

# Uvjeti kupnje

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA

### INFORMACIJE O TRGOVAČKOM DRUŠTVU

Naziv: PISMOREKLAM d.o.o. za trgovinu i usluge

Skraćen naziv: PISMOREKLAM d.o.o.

Sjedište: 34000 Požega, Antuna Kanižlića 9

Adresa ureda: 34000 Požega, Antuna Kanižlića 9

Upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Osijeku, Stalne službe u Slavonskom Brodu pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS): 030130482

OIB: 33873154271

Poslovna banka i broj žiro-računa IBAN:

#### Privredna banka Zagreb d.d.

Radnička cesta 50, 10000 Zagreb, Hrvatska

IBAN: HR0723400091110579099

Osobe ovlaštene za zastupanje: Luka Mandić

Broj telefona: 034/273-498 | +38599/828-2897

Adresa elektroničke pošte: luka@pismoreklam.hr

## OPĆE ODREDBE

Potrošač, u svojstvu kupca, sklapa ugovor o kupoprodaji s Pismoreklam d.o.o. za trgovinu i usluge u svojstvu prodavatelja.

Trgovačko društvo Pismoreklam d.o.o. za trgovinu i usluge (u daljnjem tekstu: prodavatelj) osim fizičke prodaje proizvoda i usluga te proizvodnje pruža i online uslugu putem svoje internet stranice na domeni pismoreklam.hr, na World Wide Web mreži - internet. Usluga se sastoji od pružanja informacijskih usluga, upravljanja sadržajem te provođenja financijskih transakcija.

Korisnik je osoba koja koristi internet stranicu <https://pismoreklam.hr> (u daljnjem tekstu: internet stranica), isto kao i svaki kupac i posjetitelj internet stranice.

Opći uvjeti korištenja propisuju uvjete i pravila za krajnje korisnike i odnose se na korištenje internetske stranice.

Pravne osobe kao kupci podliježu primjeni Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini te se na njih ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača. Ovi Opći uvjeti korištenja primjenjuju se na pravne osobe u dijelu koji se odnosi na sklapanje ugovora - narudžba proizvoda, glavna obilježja proizvoda, cijena proizvoda i informacije o dostavi.

Prodavatelj može prema svome izboru pravnoj osobi omogućiti u svakom konkretnom slučaju prava koja ima kupac koji je potrošač.

Sklapanje ugovora o kupoprodaji putem internet stranice regulirano je u skladu sa zakonskim odredbama,

uzimajući u obzir naročito načela i odredbe direktiva i uredba Europske unije.

Sklapanje ugovora putem internet stranice predstavlja sklapanje ugovora na daljinu.

Ovi Opći uvjeti korištenja predstavljaju i predugovornu obavijest kada ugovor o kupoprodaji sklapa potrošač, odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti te ako se ugovor sklapa između prodavatelja i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti prodavatelja i potrošača na jednome mjestu, pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

Sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti prodavatelja i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što je internet i elektronička pošta.

Ugovor je sklopljen kada prodavatelj primi elektroničku poruku koja sadržava izjavu kupca da prihvaća ponudu.

Prodavatelj može raskinuti ugovor o kupoprodaji, ako kupac ne uplati kupoprodajnu cijenu te nije dužan izvršiti isporuku proizvoda do trenutka primitka kupoprodajne cijene. Ako kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati prodavatelju, prodavatelj neće ponoviti druge dostave, osim ako se drugačije ne dogovori, čime nova dostava ide na trošak kupca.

Sadržaj internet stranice dostupan je na hrvatskom jeziku. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

Korisnici odnosno kupci su dužni prije početka korištenja internet stranice upoznati se s Općim uvjetima korištenja. Ako imaju dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Opće uvjete korištenja, mogu se obratiti na adresu elektroničke pošte [webshop@pismoreklam.hr](mailto:webshop@pismoreklam.hr).

Pristupanjem internet stranici ili korištenjem bilo kojeg dijela njezinog sadržaja korisnik prihvaća Opće uvjete korištenja internet stranice, kao i sva ostala pravila i uvjete korištenja te usluga koje se putem nje pružaju. Korisnici su suglasni da neće koristiti internet stranicu tako da štete autorima ili trećim osobama te prihvaćaju sve rizike korištenja internet stranice i usluga. Ako se korisnik ne slaže s navedenim, dužan je prestati koristiti internet stranicu i usluge koje se putem nje pružaju.

Sadržaj internet stranice zaštićen je autorskim pravima. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu prodavatelja.

Prodavatelj omogućuje korištenje internet stranice na najbolji mogući način. To uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava.

Prodavatelj ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranica i usluga. Prodavatelj ne može jamčiti da korištenje internet stranice neće biti prekinuto ili bez pogrešaka. Korisnik je suglasan s time da pristup internet stranici ponekad može biti u prekidu ili privremeno nedostupan. Prodavatelj nije odgovoran za bilo kakav gubitak podataka do kojeg može doći za vrijeme prijenosa informacija na internetu.

Korisnici koriste internet stranicu na vlastitu odgovornost. Prodavatelj ni na koji način nije odgovoran za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem internet stranice. Autori i druge fizičke ili pravne osobe uključene u stvaranje,

proizvodnju i distribuciju internet stranice nisu odgovorni ni za kakvu štetu nastalu kao posljedica korištenja ili nemogućnosti korištenja iste.

Prodavatelj zadržava pravo da onemogući pristup internet stranici korisnicima u slučaju procjene da se ista koristi na neprikladan način. Prodavatelj zadržava pravo odbiti pristup internet stranici bilo kome, na osnovu vlastitih procjena. Korisnik se obvezuje da će internet stranicu koristiti tako da ne ugrožava resurse i usluge u cijelosti. Neprimjereno korištenje internet stranice zabranjeno je i rezultira ukidanjem pristupa istoj.

Prodavatelj zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Opće uvjete korištenja. Promjene stupaju na snagu danom objave na internet stranici. Nastavak pristupanja internet stranici ili korištenja bilo kojeg dijela njezinog sadržaja smatrat će se pristankom na izmijenjene ili dopunjene Općih uvjeta korištenja. Prodavatelj savjetuje periodično provjeravanje Općih uvjeta korištenja radi upoznavanja s eventualnim promjenama.

Prodavatelj zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i internet stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju. Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa, kao i prava na pristupa ili korištenja internet stranicom.

Dužnost je i obaveza korisnika koristiti internet stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima. Prodavatelj ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja internet stranice kako bi osigurao poštivanje Općih uvjeta korištenja i pozitivnih propisa.

Prodavatelj ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi.

Kupovinu proizvoda u ime i za račun maloljetnika ili osobe lišene poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično) mogu zatražiti samo njihovi zakonski zastupnici.

## **SKLAPANJE UGOVORA - NARUDŽBA PROIZVODA**

Kupovina se obavlja na internet stranici <https://pismoreklam.hr> (u daljnjem tekstu: internet stranica) ispunjavanjem za to predviđenog obrasca.

Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže.

Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je prethodno pročitao i razumio Opće uvjete korištenja te da je na iste pristao i da je upoznat da je to narudžba s obvezom plaćanja.

Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.

### **Postupak sklapanja ugovora - narudžbe proizvoda:**

1. Kupac odabire proizvod
2. Kupac proizvod stavlja u košaricu
3. Kupac ispunjava podatke za narudžbu
4. Nakon što kupac izvrši narudžbu, prodavatelj će na adresu e-pošte kupca poslati Opće uvjete korištenja zajedno s potvrdom narudžbe te brojem iste kojom potvrđuje da je narudžba kupca zaprimljena i u procesu obrade.

Ako kupac nije zaprimio potvrdu kupnje putem e-pošte dužan je kontaktirati Pismoreklam d.o.o. (u daljnjem tekstu: prodavatelj) na adresu e-pošte [webshop@pismoreklam.hr](mailto:webshop@pismoreklam.hr) ili na broj telefona +385 97 698 6443 svaki radni dan od 08:00 do 16:00 sati.

5. Za eventualne nejasnoće oko narudžbe netko od zaposlenika prodavatelja kontaktirat će kupca putem e-mail adrese ili kontakt broja.
6. Kupac će biti obaviješten putem e-mail adrese o mogućem roku isporuke.
7. Kupac će biti obaviješten putem e-mail adrese u trenutku kada proizvod bude isporučen.

U slučaju da prodavatelj iz bilo kojeg razloga nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda s kupcem će telefonom ili e-porukom u kontakt stupiti zaposlenik prodavatelja u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda ili eventualnog otkazivanja naručenog proizvoda, odnosno raskida ugovora.

U slučaju problema ili nejasnoća tijekom narudžbe kupac može kontaktirati prodavatelja na adresu e-pošte [webshop@pismoreklam.hr](mailto:webshop@pismoreklam.hr) ili na broj telefona +385 97 698 6443 svaki radni dan od 08:00 do 16:00 sati.

Ako kupac ne primi naručene proizvode koje je platio u ugovorenom roku dostave, dužan je obavijestiti prodavatelja o istom na adresu e-pošte [webshop@pismoreklam.hr](mailto:webshop@pismoreklam.hr) ili na broj telefona +385 97 698 6443 svaki radni dan u od 08:00 do 16:00 sati.

## **GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA**

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na internet stranici <https://pismoreklam.hr>.

Pismoreklam d.o.o. zadržava pravo izmjene informacija na stranicama bez prethodne najave.

Uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda.

Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda koje kupac bira na temelju fotografije i osnovnog opisa.

Fotografije su ilustrativne prirode te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati dostupnim proizvodima.

## **CIJENA PROIZVODA**

Cijene proizvoda na internet stranici <https://pismoreklam.hr> (u daljnjem tekstu: internet stranica) iskazane su s uračunatim PDV-om (maloprodajna cijena) te uključuju sve poreze i davanja i izražene su u hrvatskim kunama (HRK).

Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj kuna te kupac plaća trošak konverzije valuta.

Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja.

Pismoreklam d.o.o. zadržava pravo izmjene cijene proizvoda i akcijske ponude na internet stranicama bez prethodne najave.

## **NAČINI PLAĆANJA**

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti jednim od sljedećih načina plaćanja:

- Kreditnom ili debitnom karticom - plaćanje izravno putem interneta, korištenjem servisa za plaćanja

karticama: Visa, American Express, MasterCard, Maestro i Diners.

- Internet ili mobilnim bankarstvom
- Uplatom na račun putem opće uplatice
- Plaćanje pouzećem

## **INFORMACIJE O DOSTAVI**

Proizvod će biti dostavljen kupcu u najkraćem mogućem roku nakon vidljive uplate (ako je odabrano plaćanje karticom ili općom uplatnicom) te potvrđene grafičke pripreme (ako se radi tisak na proizvod).

Ako Pismoreklam d.o.o. (u daljnjem tekstu: prodavatelj) nije u mogućnosti isporučiti proizvod u ugovorenom roku obavještava kupca koji mu je dužan ostaviti naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji. Kupac može odustati od narudžbe ili pričekati dok proizvod bude ponovno dostupan.

Prodavatelj dostavu vrši unutar Republike Hrvatske putem sljedećih službi:

- Insako Logistika d.o.o., Puževa 11, 10020 Zagreb (MBE Požega)
- GLS Logistics System Croatia d.o.o. , Varažninska 116, 1030 Popovec
- Overseas Trade CO LTD d.o.o., Zastavnice 38 a, 10251 Hrvatski Leskovac
- Hrvatska pošta d.d., Nikole Jurišića 13, 10000 Zagreb

## **Troškovi dostave**

Trošak dostave snosi kupac i to u iznosima:

- 29,00 kn (pdv uključen) za pakete do 5 kilograma
- 49,00 kn (pdv uključen) za pakete teže od 5 do 20 kilograma
- 79,00 kn (pdv uključen) za pakete teže od 20 do 50 kilograma
- 249,00 kn (pdv uključen) za pakete teže od 50 kilograma
- za dostavu iznad 499,00 kn (PDV uključen) dostava je besplatna.

Ako kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, Pismoreklam d.o.o. (u daljnjem tekstu: prodavatelj) zadržava pravo od kupca zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

Ako kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati prodavatelju, prodavatelj neće ponoviti druge dostave, osim ako se drugačije ne dogovori, čime nova dostava ide na trošak kupca.

## **REKLAMACIJE I PRIGOVOR POTROŠAČA**

### **Reklamacija**

U slučaju dostave kupci su dužni pošiljku preuzeti i pregledati pred dostavljačem, a sve kako bi se izbjegle naknadne reklamacije zbog mogućnosti oštećenja pošiljke prilikom dostave. U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, kupac ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju poštanske pošiljke. Iznimno, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti nakon uručanja poštanske pošiljke samo ako kupac priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Pismoreklam d.o.o. (u daljnjem tekstu: prodavatelj) odgovara za materijalne nedostatke proizvoda do trenutka prijelaza rizika na kupca - trenutak predaje stvari u posjed kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, bez obzira je li mu materijalni nedostatak bio poznat. Prodavatelj odgovara za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako je posljedica uzrok koji je postojao prije toga. Predmnijeva se da je nedostatak, koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika na kupca, podrazumijeva da je postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Nedostatak postoji:

1. ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
2. 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,
3. ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
4. kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
5. 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.).

Potrošač je obvezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača.

Kad kupac nakon primitka stvari primijeti da proizvod ima neki od navedenih nedostataka koji se nisu mogli otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelju u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je preuzeo proizvod.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu ako proteknu dvije godine od predaje stvari.

Prava kupca koji je pravodobno obavijestio prodavatelja o postojanju nedostatka gase se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti prema prodavatelju, osim ako je kupac prijevarom prodavatelja bio spriječen da ih ostvari.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza, sve u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima:

1. uklanjanje nedostatka,
2. predaja drugog proizvoda bez nedostatka,

3. sniženje cijene,
4. raskid ugovora.

Prava temeljem materijalnog nedostatka na stvari regulirana su Zakonom o obveznim odnosima.

Kada je kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima, posebno u dijelu u kojem je materijalni nedostatak za pravne osobe uređen drugačije od ovdje navedenoga u Općim uvjetima korištenja.

### **Prigovor potrošača**

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može poslati:

- putem pošte na adresu PISMOREKLAM d.o.o., Antuna Kanižlića 9, 34000 Požega
- elektroničkom poštom na [webshop@pismoreklam.hr](mailto:webshop@pismoreklam.hr)
- osobno u poslovnim prostorijama PISMOREKLAM d.o.o. na adresi Antuna Kanižlića 9, 34000 Požega svaki radni dan od 08:00 do 16:00 sati
- ispunjenjem [elektronskog obrasca](#)

Kako bi potrošaču Pismoreklam d.o.o. (u daljnjem tekstu: prodavatelj) odgovorio na pisani prigovor koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se potrošači da navedu točne podatke o svome imenu i prezimenu te adresi na koju će im biti dostavljen odgovor.

Odgovor na prigovor potrošača prodavatelj zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.

U slučaju eventualnog spora prodavatelj i potrošač će spor riješiti mirnim putem, a ako nije moguće nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud uz primjenu hrvatskog prava. Rješavanje sporova je moguće pred Sudom časti HGK ili drugim centrima za mirenje.

Potrošačke sporove moguće je rješavati putem [ODR platforme Europske komisije](#)

Ako potrošač prihvaća Opće uvjete korištenja, isti prihvaća i sve druge uvjete navedene na internet stranici <https://pismoreklam.hr> (u daljnjem tekstu: internet stranica) te sve ostale odredbe navedene na internet stranici.

Ako se potrošač ne slaže s bilo kojim dijelom predugovorne obavijesti ili Općim uvjetima korištenja moli se isti da ne koristi internet stranicu i ne sklapa ugovor o kupoprodaji.

Prodavatelj zadržava pravo izmjene Općih uvjeta korištenja i pravila bez prethodne najave. Opći uvjeti korištenja su sukladni zakonima Republike Hrvatske i pravnoj stečevine Europske Unije.

Ako je kupac pravna osoba na njega se ne odnose pravila o zaštiti potrošača propisana ovim Općim uvjetima korištenja i Zakonom o zaštiti potrošača.

Pravila o pisanom prigovoru potrošača ne odnose se na pravne osobe. Na pravne osobe primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

### **JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA**

Potrošač može ugovor jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

Ako potrošač jednom narudžbom naruči više komada proizvoda koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana započinje teći dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka proizvoda.

Ako potrošač ne bude obaviješten o pravu na raskid ugovora, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana.

Ako je prodavatelj dostavio potrošaču obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od 12 mjeseci pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku roka od 14 dana od kada je potrošač primio tu obavijest.

Da bi potrošač mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, isti mora Pismoreklam d.o.o. (u daljnjem tekstu: prodavatelj) obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom:

- ispunom dolje priloženog obrasca za jednostrani raskid ugovora kojeg će potrošač poslati na adresu PISMOREKLAM d.o.o., Antuna Kanižlića 9, 34000 Požega
- ispunom dolje priloženog obrasca za jednostrani raskid ugovora kojeg će potrošač poslati elektroničkom poštom na [webshop@pismoreklam.hr](mailto:webshop@pismoreklam.hr)

#### Obrazac za jednostrani raskid ugovora

- ispunom [elektroničkog obrasca](#)

Ako je izjava o jednostranom raskidu ugovora prodavatelju poslana elektroničkim putem, prodavatelj će potrošaču elektroničkom poštom dostaviti potvrdu o primitku izjave o jednostranom raskidu ugovora.

U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora, osim ako prodavatelj sam ponudi da robu koju potrošač vraća preuzme. Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag, ako bi o tome prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe.

Potrošač snosi troškove povrata proizvoda u slučaju korištenja prava na jednostrani raskid ugovora. Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Osim ako je prodavatelj sam ponudio da robu koju potrošač vraća preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je obavijestio prodavatelja o svojoj odluci da raskine



ugovor.

Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka roka od 14 dana pošalje robu ili je sam preda, odnosno u dogovorenom roku preda osobi koju je prodavatelj ovlastio da primi robu.

Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda. Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati s robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama prodavatelja. Robu koju potrošač namjerava vratiti u roku od 14 dana isti ne smije nositi, prepravljati, koristiti, skinuti zaštitnu foliju niti smije poduzimati bilo koje radnje koje se ne smiju poduzimati u fizičkoj poslovnici prodavatelja, kao i one kojima bi umanjio vrijednost robe. U periodu u kojem potrošač ostvaruje pravo povrata robu mora čuvati s dužnom pažnjom, odnosno mora se ponašati kao osobito pažljiv i savjestan čovjek. U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja proizvodom prodavatelj će se naplatiti iz iznosa primljene kupoprodajne cijene u omjeru umanjenja vrijednosti robe prema vlastitoj procjeni, uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja.

Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji nije dopušten u sljedećim slučajevima kada:

1. su predmet ugovora roba ili usluge čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja prodavatelja, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora,
2. su predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču,
3. potrošač posebno zahtijeva posjet prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izrijekom 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. Tada potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom,
4. su predmet ugovora zapečaćene audio snimke ili videosnimke, odnosno računalni programi, koji su otpečaćeni nakon isporuke,
5. je ugovor sklopljen na javnoj dražbi,
6. su predmet ugovora digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju ili je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora

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