisnika na raspolaganje trećim osobama

Članak 60.

Prodavatelj jamči da e-mail adresu i ostale podatke Korisnika neće stavljati trećim pravnim i fizičkim osobama na raspolaganje bez njegovog pristanka. Od navedenog se izuzima uvid od strane ovlaštenih službi izvršne vlasti Republike Hrvatske, za potrebe istražnih radnji temeljem valjanog sudskog naloga, u svrhu izvršavanja usluge, zaštite interesa korisnika i Prodavatelja te sprječavanja eventualnih zloporaba

Otklanjanje pogrešaka

Članak 61.

Prodavatelj ne odgovara za slučajnu pogrešku ili pogrešku zbog više sile ili drugih objektivnih okolnosti kojima se uzrokuje slučajno kršenje zajamčene zaštite podataka Korisnika, ali jamči da će pogreška biti otklonjena, ukoliko je to moguće, čim prije.

Prijava pogrešaka

Članak 62.

Prodavatelj ne može garantirati da će podaci na Internet stranici biti bez pogrešaka. Ukoliko dođe do pogreške, molimo Vas da je prijavite našim djelatnicima, kako bismo je otklonili na najbrži mogući

način. Također ukoliko Prodavatelj dobrom namjerom smatra da je pronađena greška ispravna, istu može izbrisati ili promijeniti.

Cookie (Kolačić)

Članak 63.

Definicija

Kolačić je informacija spremljena na osobno računalo u trenutku pregledavanja internetske stranice koju ste posjetili. Kolačići omogućuju jednostavnije korištenje budući da spremaju Vaše postavke za internetsku stranicu (jezik ili adresa) te ih pri ponovnom pokretanju iste iznova aktiviraju. Na taj način informacije su prilagođene Vašim potrebama i uobičajenim načinima korištenja.

Od jednostavnih informacija o postavkama, kolačići mogu spremiti i velik broj osobnih informacija (ime, e-mail adresa) za koje Vi u potpunosti morate dati pristup. Ukoliko im Vi to niste omogućili, utoliko kolačići ne mogu pristupiti datotekama na Vašem računalu. Aktivnosti spremanja i slanja kolačića Vama nisu vidljive, međutim možete u postavkama izabranog internetskog preglednika odabrati mogućnost odobravanja/odbijanja zahtjeva za spremanje kolačića, brisanje spremljenih kolačića i druge aktivnosti vezane uz korištenje kolačića.

Isključivanjem kolačića ne dopuštate pohranjivanje istih na vlastitom računalu. Postavke kolačića mogu se konfigurirati i mijenjati u izabranom internetskom pregledniku. Ukoliko onemogućite kolačiće, utoliko nećete biti u mogućnosti koristiti određene funkcionalnosti internetskih stranica.

Vrste kolačića

Privremeni kolačići, ili kolačići sesije, uklanjaju se s vašeg osobnog računala u trenutku zatvaranja internetskog preglednika u kojem ste pregledavali internetsku stranicu. Uz pomoć ovih kolačića, stranice pohranjuju privremene podatke.

Stalni, ili spremljeni, kolačići ostaju na Vašem osobnom računalu i nakon zatvaranja internetskog preglednika. Uz pomoć ovih kolačića internetske stranice pohranjuju podatke kako bi Vam se olakšalo korištenje. Primjerice, internetske stranice koje zahtijevaju unos korisničkog imena i lozinke "zapamtiti" će vaš unos koji će se pojavljivati pri svakom novom posjetu istim. Stalni kolačići ostati će zabilježeni na računalu danima, mjesecima ili godinama.

Načini funkcioniranja

Kolačići od prve strane dolaze s internetske stranice koju pregledavate, a mogu biti privremeni ili stalni. Na taj način, internetske stranice pohranjuju podatke koji će Vam olakšati korištenje pri svakom novom posjetu toj internetskoj stranici.

Kolačići treće strane na Vaše računalo dolaze s drugih web mjesta koje se nalaze na internetskoj stranici koju pregledavate. Riječ je o primjerice „pop-up“ oglasima, a kolačići tu imaju ulogu praćenja internetskih stranica u oglašivačke svrhe.

Korištenje kolačića na Internet stranicama Prodavatelja

Internet stranica Prodavatelja koristi kolačiće kako bi Vam osigurala jednostavnije i bolje korisničko iskustvo.

Internet stranica Prodavatelja koristi:

- privremene kolačiće (Session cookies) – riječ je o kolačićima koji će se automatski izbrisati prilikom zatvaranja internetskog preglednika u kojem radite
- stalne kolačiće (Persistent cookies) – riječ je o kolačićima koji će ostati "zabilježeni" u vašem internetskom pregledniku dok ne isteknu ili ih sami ručno ne izbrišete. Prikupljene informacije su anonimne, a ne uključuju vaše privatne podatke

Postoji nekoliko vanjskih servisa koji Vam spremaju ograničene kolačiće, a isti nije postavila ova internetska stranica. Limitirani kolačići služe za nesmetano korištenje mogućnosti koje korisnicima osiguravaju jednostavan pristup sadržaju.

Internet stranica koristi Google Analytics - servis za mjerenje posjećenosti. Ukoliko želite onemogućiti spremanje kolačića od strane ovog servisa, zabranite ih na sljedećem linku: Google Analytics - <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

Dodatne informacije oko isključivanja kolačića

Postoji nekoliko internetskih stranica za isključivanje pohranjivanja kolačića za različite servise. Više informacija pročitajte na sljedećim linkovima:

<http://www.allaboutcookies.org/>

<http://www.youronlinechoices.eu/>

GLAVA XIII. IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA I OSTALE ODREDBE

Pravo na izmjene Općih uvjeta poslovanja

Članak 64.

Prodavatelj zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete poslovanja bez prethodne najave. Korisnici su dužni prilikom svakog korištenja Internet stranice, te posebno usluge Internet trgovine provjeriti važeće Opće uvjete poslovanja.

Važenje Općih uvjeta poslovanja

Članak 65.

Za online kupovinu važeći su Opći uvjeti poslovanja na snazi u trenutku narudžbe proizvoda.

Rješavanje sporova

Članak 66.

Svi sporovi koji mogu nastati temeljem ovih Općih uvjeta poslovanja rješavat će se pred nadležnim sudom u Sisku.

Kopiranje

Članak 67.

Dokumenti objavljeni na ovoj Internet stranici smiju se kopirati samo u nekomercijalne svrhe i samo za individualnu upotrebu, te uz poštivanje svih autorskih prava, drugih vlasničkih prava i svakog navedenog ograničenja prava.

Internet stranice trećih osoba

Članak 68.

Internet stranica Prodavatelja www.protis.hr može sadržavati dokumente, podatke, informacije i poveznice do Internet stranica trećih osoba. Iste internet stranice nisu u vlasništvu Prodavatelja, Prodavatelj nema nadzor nad navedenim dokumentima, podacima, informacijama ili drugim Internet stranicama te se u potpunosti odriče svake odgovornosti, uključujući, ali ne ograničeno na točnost, potpunost i dostupnost sadržaju na Internet stranicama kreiranim od strane trećih osoba. Prodavatelj se odriče svake odgovornosti zbog bilo kojeg sadržaja prikazanog na takvim stranicama trećih osoba, kao i zbog eventualnih proizvoda ili usluga koji su se stekli putem takvih trećih stranica. Ovi Uvjeti se u slučaju korištenja predmetnih web stranica ne primjenjuju u bilo koju svrhu. Posjet tim stranicama u cijelosti je na vlastiti rizik Korisnika te Prodavatelj za takvo postupanje Korisnika ne snosi nikakvu odgovornost.

Stupanje na snagu

Članak 69.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu s danom objavljivanja.

Sisak, 17. travnja 2020.

Direktor,
Mladen Borojević