

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

### Informacije o trgovačkom društvu:

**Kerman d.o.o., društvo s ograničenom odgovornošću za proizvodnju i trgovinu**

OIB: 14353316096

SJEDIŠTE: 40305 Nedelišće, Varaždinska 12a

UPISANO U SUDSKI REGISTAR: Trgovački sud u Varaždinu pod brojem Tt-09/1336-2

IBAN:

HR\*\*\*\*\* , Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb

HR8423400091116016212, Privredna banka Zagreb d.d.

TEMELJNI KAPITAL: 611.000,00 kuna uplaćen u cijelosti

ČLANOVI UPRAVE: Ljiljana Kerman, Ina Kerman, Dražen Đud

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

### Opće odredbe

Prodavatelj je pravna osoba KERMAN d.o.o., Varaždinska 12a, Nedelišće, OIB: 14353316096 koja putem Internetske trgovine prodaje proizvode Kupcu. Kupac proizvoda je svaka fizička osoba ili pravna osoba koja kupuje proizvode putem Internetske trgovine na način da Prodavatelju preda ponudu za kupnju pojedinog i/ili grupe proizvoda Prodavatelja. Ovim Općim uvjetima uređuju se odnosi između Kupca i Prodavatelja, a u odnosu na uvjete i način naručivanja proizvoda, cijene proizvoda, uvjete i načine plaćanja, jamstva za ispravnost proizvoda (garancija) i uvjete njenog korištenja, prava na prigovor i raskid ugovora, uvjete dostave, zaštite tajnosti osobnih i drugih podataka i druga pitanja vezana uz Internetsku trgovinu. Ugovor o kupoprodaji proizvoda između Kupca i Prodavatelja zaključen je u trenutku primitka potvrde Prodavatelja o narudžbi na e-mail adresu Kupca. Kupnju i dostavu proizvoda moguće je izvršiti samo na području Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti objavljeni su na stranici [www.kerman.hr](http://www.kerman.hr). Kupac ima mogućnost i ovlašten je pohraniti odnosno ispisati Opće uvjete na vlastitom kompjuterskom sistemu.

Kupnjom proizvoda putem Internetske trgovine smatra se da je korisnik pročitao, primio na znanje sve navedene obavijesti i slijedom toga prihvatio ove Opće uvjete kao sastavni dio kupoprodajnog ugovora. Prodavatelj je ovlašten, bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih Općih uvjeta.

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

Kupci su dužni dati točne, važeće i potpune osobne podatke prilikom ispunjavanja registracijskog obrasca, a suprotno postupanje ovlašćuje Prodavatelja da uskrati takvom korisniku pristup ili ostvarenje svih ili dijela usluga koje nudi Internetska trgovina. Prodavatelj se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju pristup Internetskoj trgovini i podacima pohranjenim na istim uređajima prilikom korištenja Internetske trgovine ukoliko je ista nastala uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računalnih virusa i sl. te drugih slučajeva za koje nije odgovoran Prodavatelj. Također, Prodavatelj je oslobođen svake odgovornosti u slučaju nastanka okolnosti koje onemogućavaju korištenje Internetske trgovine.

## **Uvjeti kupovine**

Internetska kupovina može se ostvariti samo ukoliko se Kupac prijavi na za to predviđenom mjestu. Proizvodi koje je moguće kupiti postavljeni su na Internetskoj stranici, a uz svaki prikazani proizvod navedeni su podatci o specifikaciji proizvoda, cijeni, kao i pripadajući prilozi (izjave o sukladnosti, upute za uporabu, itd.). Odabir željenog proizvoda vrši se spremanjem u košaricu klikom na link „U košaricu“. Ukoliko Kupac izvrši kupovinu proizvoda koji je, u međuvremenu, prodan tada će Prodavatelj kontaktirati Kupca radi dogovora o daljnjem postupanju (povrat uplaćene cijene, kupovina drugog proizvoda ili isporuka proizvoda u najkraćem mogućem vremenu kada ga Prodavatelj pribavi).

## **Plaćanja**

Sve navedene cijene su u hrvatskim kunama (HRK), osim ako nije drugačije izričito navedeno. Cijene uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV). Cijene ne uključuju troškove dostave i druge troškove. Cijene ne uključuje troškove telekom operatera kupca.

## **Načini plaćanja**

Plaćanje po predračunu/narudžbi – Ukoliko se vrši plaćanje po predračunu/narudžbi, na elektronsku adresu primatelja računa šaljemo predračun sa potrebnim podacima za plaćanje. Po primitku sredstava na naš poslovni račun, roba će biti poslana na adresu za dostavu.

Plaćanje poduzećem – prilikom preuzimanja moguće je samo plaćanje gotovinom, morate prilikom preuzimanja biti osobno prisutni, bez obzira na vrijednost narudžbe.

Plaćanje putem kreditnih kartica – prilikom naručivanja plaćanje možete obaviti odabirom „Plati“ putem vaše kreditne kartice, pritom se aktivira sigurnosni sustav naplate koji štiti vaše podatke.

## **Ukoliko Kupac želi R1 račun, prije kupnje potrebno je ispuniti podatke u obrascu narudžbe željene firme.**

Kupac je suglasan da, ukoliko Prodavatelj prema vlastitom nahođenju u slučaju sumnje na zlouporabu bilo koje vrste plaćanja, može i izričito je ovlašten bilo koju takvu transakciju bez najave i prethodne obavijesti obustaviti te može sve relevantne podatke predati nadležnim tijelima radi kaznenog progona potencijalnih počinitelja. Prodavatelj pridržava pravo promjene cijena ako nije navedeno drugačije (slučaj akcija i posebnih popusta). Cijene važe u trenutku slanja ponude i nemaju unaprijed određeno važenje. Cijene vrijede u slučaju plaćanja s gore navedenim načinima plaćanja i pod gore navedenim uvjetima. Ukoliko se cijena proizvoda promijeni za vrijeme obrade narudžbe, ponuditelj će kupcu omogućiti odustajanje od kupnje. Ukoliko kupac ne može iz bilo kojeg razloga izvršiti plaćanje kupoprodajne cijene, Prodavatelj je ovlašten jednostrano otkazati postupak kupnje. U tom slučaju kupac odgovara Prodavatelju za svu štetu i sve troškove koje bi Prodavatelj pri tome mogao imati.

Prodavatelj se svim svojim snagama trudi osigurati skladnost i ažurnost podataka objavljenih na internetskim stranicama. Unatoč tome mogu se karakteristike proizvoda, njihovo stanje na skladištu i cijena promijeniti tako brzo da Prodavatelj ne uspije na vrijeme ažurirati podatke na internetskim stranicama. U tom slučaju Prodavatelj će Kupca u najkraćem mogućem vremenskom razdoblju obavijestiti o promjenama i omogućiti mu opoziv narudžbe ili zamjenu naručenog proizvoda.

Sve fotografije proizvoda su simbolične i ne odražavaju svojstva proizvoda.

## **Dostava**

Naručenu robu dostavljamo putem dostavnih službi. Za sve narudžbe od 1.600,00 kn +PDV na više dostava je BESPLATNA. **Za sve narudžbe ispod 1.600,00 kn +PDV dostava se naplaćuje prema cjeniku dostave ili ako je pošiljka veće mase od 30kg po dogovoru.**

Plaćene narudžbe odabranih proizvoda možete osobno preuzeti i u našoj poslovnici u Zagrebu, Mošćenička 15 u radno vrijeme poslovnice pon-sri-pet u vremenu od 9-15h uz prethodnu najavu.

Ukoliko se roba nalazi na našem centralnom skladištu, nakon izvršene narudžbe (u slučaju plaćanja putem virmana, nakon primljene uplate), dostava se vrši u roku 2-3 radna dana (iznimka su otoci i mjesta koja ne podržavaju svakodnevnu dostavu).

Ukoliko se roba nalazi na više lokacija, nakon izvršene narudžbe (u slučaju plaćanja putem virmana, nakon primljene uplate), dostava se vrši u roku 3-7 radnih dana (iznimka su otoci i mjesta koja ne podržavaju svakodnevnu dostavu).

## **Raskid ugovora**

Kupac ima pravo, ne navodeći razloge za to jednostrano raskinuti ugovor o kupoprodaji zaključen putem internetske trgovine u roku od 14 dana od dana kada je njemu ili osobi koju je on odredio Proizvod predan u posjed. Kupac to može učiniti putem bilo kakve nedvosmislene pisane izjave poslana Prodavatelju na e-mail, adresu ili telefaks Prodavatelja navedene u elektronskoj potvrdi narudžbe u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili e-mail i podatke o naručenom ili primljenom proizvodu.

Rok za jednostrani raskid iznosi 14 dana od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi koju je Kupac odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed.

Ako Kupac jednostrano raskine ovaj Ugovor, Prodavatelj će izvršiti povrat novca koji je primio od Kupca, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimljena odluka Kupca o jednostranom raskidu ugovora, osim ukoliko Kupac odabrao drugu vrstu isporuke a koja nije najjeftinija standardna isporuka koju je Prodavatelj ponudio.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Kupac izvršio uplatu. U slučaju da Kupac pristane na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat.

Smatra se da je Kupac izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošalje ili preda robu Prodavatelju, odnosno osobi koju je Prodavatelj ovlastio za primanje robe.

Povrat novca biti će izvršen isključivo nakon što Prodavatelj na adresu označenu na računu zaprimi Proizvod. Neposredan trošak povrata robe snosi sam Kupac. Vraćeni Proizvodi moraju biti nerabljeni, neoštećeni i u originalnoj ambalaži uz priloženu presliku računa. Kupac odgovara za svako umanjeње vrijednosti robe koja je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji u slučajevima definiranim člankom 79 Zakona o zaštiti potrošača.

Kupac je sam odgovoran za pristup svojem sustavu i sam će se pobrinuti za osiguranje korisničkih podataka i lozinki. Kupac jamči za točnost i istinitost svih dostavljenih podataka te prodavatelju odgovara za štetu nastalu zbog netočnih odnosno neistinitih podataka.

Kupac je sukladno članku 77. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjenje vrijednosti kupljenog proizvoda koje je rezultat rukovanja kupljenim proizvodom. U slučaju povrata robe koja je korištena, nema svu pripadajuću ambalažu ili nije dovedena u prvobitno stanje kao na dan kupovine teretimo Vas za iznos od 50% vrijednosti vraćene robe za manipulativne troškove povrata, odnosno minimalni iznos od 100 kn. U slučaju povrata robe koja je vidno korištena Prodavatelj ima pravo odbiti povrat u potpunosti.

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici možete elektronički ispuniti i poslati. Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora Prodavatelj će dostaviti Kupcu, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

### **Isporuka robe**

Prodavatelj je dužan dostaviti naručenu robu kupcu na adresu kupca ili na adresu treće osobe navedene u ponudi kupca. Vrijeme dostave pojedinog proizvoda bit će definirano putem povratne elektroničke poruke (e-mail). Vrijeme isporuke od strane Prodavatelja u takvom e-mailu za samog kupca, je informativne naravi i ne obvezuje Prodavatelja. Ukoliko isporuka kupljene robe nije moguća na adresi koju je naznačio kupac zbog toga što kupac trenutno nije na naznačenoj adresi troškove slijedeće isporuke, kao i sve druge moguće troškove zbog neuspjele isporuke, snosi kupac.

Proizvod se smatra isporučenim kada kupac ili od kupca ovlaštena osoba parafira pisanu potvrdu o preuzimanju iste te istu dostavi Prodavatelju ili preda dostavnoj službi.

Kupac prilikom uručjenja kupljene robe treba provjeriti sadržaj pošiljke za sve pripadajuće dijelove navedene u specifikaciji proizvođača. U slučaju nedostataka molimo da nas obavijestite što je ranije moguće, a najkasnije u roku 24 sati od preuzimanja kupljene robe. Kupac je dužan bez odlaganja robu pregledati i u roku od 8 dana obavijestiti Prodavatelja o vidljivim nedostacima robe. U suprotnom Prodavatelj ne odgovara za nedostatke na kupljenoj robi. Ne odgovara se za neznatan materijalni nedostatak.

Ako roba ima vidna oštećenja, nedostatke ili se radi o robi koju niste naručili molimo da paket ne preuzimate - dostavljač će ga vratiti nama, a naša korisnička podrška kontaktirat će vas kako biste dogovorili novu dostavu ispravne robe ili eventualni povrat sredstava za slučaj da roba koju želite nije raspoloživa. Za povrat, zamjenu ili reklamaciju javite se našoj korisničkoj službi putem emaila: e-racun@kerman.hr.

Za sve proizvode za koje Prodavatelj daje jamstvo vrijede jamstveni uvjeti navedeni u jamstvenom listu. Prodavatelj 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 Prodavatelj 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. Neispravni uređaj možete odneti direktno u ovlaštenu servis ili ga donijeti kod nas u poslovnici nakon čega ćemo ga mi proslijediti u ovlaštenu servis. U slučaju da je

reklamacija "lažna" i neutemeljena trošak dijagnostike i slanja robe sa servisa snosi kupac.

### **Zakonsko jamstvo za materijalni nedostatak proizvoda**

Prodavatelj je prema pravu EU-a (Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. te čl. 422. Zakon o obveznim odnosima) odgovoran za nesukladnost koja postane očita u minimalnom roku od dvije godine od isporuke robe.

### **Zaštita osobnih podataka kupca**

Osobni podaci kupaca pribavljeni putem Internetske trgovine zaštićeni su i čuvaju se trajno u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka. Osobni podaci Kupaca biti će upotrijebljeni isključivo u svrhu zaključenja i ispunjenja ugovora i usluga koji su predmet ovih općih uvjeta. Osobni podaci mogu biti upotrijebljeni i za informiranje Kupaca o ponudama proizvoda i druge slične komunikacije . Svi se podaci o korisnicima i Kupcima strogo čuvaju i dostupni su samo za to ovlaštenim djelatnicima i onima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Kupac je ovlašten u svako doba zatražiti dopunu, izmjenu ili brisanje osobnih podataka, kao i usprotiviti se obradi osobnih podataka u svrhu informiranja.

Kupac jamči da su podaci koje je naveo točni, potpuni i ažurni istiniti te prihvatom ovih općih uvjeta potvrđuje da je suglasan sa uporabom njegovih osobnih podataka u gore navedene svrhe.

Sva komunikacija koja se odnosi na proces narudžbe i sklapanje ugovora o kupoprodaji između Prodavatelja i Kupca obavlja se putem e-pošte i/ili telefonskog broja koje Kupac unosi prilikom procesa registracije.

U slučaju spora pred sudom mjesno je nadležan stvarno nadležan sud na čijem se području nalazi sjedište Prodavatelja.

### **Prigovori kupaca**

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Prodavatelj omogućuje svim Kupcima da svoje prigovore upute putem pošte na adresu Varaždinska 12a , 40305 Nedelišće, odnosno putem elektroničke pošte na adresu e-racun@kerman.hr nakon čega će Prodavatelj obavijestiti Kupca o zaprimljenom prigovoru. Na sve primjedbe i prigovore Prodavatelj će odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora. Kako bi Prodavatelj sukladno Zakonu o zaštiti potrošača potvrdio primitak pisanog prigovora, a zatim i na isti odgovorio, Kupac treba navesti točne podatke za primitak istoga.

Odredbom Europske komisije br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova koja se primjenjuje od 09.01.2016 godine, u pogon je stavljena [Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova \(Platforma za ORS\)](#).

Ovaj link potrošači mogu koristiti za prekogranične potrošačke sporove. Za potrošačke sporove u odnosu na trgovce iz Republike Hrvatske ta mogućnost ne postoji dok procedura ne bude podržana potrebnom zakonskom regulativom od strane ovlaštenih tijela RH.

---