

# Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti poslovanja web stranice i internet trgovine u vlasništvu media-met, obrta za računalne usluge (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) su sastavljeni sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, odredbama Zakona o obveznim odnosima, odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka – Uredbe (EU) 2016/679, te odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini.

Opći uvjeti poslovanja se primjenjuju na pristupanje i korištenje web stranice i internet trgovine na domeni <https://media-met.hr>, te kupovinu tamo dostupnih digitalnih proizvoda ili usluga.

Pristupanjem web stranici i korištenjem web trgovine na domeni <https://media-met.hr> potvrđujete da ste pročitali Opće uvjete poslovanja, te da ih u cijelosti prihvaćate. Ukoliko se ne slažete s općim uvjetima, molimo da napustite web stranicu i našu internet trgovinu.

## VLASNIK WEB TRGOVINE I WEB STRANICE

Web stranica i internet trgovina digitalnim proizvodima i uslugama dostupna je na domeni <https://media-met.hr>. Vlasnik je media-met, obrt za računalne usluge, vlasnik obrta Miljenko Gvožđak sa sjedištem na adresi Maksimilijana Vrhovca 1, 47000 Karlovac, OIB 98877392843 upisan u obrtni registar 26.08.2011. godine u Karlovcu. Matični broj obrta je 97269379. Žiro račun je otvoren kod Privredne banke Zagreb, HR4523400091160311770. Kontakt osoba je Miljenko Gvožđak, broj mobitela +385 095 33 44 666, email [info@media-met.hr](mailto:info@media-met.hr).

Usluga web trgovine je usmjerena na pružanje informacija o uslugama i proizvodima te prodaju usluga i proizvoda.

## PROMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

Prodavatelj zadržava pravo promjene ili ukidanja bilo kojeg sadržaja ili usluga koje pruža, kao i promjene sadržaja na web stranici i internet trgovini digitalnim proizvodima i uslugama, bez obavezne prethodne najave ili obavijesti.

U slučaju sudskog spora primjenjuje se Opći uvjeti poslovanja koji su bili važeći u trenutku izvršenja kupnje.

## UGOVOR O KUPOPRODAJI SKLOPLJEN PUTEM WEB STRANICE I INTERNET TRGOVINE

Proizvodi i usluge u web trgovini na domeni <https://media-met.hr> mogu se naručivati putem web košarice dvadeset i četiri sata na dan, sedam dana u tjednu i to na jedan od sljedećih načina:

- odabirom plaćanja i dovršenjem narudžbe kao registrirani kupac,
- odabirom plaćanja i dovršenjem narudžbe kao gost kupac web trgovine

Nakon odabiranja željenih proizvoda i unosa neophodnih podataka za izvršenje narudžbe potrebno je potvrditi svoju suglasnost s Općim uvjetima poslovanja koji čine sastavni dio ugovora o kupoprodaji.

Radnje koje su izvršene i potvrđene prilikom procesa registracije i procesa predavanja narudžbe smatraju se pravno obvezujućim, te sukladno Općim uvjetima poslovanja predstavljaju sklapanje ugovora o kupoprodaji putem internet trgovine.

U postupku registracije ili kreiranja korisničkog računa kupac je obvezan odabrati naziv ili ime pod kojim će ostvarivati usluge i odabrati sigurnosnu zaporku, pri čemu se registracija ili korisnički račun kreiraju samo za jednu osobu i nije dozvoljeno priopćavati podatke o registraciji ili korisničkom računu trećim osobama. Kupac je obvezan čuvati podatke o svojoj sigurnosnoj zaporki i korisničkom računu, te nije dozvoljena uporaba tuđe registracije ili korisničkog računa. U slučaju kršenja navedenih odredbi prodavatelj pridržava pravo ugasiti registraciju ili korisnički račun kupca, bez obveze naknade kupcu bilo kakvog troška ili štete.

Cijena proizvoda i usluga maloprodajna je s uključenim PDV-om i istaknuta je u web trgovini te predstavlja poziv kupcima za kupnju proizvoda i usluga.

Nakon predavanja narudžbe od strane kupca, na e-mail adresu koja je upisana prilikom davanja narudžbe kupac će primiti potvrdu od strane prodavatelja kojom se potvrđuje primitak narudžbe.

Ukoliko zbog izvanrednih okolnosti prodavatelj nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, isti bezuvjetno zadržava pravo odbijanja primljene narudžbe, o čemu će obavijestiti kupca putem e-mail poruke.

## **CIJENE PROIZVODA I USLUGA NA WEB STRANICI I INTERNET TRGOVINI**

Cijene proizvoda u internet trgovini i na web stranici izražene su u eurima (€) i hrvatskim kunama (kn), te uključuju porez na dodanu vrijednost. Troškovi dostave nisu uključeni jer ne postoje s obzirom da se prodaju digitalni proizvodi ili usluge.

U slučaju da je zbog greške od strane prodavatelja u web trgovini istaknuta pogrešna cijena proizvoda, isti nije obvezan kupcu isporučiti naručeni proizvod pod nepovoljnim uvjetom, te će kupcu biti ponuđeno da kupi proizvod ili uslugu po ispravnoj cijeni.

Račun za kupljene proizvode će se dostaviti kupcu emailom nakon primitka uplaćenih sredstava na računu u roku od 7 dana.

## **NAČIN PLAĆANJA PROIZVODA I USLUGA**

Plaćanje naručenih proizvoda ili usluga kupac vrši:

- na transakcijski račun prodavatelja – IBAN: HR4523400091160311770 otvoren kod Privredne banke Zagreb, korištenjem internet bankarstva ili opće uplatnice po prethodno izdanom predračunu za naručene proizvode od strane prodavatelja u kojem slučaju proces isporuke počinje nakon evidentiranja uplate na računu prodavatelja.
- preko Paypala na transakcijski račun prodavatelja IBAN: HR4523400091160311770 otvoren kod Privredne banke Zagreb

## **TROŠAK DOSTAVE PROIZVODA I USLUGA**

Trošak dostave proizvoda ili usluga ne postoji jer se digitalni sadržaj preuzima online.

## **ISPORUKA PROIZVODA**

Naručeni proizvodi isporučuju se direktnim preuzimanjem ili izvršenjem naručenih usluga prodavatelja prema općim uvjetima.

Isporuka proizvoda će najčešće uslijediti nakon primljene uplate linkom za preuzimanje. Usluge će biti isporučene prema dogovoru s klijentom nakon dostave potrebnih materijala i dokumentacije potrebne za izvršenje usluge od strane prodavatelja a najkasnije u

zakonom propisanom roku od trideset dana. Usluge koje se zasnivaju na mjesečnoj ili godišnjoj pretplati, biti će izvršene tijekom mjeseca ili prema predviđenom planu.

Ukoliko prodavatelj nije u mogućnosti isporučiti sve naručene proizvode, isporučit će one koje može, a o roku isporuke ostatka će pismenim putem obavijestiti kupca, koji može prihvatiti ili otkazati isporuku ostalih proizvoda. Ukoliko kupac nema e-mail adresu, o navedenom će biti obaviješten telefonskim putem.

Prilikom preuzimanja proizvoda i usluga kupac je dužan provjeriti eventualne greške na digitalnom proizvodu i odmah ih reklamirati službi za korisnike na email [info@media-met.hr](mailto:info@media-met.hr) ili na telefon +385 095 33 44 666.

## **PRAVO KUPCA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA O KUPOPRODAJI**

Kupac ima pravo sukladno odredbama članka 79. Zakona o zaštiti potrošača bez navođenja razloga raskinuti ugovor o kupoprodaji u roku od četrnaest dana od dana predavanja narudžbe, u slučaju da se predomislio prije isporuke proizvoda ili usluge.

Kako bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji, dužan je prije isteka gore navedenog roka od četrnaest dana za jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji obavijestiti prodavatelja o svojoj odluci da jednostrano raskida ugovor o kupoprodaji i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava volju da raskine ugovor o kupoprodaji poslane:

- putem elektroničke pošte na adresu: [info@media-met.hr](mailto:info@media-met.hr)
- putem telefona +385 095 33 44 666
- ili na adresu: media-met, obrt za računalne usluge, Maksimilijana Vrhovca 1, 47000 Karlovac, zajedno s originalnim računom, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte.

Jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji sklopljenog na daljinu kupac može zatražiti elektronskim putem.

U slučaju isporuke digitalnog proizvoda kupac nema pravo na povrat novca. U slučaju greške digitalnog proizvoda, prodavatelj digitalni proizvod mora ispraviti ili vratiti uplaćeni novac ako nije moguće ispraviti grešku.

U slučaju ugovora o održavanju ili najmu web stranice, kupac može zatražiti raskid također elektronskim putem barem 15 dana ranije prije isteka ugovorenog ciklusa održavanja ili najma. U slučaju novog ugovora o uslugama kupac može zatražiti raskid ugovora u roku od 7 dana.

Prodavatelj će dostaviti kupcu potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora o kupoprodaji bez odgađanja elektroničkom poštom.

## **OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA**

Sukladno čl. 10. st. 3. Zakona o zaštiti potrošača ( "Narodne novine, br. 41/14, 110/15) obavještavamo klijente da prigovor kojim iznose svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili na kvalitetu pružene usluge mogu podnijeti u elektronskom obliku na email [info@media-met.hr](mailto:info@media-met.hr) te će im bez odgađanja pisanim putem biti potvrđen primitak tog prigovora.

Prodavatelj će dostaviti kupcu potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora o kupoprodaji bez odgađanja elektroničkom poštom.

Prigovor se također može podnijeti pismenim putem na adresu: media-met, obrt za računalne usluge, Maksimilijana Vrhovca 1, 47000 Karlovac.

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

## **ODGOVORNOST PRODAVATELJA ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE PROIZVODA**

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje je on imao u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato 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 nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati.

Kupac ima pravo prigovora ili reklamacije proizvoda prodavatelju zbog postojanja materijalnih nedostataka na proizvodu u zakonskom roku sukladno odredbi čl. 422. st. 1. Zakona o obveznim odnosima.

Sukladno čl. 10 Zakona o zaštiti potrošača, kupac može svoje prigovore uputiti putem elektroničke pošte na adresu: [info@media-met.hr](mailto:info@media-met.hr), putem pošte na adresu: media-met, obrt za računalne usluge, Maksimilijana Vrhovca 1, 47000 Karlovac.

Prodavatelj je dužan u elektroničkom obliku odgovoriti na prigovor najkasnije u roku od petnaest dana od dana zaprimanja prigovora.

U slučaju reklamacije digitalnog proizvoda zbog greške ili nedostatka, prodavatelj se obvezuje ispraviti grešku ili nedostatak na digitalnom proizvodu.

Reklamacija će se smatrati utemeljenom ako se pregledom proizvoda, a ako je neophodno potrebno i posebnim vještačenjem, utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

Ukoliko se utvrdi da je reklamacija utemeljena, prodavatelj će o svom trošku zamijeniti digitalni proizvod za istovjetni bez nedostataka ili vratiti cjelokupan iznos koji je plaćen za proizvod.

U slučaju da reklamacija nije utemeljena (npr. nepravilno održavanje proizvoda), te se prigovor kupca odbije kao neosnovan, isti je obavezan snositi trošak nastao zbog reklamacije digitalnog proizvoda ili usluge.

## **PRAVA I OBVEZE PRODAVATELJA**

Prodavatelj u web trgovini media-met nudi digitalne proizvode ili usluge koji su u njegovom isključivom vlasništvu.

Prodavatelj je dužan osigurati istinite informacije o ponuđenoj robi i pružiti potpune informacije o plaćanju kupoprodajne cijene i isporuci robe.

Prodavatelj je obavezan dostaviti kupcu prodani proizvod na način i u vrijeme kako je to navedeno u Općim uvjetima poslovanja, nakon što kupac preda i potvrdi narudžbu.

Web trgovina media-met može biti privremeno nedostupna ili dostupna samo u ograničenom opsegu kao rezultat redovnog i izvanrednog održavanja ili nadogradnje sustava, zbog tehničkih poteškoća, problema više sile, kolektivnog godišnjeg odmora radnika prodavatelja ili drugih uzroka, te stoga prodavatelj nije odgovoran, bez obzira na uzrok i trajanje, za eventualnu nedostupnost web trgovine djelomični ili potpuni prekid, pogrešan rad i tehničke probleme koji mogu dovesti do pogrešne obrade podataka, te bilo kakva potraživanja ili gubitke kupaca koji iz toga proizlaze.

## **PRAVA I OBVEZE KUPCA**

Kupac je dužan platiti kupljeni proizvod ili usluge, te preuzeti digitalni proizvod. Ukoliko kupac, pristane na ugovor o održavanju web stranice, najmu stranice ili bilo kojeg članstva, dužan je poslati isporučitelju potrebne materijale u roku od 15 dana (slike, tekstove, video i slično) tj. sve što je potrebno kako bi prodavatelj mogao ispuniti svoju uslugu. Tek nakon dobivenih materijala počinje teći rok za isporuku dogovorene usluge.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti proizvoda od trenutka njegovog preuzimanja, koje nastane kao posljedica rukovanja proizvodom, osim onog nužno neophodnog za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda.

## **IZJAVA O ZAŠTITI PODATAKA I PRIVATNOSTI**

Prodavatelj se obvezuje čuvati privatnost svih osobnih podataka kupaca web trgovine i web stranice na domeni <https://media-met.hr>, te će s istima postupati sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka – Uredbe (EU) 2016/679, s napomenom da prodavatelj prikuplja samo nužne osnovne podatke kupaca koje isti daju prilikom procesa registracije i procesa predavanja narudžbe, te jamči da isti nikada neće biti dani na uvid ili uporabu trećim osobama.

Osobni podaci kupaca web trgovine i web stranice na domeni <https://media-met.hr> nalaze se u web zbirci podataka najduže jednu godinu od dana zadnje kupovine nakon čega se isti automatski brišu.

Ukoliko ne želite da čuvamo Vaše osobne podatke, molimo Vas da nas obavijestite na adresu elektroničke pošte službenika za zaštitu osobnih podataka: [info@media-met.hr](mailto:info@media-met.hr) nakon čega će isti biti odmah trajno izbrisani.

Odgovorna osoba za zaštitu osobnih podataka je Miljenko Gvožđak, telefon +385 095 33 44 666

## **PRAVILA O KOLAČIČIMA**

Prilikom otvaranja naše stranice ili pregledavanja istih automatski se prikupljaju nužni podaci koristeći kolačiće za optimizaciju naše stranice kako bismo vam pružili najrelevantnije informacije i što bolje korisničko iskustvo.

Kolačići su sitne elektroničke informacije koje internetska stranica šalje pretraživaču posjetitelja i koje se spremaju na tvrdi disk posjetitelja.

Ako ste zabrinuti zbog spremanja kolačića na vašem uređaju, možete konfigurirati svoj pretraživač tako da odbija spremanje svih kolačića ili da vas upozori prilikom postavljanja kolačića, što vam omogućuje da odlučite želite li ih prihvatiti ili ne.

Također možete obrisati kolačiće sa svog uređaja. Međutim, ako odaberete blokiranje kolačića ili ih obrišete, određene funkcije internetskih stranica koje posjećujete možda neće ispravno raditi.

Više o Pravilima kolačića možete pročitati na stranici [Pravila o kolačićima](#).

## **AUTORSKA PRAVA**

Prodavatelj polaže autorska prava na sve sadržaje web stranice i web trgovine na domeni <https://media-met.hr> tekstualne, vizualne i audio materijale, baze podataka i programski kod), te će se svako neovlašteno korištenje bilo kojeg dijela web stranice i web trgovine u svrhu objavljivanja, prenošenja, reproduciranja ili na bilo kojeg drugog načina iskorištavanja bilo kojeg dijela sadržaja bez dozvole prodavatelja smatrati kršenjem autorskih prava.

## **NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA I PRIMJENA PRAVA**

Sve pritužbe kupaca će prodavatelj nastojati riješiti sporazumno mirnim putem, te kupci mogu kontaktirati prodavatelja ili uputiti pritužbu, odnosno prigovor na e-mail adresu: [info@media-met.hr](mailto:info@media-met.hr), na koji se prodavatelj obvezuje odgovoriti u roku od petnaest dana od dana zaprimanja prigovora.

Platforma Europske komisije za internetsko rješavanje sporova omogućuje kupcima i prodavateljima da riješe sporove povezane s internetskom kupovinom robe ili usluga bez sudskog postupka, a ista je dostupna ovdje: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>.

U slučaju sudskog spora vezanog za Opće uvjete poslovanja i ugovore o kupoprodaji nadležan je stvarno nadležni sud u Karlovcu uz primjenu hrvatskog prava.