

# Opći uvjeti poslovanja Elgo web trgovine

## Informacije o trgovačkom društvu

**Elgo d.o.o.** za trgovinu i usluge

Pantan 1c  
21220 Trogir

Adresa elektroničke pošte:

[elgo@elgo.hr](mailto:elgo@elgo.hr)

Info telefon:

021/896 266

Cijena poziva i obračunska jedinica za pozive naplaćuje se po cijeni poziva prema fiksnim mrežama telekomunikacijskog operatera korisnika.

Radno vrijeme kontakt centra je ponedjeljak-petak od 8:00 do 19:00 sati i subotom od 8:00 do 13:00 sati.

Tvrтка upisana u trgovački registar: Trgovački sud u Splitu / broj / Tt-95/9611-4 /

Račun u Erste & Steiermarkische bank d.d.

IBAN HR33 2402006 1100090402; SWIFT: ESBCHR22

Račun u Privredna banka Zagreb d.d.

IBAN HR52 2340009 1110122098; SWIFT: PBZGHR2X

Račun u OTP banka d.d.

IBAN HR65 2407000 1100561465; SWIFT: OTPVHR2X

Račun u Zagrebačka banka d.d.

IBAN HR95 2360000 1102178911; SWIFT: ZABAHR2XXXX

Račun u Agram banka d.d.

IBAN HR05 2481000 1127002665; SWIFT: KREZHR2X

Iznos temeljnoga kapitala društva: 23.000,00 kn / u cijelosti uplaćen

Članovi uprave društva: gđin Goran Vukušić

Matični broj: 00501956

OIB: 44236165222

Službenik za zaštitu osobnih podataka

Adresa i mjesto rada: Trogir, Pantan 1c

Službeni e-pretinac: [web@elgo.hr](mailto:web@elgo.hr)

## Kupac

Kupac robe je posjetitelj web trgovine koji odabere barem jedan proizvod, ubaci ga u košaricu, plati kreditnom karticom, e-bankingom, virmanom (uplatnicom) u banci (pošti ili FINI) i pošalje narudžbu Prodavatelju.

## **Opće odredbe**

Ovim Općim uvjetima uređuju se odnosi između Kupca i Prodavatelja, a u odnosu na uvjete i način naručivanja proizvoda, cijene proizvoda, načina plaćanja, jamstva, reklamacija i povrata, dostave, zaštite tajnosti osobnih podataka i druga pitanja vezana uz web trgovinu.

Ugovor o kupoprodaji proizvoda između Kupca i Prodavatelja zaključen je trenutkom u kojemu Prodavatelj evidentira uplatu iznosa navedenog na ponudi.

Kupnju proizvoda moguće je izvršiti samo na području Republike Hrvatske što podrazumijeva dostavu kupljenih proizvoda isključivo na istom području.

Korištenjem web trgovine smatra se da je korisnik iste upoznat s ovim Općim uvjetima te da iste prihvaća. Prodavatelj otklanja svaku odgovornost za sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što Korisnik nije pročitao Opće uvjete.

Kupac 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 web trgovina.

Prodavatelj je ovlašten, bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih Općih uvjeta, asortiman proizvoda, cijene istih, druge podatke vezane uz web trgovinu kao i sav ostali sadržaj zbog čega su Kupci dužni prije svake kupovine pregledati sadržaj iste. Suprotno postupanje oslobađa Prodavatelja bilo kakve odgovornosti.

Prodavatelj se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju pristup web trgovini i podacima pohranjenim na istim uređajima prilikom korištenja web 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 web trgovine. Rok za uplatu iznosa navedenog na narudžbe je 7 dana, ukoliko nije navedeno plaćanje po pouzecu. Ukoliko u navedenom roku od 7 dana iznos nije uplaćen te se Prodavatelj i Kupac nisu dogovorili drugačije, narudžba se briše iz sustava te postaje nevažećom.

## **Uvjeti kupovine**

Web kupovina može se ostvariti samo ukoliko se Kupac registrira na za to predviđenom mjestu. Prilikom ispunjavanja registracijskog obrasca Kupac je dužan dati točne, važeće i potpune osobne podatke.

Proizvodi koje je moguće kupiti postavljeni su na web stranici, a uz svaki prikazani proizvod navedeni su podaci o specifikaciji proizvoda, cijeni, te linkovi na izjave o sukladnosti, upute za uporabu, itd.

Odabir željenog proizvoda vrši se spremanjem u košaricu klikom na link „dodaj 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 iste vrste kada ga Prodavatelj pribavi).

U „košarici“ se nalaze svi proizvodi koje je Kupac odabrao za kupovinu zajedno sa cijenom proizvoda te ukupnom cijenom (uključen PDV).

## **Način plaćanja**

- Uplata na žiro račun prema ispostavljenoj ponudi
- Gotovinom u prodajnom centru
- Pouzecom na kućnu adresu za grad Split i okolice

Po primitku sredstava na naš račun, roba će biti poslana na adresu za dostavu.

Sve do potpunog plaćanja proizvoda iz pojedinačne narudžbe, naručeni proizvodi ostaju u vlasništvu Prodavatelja čak i onda kada su već bili dostavljeni kupcu. U slučaju neplaćanja

odnosno nepotpunog plaćanja, Prodavatelj ima alternativno pravo od kupca zahtijevati vraćanje proizvoda u besprijekornom stanju (proizvodi moraju biti nerabljeni, neoštećeni i u originalnoj neotvorenoj ambalaži).

Prodavatelj izdaje račun elektronskim putem (e-mail) te na trajnom mediju (papir) koji je uz garancijski list važeći dokaz za reklamaciju odnosno servisni zahvat.

## **Cijene**

Sve cijene su izražene u Kunama (Kn) i uključuju PDV. Pridržavamo pravo promjene cijena ako nije navedeno drugačije (slučaj akcija i posebnih popusta). Cijene važe u trenutku slanja narudžbe i nemaju unaprijed određeno važenje. Cijene vrijede u slučaju plaćanja s gore navedenim načinima plaćanja i pod gore navedenim uvjetima. Navedene cijene važe samo za kupnje u web trgovini i mogu se razlikovati od cijena u izložbeno-prodajnim salonima. Unatoč izuzetnim naporima da osiguramo najažurnije i najtočnije podatke, može se dogoditi da podatak o cijeni nije točan. U tom slučaju, ili u slučaju da se cijena proizvoda promijeni za vrijeme obrade narudžbe, ponuditelj će kupcu omogućiti odustajanje od kupnje i istovremeno će kupcu ponuditi rješenje prihvatljivo na obostrano zadovoljstvo.

## **Trajanje i raskid ugovora (jednostrani raskid ugovora od strane kupca)**

Ugovor koji Kupac sklapa s Elgo d.o.o. za kupoprodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda ili usluga koji je konzumiran isporukom robe ili usluge od strane Elgo d.o.o. te izvršenim plaćanjem od strane Kupca, u slučaju da prethodno ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o kupoprodaji između Elgo d.o.o. i Kupca. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača fizička osoba Kupac ovlaštena je jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda, odnosno isporuke zadnjeg proizvoda iz narudžbe. Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti [na ovome linku](#)

govor možete jednostrano raskinuti koristeći spomenuti obrazac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave u kojoj izražavate svoju volju da raskinete ugovor na trajnom mediju (mailom, podneskom i sl.). Rok za raskid počinje teći od dana kada je vama ili trećoj osobi po vašem ovlaštenju roba predana u posjed. Izjavu o raskidu dužni ste po zakonu poslati prije isteka roka za raskid ugovora, osim za ugovore kojima je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka kada rok započinje teći od dana sklapanja ugovora.

Vaš zahtjev za zamjenu proizvoda koji je ispravan (npr., neodgovarajuća boja proizvoda) koji ste kupili smatrat će se jednostranim raskidom, pa Vas molimo da u tom slučaju posebno naglasite da želite zamjenu i obavezno ispunite obrazac za povrat proizvoda koji ste dobili uz proizvod kako bismo znali da prilikom raskida želite zamjenu proizvoda. Proizvode (povrat ili zamjena) potrebno je dostaviti na adresu: Elgo d.o.o. d.o.o., Pantan 1c, 21220 Trogir.

U slučaju jednostranog raskida ugovora bez zamjene proizvoda, postupat ćemo prema Zakonu o zaštiti potrošača odnosno Zakonu o obveznim odnosima. Povrat plaćenog izvršit ćemo vam nakon što nam roba bude vraćena. Povrat robe nam morate izvršiti bez odgađanja, na svoj trošak, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam izjavili jednostrani raskid ugovora. Kupac prema Zakonu o zaštiti potrošača članak 84. mora izvršiti povrat robe bez odgađanja u roku od 14 dana od kada je trgovca obavijestio o svojoj odluci da raskida ugovor, te snositi izravne troškove povrata robe ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora. Ukoliko kupac želi može se obratiti Elgo d.o.o. na info broj 021/896-266 ili email adresu [webshop@elgo.hr](mailto:webshop@elgo.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu, mogućnostima i uvjetima vraćanja proizvoda.

Elgo d.o.o. poziva kupca da proizvod zapakira u originalnu neoštećenu ambalažu kako bi se izbjegla oštećenja na proizvodu. Ako se radi o oštećenju ili specifičnoj ambalaži (npr. stiropor i folija) potrebno je učvrstiti dijelove ambalaže radi zaštite proizvoda kako bi u neoštećenom obliku stigao u Elgo d.o.o.. Potrošač ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim osobama u slučaju jednostranog raskida ugovora. Kupac je sukladno članku 84. Zakona o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjeње

vrijednosti kupljenog proizvoda koje je rezultat rukovanja kupljenim proizvodom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe što je utvrđeno kao obveza potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora u zakonskom roku od 14 dana. Elgo d.o.o. obavještava kupce da će umanjenje vrijednosti kupljenog proizvoda u odnosu na oštećenje ambalaže odnosno oštećenje proizvoda koje nije uzrokovano provjerom funkcionalnosti proizvoda utvrđivati za svaki vraćeni proizvod pojedinačno te će o utvrđenom obavijestiti kupca nakon primitka vraćenog proizvoda ako postoji potreba za naknadom. Elgo d.o.o. preporuke vezano za proizvode, preuzimanja proizvoda, postupanje s proizvodom a u vezi s jednostranim raskidom ugovora u zakonskom roku od 14 dana:

- slika proizvoda prikazuju načelan izgled te način uporabe proizvoda kao i prezentaciju proizvoda kako to predviđa proizvođač. Slika ne prikazuje do detalja konkretan proizvod koji se isporučuje kupcu, stoga Elgo d.o.o. preporuča kupcu da prilikom izbora proizvoda detaljno pregleda karakteristike proizvoda i opis proizvoda koji su navedeni u ponudi na Internet stranici Elgo d.o.o. i dohvaćaju se klikom na proizvod.

- ako je ambalaža oštećena nemojte preuzimati proizvod, nego odmah dostavljaču skrenite pažnju na oštećenje ambalaže i zatražite da proizvod vrati u Elgo d.o.o.. Ako kupac ne reklamira oštećenje ambalaže dostavljaču u trenutku preuzimanja proizvoda, smatra se da je preuzeo proizvod s neoštećenom ambalažom.

- ukoliko oštećenje na proizvodu utvrdite nakon skidanja ambalaže, sačuvajte originalnu ambalažu i što prije a najkasnije u roku 14 dana od dana primitka robe kontaktirajte Elgo d.o.o.. Ako Elgo d.o.o. organizira prijevoz robe radi povrata, potrebno je proizvod zapakirati u originalnu neoštećenu ambalažu kako bi se izbjegla oštećenja na proizvodu. Ako se radi o oštećenju ili specifičnoj ambalaži (npr. stiropor i folija) potrebno je učvrstiti dijelove ambalaže radi zaštite proizvoda.

- ako je ambalaža neoštećena i preuzeli ste proizvod, pažljivo skinite ambalažu uz što manje oštećivanje jer oštećena ambalaža umanjuje vrijednost proizvoda. U deklaraciji proizvoda koju dobivate uz proizvod su upute za otvaranje ambalaže bez oštećenja za tehničku robu.

- pažljivo pregledajte proizvod, njegovu prirodu, obilježja i funkcionalnost, ali nemojte proizvod koristiti ili njime rukovati ako namjeravate koristiti zakonsko pravo na raskid ugovora, jer svako daljnje rukovanje proizvodom umanjuje vrijednost proizvoda.

Elgo d.o.o. obavještava kupce da u pojedinim proizvodima koji spadaju u kategoriju bijele tehnike, a za svoj rad koriste vodu (npr. perilice) može preostati mala količina vode nakon testiranja u procesu proizvodnje koja uobičajeno iscuri za vrijeme skladištenja. Stoga Elgo d.o.o. obavještava kupce da proizvode tog tipa ostave do trenutka montaže na podlozi koja ne upija vodu.

Elgo d.o.o. obavještava svoje kupce da pojedini proizvodi zahtijevaju ažuriranja različitih vrsta, uključujući sigurnosna ažuriranja koja su potrebna da proizvodi ostanu bez nedostataka. Svaki proizvod takve kategorije sadrži potrebne podatke o ažuriranjima koja proizvođač osigurava tijekom uobičajenog razdoblja za tu vrstu proizvoda. Elgo d.o.o. stoga preporuča svojim kupcima da pročitaju upute o ažuriranjima koje daje proizvođač uz proizvod te da redovito provodi ažuriranja kako proizvod ne bi pretrpio nedostatak i kako bi proizvod zadržao potrebne funkcionalnosti. U slučaju da kupac treba dodatni savjet ili pomoć može se obratiti na sve kontakte Elgo d.o.o. za komunikaciju s kupcima/korisnicima.

Elgo d.o.o. obavještava kupce da su uređaji za profesionalnu upotrebu posebno 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 ovlašteni servis utvrdi da se radi o opisanoj vrsti kvara, Elgo d.o.o. neće moći preuzeti odgovornost niti trošak prouzrokovan postupanjem

kupca protivno ovoj obavijesti.

Elgo d.o.o. preporuča kupcima da za proizvode koje je potrebno montirati/pustiti u rad obavezno kontaktira ovlaštenu servis jer proizvođači u pravilu osporavaju prava iz jamstva za svaki proizvod koji je neovlašteno montiran/pušten u rad, pa ni Elgo d.o.o. neće moći priznati posljedice

U slučaju da Kupac naruči robu i odbije ju primiti bez razloga (ambalaža nije oštećena), Elgo d.o.o. ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos izravnih troškova povrata proizvoda.

Elgo d.o.o. odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, posebice Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske kao i za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom. Elgo d.o.o. se obvezuje ispuniti obveze uređene propisom kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu ako ga te odredbe i dano jamstvo obvezuje.

Obavijest o statusu vraćenog proizvoda i ostvarenom iznosu povrata kupac će primiti u roku od 10 dana putem maila. Povrat novčanih sredstava kupcu bit će izvršen najkasnije u roku od 5 dana od datuma upućivanja obavijesti kupcu.

Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u važećem Zakonu o zaštiti potrošača u odjeljku koji govori o jednostranom raskidu ugovora sklopljenog na daljinu.

## **Garancija**

Svi proizvodi u prodaji u web trgovini imaju garanciju uvoznika odnosno proizvođača te osigurano servisiranje i rezervne dijelove u Hrvatskoj. Za korištenje garancije i servisnog održavanja možete se obratiti najbližem ovlaštenom serviseru. Pri korištenju garancije vrijede garancijski uvjeti navedeni u garancijskom listu koji je priložen svakom proizvodu. Garancija u pravilu ne vrijedi za: potrošni materijal, baterije, vrećice za usisavanje, rezervne dijelove itd. Garancija se ostvaruje kopijom računa i garancijskim listom. Svi tvornički kvarovi i nedostaci, koji bi mogli nastati u garancijskom roku, u servisu će biti popravljani besplatno. Servis za proizvode izvan garancije osiguran je u razdoblju 5 godina, ako zakonom nije drugačije određeno.

Garancija prestaje vrijediti u sljedećim slučajevima:

- nepoštivanje uputa za uporabu,
- popravak koji je obavila neovlaštena osoba,
- ugradnja neoriginalnih sastavnih dijelova proizvoda,
- nemarno postupanje s proizvodom,
- oštećenja nastalog zbog mehaničkih udaraca krivnjom kupca odnosno treće osobe,
- nepravilne ugradnje aparata,
- uporabe aparata u profesionalnoj ili dohodovnoj djelatnosti.

## **Dostava**

Za određivanje točnog vremena dostave prethodno će vas nazvati naš ovlaštenu dostavljač. Dostava aparata obavlja se samo radnim danom. Rok isporuke, ako je proizvod na skladištu, je do 7 radnih dana (ne uključujući subote, nedjelje i blagdane) od primitka elektronske obavijesti na adresu vaše e-pošte da je vaša narudžba poslana, a u suprotnom slučaju odgovarajuće dulji. Rok isporuke na otoke je do 14 radnih dana.

Kupljenu robu dostavit ćemo vam do pristupa dostavnog vozila. Isporuka ne uključuje unos robe u stan i priključivanje aparata. U slučaju da prilikom dostave kupac na dogovorenoj adresi nije prisutan, proizvode može valjano preuzeti punoljetna osoba koja živi u istom domaćinstvu zajedno s kupcem odnosno druga osoba koja ima ovlaštenje za preuzimanje. Osoba koja preuzima dostavljeni proizvod i sve prateće dokumente, također navodi svoje ime i prezime, datum zaprimanja i odnos prema naručitelju. Dostava se vrši kurirskom službom za područje cijele Hrvatske ili vlastitim voznim parkom za grad Split i okolicu.

## **Sigurnost**

Prodavatelj koristi odgovarajuća tehnološka i organizacijska sredstva za zaštitu prijenosa i pohranjivanja osobnih podataka, narudžbi i plaćanja. Svaki od prodavatelja je certificiran od strane banaka i ima s bankama sklopljen ugovorni odnos.

Djelatnicima Internet trgovine ni u jednom trenutku nije dostupan broj Vaše kreditne kartice. Dostupan im je samo broj autorizirane transakcije. Oni imaju ovlaštenje za naplatu transakcije u cijelom iznosu ili djelomično, odnosno za otkazivanje transakcije.

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.

## **Pravo na privatnost**

Prodavatelj se obvezuje trajno čuvati sve osobne podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka. Svi podaci, pribavljeni preko web trgovine, biti će upotrijebljeni isključivo za slanje informativnog materijala, ponuda, računa i druge potrebne komunikacije. Svi se podaci o korisnicima i Kupcima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Više o politici zaštite osobnih podataka možete pročitati [ovdje](#)

## **Komunikacija**

Sva komunikacija koja se odnosi na proces narudžbe se obavlja putem e-pošte i/ili telefonskog broja koje Kupac unosi prilikom procesa narudžbe.

## **Oslobađanje od odgovornosti**

Prodavatelj se svim svojim snagama trudi osigurati skladnost i ažurnost podataka objavljenih na web stranicama. Unatoč tome mogu se karakteristike proizvoda, njihovo stanje na skladištu i cijena promijeniti tako brzo da Prodavatelj ne uspije na vrijeme popraviti podatke na web stranicama. U tom slučaju će Prodavatelj Kupca obavijestiti o promjenama i omogućiti mu opozivanje narudžbe ili zamjenu naručenog artikla.

Sve fotografije artikala su simbolične i ne odražavaju svojstva proizvoda.

## **Pritužbe i sporovi**

Ovi Opći uvjeti su u skladu sa zakonom o zaštiti potrošača. Pritužbe i reklamacije kupci mogu poslati elektronskom poštom ili poštom na adresu Prodavatelja [web@elgo.hr](mailto:web@elgo.hr)

Prodavatelj je dužan bez odgađanja potvrditi da je pritužbu primio, obavijestiti Kupca koliko će trajati njezina obrada i pravovremeno ga obavještavati o tijeku tog postupka i najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe na istu odgovoriti. U slučaju sporova, nadležan je trgovački sud u Splitu na adresi Sukoišanska ulica 6, 21000 Split, broj telefona 021/393 999.

Platforma Europske komisije za rješavanje sporova preko interneta omogućava rješavanje sporova vezanih uz kupnju, kako u tuzemstvu tako i u inozemstvu. Pristup platformi:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>