

# Pravo na povrat i reklamacije

**U skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: Zakon), potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti ugovor o kupnji u roku od 14 dana od dana primitka proizvoda kupljenih na daljinu, te zahtijevati povrat sredstava od prodavatelja.**

Da bi kupac ostvario pravo na jednostrani raskid Ugovora, treba obavijestiti Asel spring machines d.o.o. o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to izjavom poslanom poštom na adresu Asel spring machines d.o.o., Braće Radić 33, 53520 Bakić, elektroničkom poštom na prodaja@asel.hr, a može se koristiti i pisani obrazac za jednostrani raskid Ugovora. Odgovor ćete dobiti u zakonskom roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Obrazac za jednostrani raskid Ugovora o kupnji možete preuzeti ovdje: [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#).

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Ako korisnik jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat ukupno uplaćenog iznosa u vrijednosti kupljenih proizvoda, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada Asel spring machines d.o.o. zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora, osim ukoliko je korisnik odabrao drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koja je ponuđena. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je korisnik izvršio uplatu. U slučaju da korisnik pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca Asel spring machines d.o.o. može izvršiti tek nakon što roba bude vraćena i pregledana da nije upotrebljavana ili oštećena .

Korisnik je dužan robu predati ili je poslati na adresu Asel spring machines d.o.o., Braće Radić 33, 53520 Bakić, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Aselu uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. **Izravne troškove povrata robe korisnik mora snositi sam.** U slučaju nejasnoća, molimo da prije raskida Ugovora nazovete na broj telefona 033 546 343 ili se javite na prodaja@asel.hr kako bi vam bio objašnjen postupak vraćanja robe.

U skladu sa Zakonom 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 jednostrani raskid ugovora**

**Korisnik nema pravo na jednostrani raskid Ugovora** (sukladno članku 79. Zakona), ako je:

1. ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
2. predmet ugovora roba ili usluga 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 raskid ugovora
3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču (proizvodi po mjeri i/ili želji kupca, npr. peći i radijatori u boji po narudžbi; cijevi, kabeli i užad rezani na mjeru po želji kupca i sl.)
4. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
5. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
6. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izriječno zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
7. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke
8. ugovor sklopljen na javnoj dražbi
9. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju
10. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako 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.

#### **Odgovornost za materijalne nedostatke**

Asel spring machines d.o.o. odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim prodajnim mjestima sukladno pozitivnim propisima posebice Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske.

#### **Izvensudsko rješavanje sporova**

Asel spring machines d.o.o. će kao trgovac sve eventualne sporove s potrošačima nastojati riješiti dogovorno na obostrano zadovoljstvo i vodeći brigu o zadovoljstvu potrošača.

U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje.

Postupak pred sudovima časti provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača.

Mirenje pred centrima za mirenje provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje.

Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti odluke o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore.

#### **ONLINE platforma za rješavanje sporova:**

Posebnom regulativom Europske unije, od 15.02.2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju moguće je riješiti putem ODR platforme kojoj možete pristupiti putem web stranice <http://ec.europa.eu/>.

To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete na brži i jednostavniji način podnijeti na gornjem linku.

Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

#### **Zaštita privatnosti i osobnih podataka**

Tvrtka Asel spring machines d.o.o se obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikuplja samo nužne podatke o kupcima/korisnicima koji su neophodni za ispunjenje naših obveza, informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici tvrtke Asel spring machines d.o.o. i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti i osobnih podataka. Više o Zaštiti osobnih podataka, u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka (GDPR regulativa), možete pročitati [ovdje](#).

## **Kontakt i opći podaci o društvu**

#### **Kontakti i radno vrijeme:**

Asel Spring Machines d.o.o.

Braće Radić 33, 33520 Bakić

tel: 033/546 343,

e-mail: [prodaja@asel.hr](mailto:prodaja@asel.hr)

<http://www.asel.hr>

Radno vrijeme: pon-pet 6:30 - 14:30h

**Opći podaci o društvu:** OIB:36355340981

**Matični broj:** 5083265, **Registracijski broj:** 010110749 (Trgovački sud u Bjelovaru)

Uprava: A. Srbić

Temeljni kapital: 20.000,00 HRK uplaćen u cijelosti

IBAN: HR892340009111100743

, poslovna banka: Banka: Privredna banka Zagreb

IBAN: HR8923400091111007430 SWIFT/BIC: PBZGHR2X

Reklamacijski obrazac za proizvode gdje je davatelj jamstva Asel spring machines d.o.o. možete preuzeti [\*\*ovdje2.\*\*](#)