

## Opći uvjeti



### Trgovac

samcro.hr je internet trgovina u vlasništvu trgovačkog društva Sam Cro d.o.o. Grubišno Polje.

### Kupac

Kupac robe je posjetitelj internet trgovine koji putem ponude, koju dobije kao odgovor na svoj upit, naruči i kupi barem jedan proizvod, i plati trgovcu virmanom (uplatnicom) u banci (pošti ili FINI) ili putem internet bankarstva.

### Slike i opisi proizvoda

Slike i opisi pojedinih proizvoda dobiveni su od proizvođača/dobavljača ili preuzeti s interneta i ne moraju nužno biti identični. Djelatnici internet trgovine samcro.hr nastoje što točnije navesti karakteristike proizvoda. Zadržavamo pravo pogreške u opisu i slikama proizvoda. Uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja i mogu se promijeniti bez prethodne najave!

### Servisni uvjeti

Uvoznik jamči da će proizvod, ako se koristi pravilno i u skladu s priloženim uputama, u jamstvenom roku pravilno funkcionirati. Servisna mreža zastupnika proizvođača obvezuje se da će na Vaš zahtjev (podnesen u jamstvenom roku o vlastitom trošku) otkloniti u svojim (ili ugovornim servisnim prostorijama) sve kvarove i tehničke nedostatke proizvoda nastale pri normalnoj uporabi, u vremenu na koje se odnosi jamstvo.

Ako u zakonski propisanom roku po prijemu proizvoda na servis kvar ne bude otklonjen, servis se obvezuje da će proizvod zamijeniti novim (ili vratiti novac), u dogovoru s trgovcem.

Zastupnik je obavezan osigurati servis i rezervne dijelove i nakon isteka jamstvenog roka. Jamstvo počinje danom kupovine.

### Jamstvo

Jamstveni list i popis ovlaštenih servisera sastavni je dio jamstvenih uvjeta te se isporučuju uz proizvod. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun cijelo vrijeme jamstvenog perioda.

Račun i jamstveni list jedini su dokumenti s kojima kupac može ostvariti svoja prava. Za netehničke proizvode račun je dokument kojim kupac ostvaruje svoja prava.

samcro.hr kao trgovac odgovorna je za materijalne nedostatke proizvoda u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Putem internet trgovine samcro.hr kupcu je omogućena kupnja asortimana proizvoda koji se nalaze na stranicama trgovca.

Cijene ponuđene robe prema upitu iskazane su s PDV-om.

Valuta je euro (EUR).

Trgovac se obvezuje održavati internet trgovinu u skladu s dobrom ekonomskom praksom i u maniri dobrog gospodarstvenika, te nije odgovoran za kvalitetu internetske veze kojom kupac pristupa web sjedištu trgovca.

## **Naručivanje**

Svi proizvodi iz ponude web shop naručuju se putem ponude koja kupcu dolazi kao odgovor na upit. U slučaju da trgovac nije u mogućnosti isporučiti proizvod zato što naručenog proizvoda nema na zalihi ili ga nije više moguće naručiti od dobavljača, trgovac će obavijestiti kupca koji može otkazati narudžbu, naručiti zamjenski proizvod ili eventualno prihvatiti novi rok isporuke. Odluči li se kupac otkazati narudžbu, trgovac će kupcu vratiti uplaćen novac (uvećan za propisanu kamatnu stopu) što je prije moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od kada je nastupilo zakašnjenje. Ako kupac odbije primiti ispravnu i neoštećenu robu koju je naručio, trgovac ima pravo tražiti od kupca nadoknadu svih manipulativnih troškova vezanih uz isporuku. U slučaju nemogućnosti isporuke druge robe, trgovac će nadoknaditi kupcu njegove poštanske troškove povrata robe i eventualnu vrijednost robe koju nije više u mogućnosti isporučiti. U slučaju povrata robe koji nije nastao propustom trgovca, kupac snosi sve manipulativne troškove koji su nastali.

## **Opći uvjeti dostave**

Naručeni proizvodi dostavljaju se dostavnim službama registriranim u Republici Hrvatskoj. Trošak dostave kupcu će biti iskazan na ponudi koja će uslijediti nakon narudžbe proizvoda.

Okvirni je rok isporuke od 3 do 10 radnih dana, osim proizvoda za koje je kupac posebno obaviješten o roku isporuke. Dostava na kopnu je od 3 do 7 radnih dana, dostava na otoke najviše 10 radnih dana, ovisno o rasporedu vožnje trajekata. Rok počinje od trenutka kad Sam Cro d.o.o. zaprimi uplatu na žiro račun. Subote i nedjelje ne računaju se u rok dostave.

Kako bi osigurali kvalitetniju komunikaciju između kupca i dostavljača, djelatnici internet trgovine dostavnim službama daju i telefonski broj koji je kupac naveo prilikom narudžbe.

## **Ostali uvjeti dostave**

Proizvodi će biti zapakirani tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti. Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati dostavnom radniku koji je robu isporučio, odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. Roba je osigurana od gubitka i oštećenja u dostavi. Kupac je obavezan prilikom preuzimanja robe potpisati otpremnicu te je dostavljač uzima kao potvrdu o preuzimanju.

Ako kupac, nakon što je roba poslana, u očekivanom vremenu ne primi robu ili obavijest o isporuci, ima pravo o tome obavijestiti trgovca kako bi se poduzelo traženje pošiljke ili kako bi se poslala zamjenska pošiljka.

U slučaju kašnjenja zbog više sile (izgubljeni proizvodi, oštećeni proizvodi u dostavi u distribucijskom centru partnera, koje je isti vratio internet trgovini samcro.hr bez isporuke kupcu i sl.) Sam Cro d.o.o. ne preuzima odgovornost na „prvi rizik“ i obvezuje se poslati zamjenski proizvod u najkraćem roku.

## **Plaćanje**

Plaćanje je moguće izvršiti na sljedeće načine:

1. Uplatom u pošti, banci, FINI ili internet bankarstvom
2. Virmanskom uplatom

U slučaju da kupac robu namjerava platiti e-bankingom/virmanom, rok za uplatu je 24 sata. Nakon tog roka trgovac ne može garantirati stanje skladišta i dobavlјivost naručenih artikala. Obrada narudžbe počinje teći od trenutka vidljivosti uplate na našem računu. Ako je uplata uslijedila nakon roka, a roba je raspoloživa, pokreće se postupak dostave. Ako roba nije raspoloživa, pristupa se povratu preplaćenih sredstava (uvećanih za zakonske kamate po kamatnoj stopi poslovne banke kod koje vodi transakcijski račun) u roku od najviše 30 dana od dana uplate.

## **Odgovornost za materijalne nedostatke (Zakon o obveznim odnosima)**

### **Materijalni nedostaci za koje prodavatelj odgovara**

Članak 400.

(1) Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato.

(2) Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

(3) Predmnijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

### **Kad postoje materijalni nedostaci**

Članak 401.

(1) 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.),

6) ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,

7) ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

(2) 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.

(3) Proizvođač, u smislu odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari, je proizvođač stvari, uvoznik stvari i svaka druga osoba koja se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svojega imena ili naziva, žiga ili druge oznake na stvar.

### **Nedostaci za koje prodavatelj ne odgovara**

Članak 402.

(1) Prodavatelj ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati.

(2) Smatra se da nisu mogli ostati nepoznati kupcu oni nedostaci koje bi brižljiva osoba s prosječnim znanjem i iskustvom osobe istog zanimanja i struke kao kupac mogla lako opaziti pri uobičajenom pregledu stvari.

(3) Odredba stavka 2. ovoga članka ne primjenjuje se na ugovore koje fizička osoba kao kupac sklapa izvan svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti s fizičkom ili pravnom osobom koja kao prodavatelj djeluje u okviru svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti (potrošački ugovor).

(4) Ali 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.

### **Pregled stvari i vidljivi nedostaci**

Članak 403.

(1) Kupac je dužan primljenu stvar na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovitom tijeku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti prodavatelja u roku od osam dana, a kod trgovačkog ugovora bez odgađanja, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada.

(2) Kad je pregled izvršen u nazočnosti obiju strana, kupac je dužan svoje primjedbe zbog vidljivih nedostataka priopćiti prodavatelju odmah, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada.

(3) Ako je kupac otpremio stvar dalje bez pretovara, a prodavatelju je pri sklapanju ugovora bila poznata ili morala biti poznata mogućnost takve daljnje otpreme, pregled stvari može biti odgođen do njezina prispjeca u novo određeno mjesto, i u tom slučaju kupac je dužan prodavatelja obavijestiti o nedostacima čim je po redovitom tijeku stvari mogao za njih doznati od svojih klijenata.

(4) Kod potrošačkih ugovora potrošač kao kupac nije obavezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali je obavezan 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.

## **Skriveni nedostaci**

Članak 404.

(1) Kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio, a kod trgovačkog ugovora – bez odgađanja.

(2) Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari, a kod trgovačkog ugovora šest mjeseci.

(3) Kod prodaje rabljenih stvari ugovorne strane mogu ugovoriti rok od jedne godine, a kod trgovačkih ugovora i kraći rok.

(4) Ugovorom se mogu produljiti rokovi iz stavka 2. i 3. ovoga članka.

## **Rokovi u slučaju popravka, zamjene i sl.**

Članak 405.

Kad je zbog nekog nedostatka došlo do popravka stvari, ispo-ruke druge stvari, zamjene dijelova i slično, rokovi iz prethodna dva članka počinju teći od predaje popravljene stvari, izvršene zamjene dijelova i slično.

## **Obavijest o nedostatku**

Članak 406.

(1) U obavijesti o nedostatku stvari kupac nije dužan potanje opisati nedostatak i pozvati prodavatelja da pregleda stvar, osim ako se radi o trgovačkom ugovoru.

(2) Ako obavijest o nedostatku koju je kupac pravodobno poslao prodavatelju preporučanim pismom, brzojavom, telefaksom ili na neki drugi pouzdan način, zakasni ili uopće ne stigne prodavatelju, smatra se da je kupac ispunio svoju obvezu da obavijesti prodavatelja.

## **Značenje činjenice da je prodavatelj znao za nedostatak**

Članak 407.

Kupac ne gubi pravo da se pozove na neki nedostatak i kad nije ispunio svoju obvezu da stvar pregleda bez odgađanja, ili obvezu da u određenom roku obavijesti prodavatelja o postojanju nedostatka, a i kad se nedostatak pokazao tek nakon proteka dvije godine, odnosno kod trgovačkih ugovora šest mjeseci od predaje stvari, ako je taj nedostatak bio poznat prodavatelju ili mu nije mogao ostati nepoznat.

## **Ograničenje i isključenje odgovornosti za materijalne nedostatke**

Članak 408.

(1) Ugovaratelji mogu ograničiti ili sasvim isključiti prodavateljevu odgovornost za materijalne nedostatke stvari.

(2) Odredba ugovora o ograničenju ili isključenju odgovornosti za nedostatke stvari ništetna je ako je nedostatak bio poznat prodavatelju, a on o njemu nije obavijestio kupca, a i onda kad je prodavatelj nametnuo tu odredbu koristeći se svojim monopolskim položajem te ako se radi o potrošačkom ugovoru.

(3) Kupac koji se odrekao prava na raskid ugovora zbog nedostatka stvari zadržava ostala prava zbog tih nedostataka.

## **Način rješavanja potrošačkih pritužbi**

Potrošač može podnijeti prigovore isključivo pisanim putem na e-mail adresu: [info@samcro.hr](mailto:info@samcro.hr) ili na adresu Sam Cro d.o.o. Terezije Bernadete Banje 6, 43290 Grubišno Polje.

## **Otkazivanje ugovora**

Pravo na otkaz ugovora kupac ima sukladno Zakonu o zaštiti potrošača po Odsjeku IV, članak 72 koji govori o općim odredbama za ugovore sklopljene na daljinu.

\* svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije na koji se primjenjuju pravila sadržana u ovom članku Zakona potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti u roku od 14 dana,

\* u slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed

\* ako je jednom narudžbom potrošač naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok iz stavka 1. ovog članka 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 robe

Rok otkazivanja ugovora počinje teći od dana kada je kupac primio proizvod. Kupac mora obavijestiti trgovca o otkazivanju ugovora pismenim putem. To može učiniti isključivo pismeno putem e-maila na adresu: info@samcro.hr ili na adresu Sam Cro d.o.o. Tereze Bernadete Banje 6, 43290 Grubišno Polje ili slanjem poštom koristeći obrazac propisan Pravilnikom o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljnu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. U pisanoj obavijesti o raskidu/otkazu kupac je dužan navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte. Ugovor se smatra otkazanim kada trgovac primi pismenu obavijest.

### **Obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora prema Zakonu o zaštiti potrošača**

#### Članak 76.

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor sukladno članku 74. ovoga Zakona, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.

(3) Kod ugovora o kupoprodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu, ako bi o tome trgovac bio obaviješten prije primitka robe.

#### Članak 77.

(1) Osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je, sukladno članku 74. ovoga Zakona, obavijestio trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor.

(3) Potrošač mora snositi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavijestiti potrošača da je dužan snositi te troškove.

(5) 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 robe.



### **Isključenje prava na otkaz ugovora**

Potrošač nema pravo na raskid na temelju članka 79. Zakona o zaštiti potrošača ako je riječ o ugovoru: prodaji proizvoda ili obavljanju usluge čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani prekid ugovora,

prodaji proizvoda izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije, proizvoda izrađenog isključivo za potrošača ili proizvoda koji zbog svoje naravi ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju.

### **Izvansudsko rješavanje sporova**

U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava:

- Centru za mirenje Hrvatske obrtničke komore
- Centru za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje
- Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
- Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje
- Profi Testu d.o.o., Centru za mirenje "Medijator"
- Sudu časti Hrvatske obrtničke komore
- Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

### **Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača**

Sukladno čl. 10. st. 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14, 110/15) obavještavamo potrošače da prigovor kojim iznose svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili na kvalitetu pružene usluge mogu podnijeti u pisanom obliku te će im bez odgađanja pisanim putem biti potvrđen primitak tog prigovora. Prigovor se također može podnijeti pismenim putem na adresu:

SAM CRO d.o.o.  
Tereze Bernadete Banje 6  
43290 Grubišno Polje, Hrvatska

ili na e-mail adresu:  
[info@samcro.hr](mailto:info@samcro.hr)

Odgovor na pisani prigovor potrošača dat ćemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora pa stoga molimo da nam u svom prigovoru navedete Vašu kontakt adresu za dostavu odgovora.