

# Opći uvjeti poslovanja

## Opći uvjeti poslovanja (OPU)

Ovi Opći uvjeti i odredbe sadrže uvjete korištenja usluge online prodaje proizvoda dostupne u Desirel online trgovini na <https://www.desirel.hr/> (u daljnjem tekstu „Webshop“), koji se primjenjuju na registrirane i neregistrirane korisnike (u daljnjem tekstu „Kupac“).

Webshop je dostupan na internetu na URL-u <https://www.desirel.hr/>. Trenutnu verziju Općih uvjeta i odredbi možeš preuzeti i ispisati u bilo kojem trenutku pomoću gumba za ispis koji se nalazi na dnu stranice.

Pregledom Webshopa, registracijom ili kupnjom (bilo kojom od ovih radnji) sklapa se ugovor između Prodavača i Kupca u skladu s ovim Općim uvjetima i odredbama.

Kupac, kao korisnik Webshopa, obavezan je prihvatiti uvjete ovih Općih uvjeta i odredbi. Ako Kupac ne prihvati neku odredbu Općih uvjeta i odredbi, nije mu dopušteno koristiti stranicu ili kupovati u Webshopu.

Postupanje s osobnim podacima Kupca uređeno je Politikom privatnosti, koja je dostupna izravno s početne stranice ili putem sljedeće poveznice: <https://www.desirel.com/hr/terms>.

Tehničke informacije potrebne za korištenje Web stranice, koje nisu pokrivena ovim Općim uvjetima i odredbama, dostupne su u informacijama na Web stranici.

Jezik ugovora je hrvatski. Ugovor nije podložan nikakvom kodeksu ponašanja.

Sustav Prodavača automatski pohranjuje narudžbe zaprimljene u elektroničkom formatu, koje Kupac može naknadno pregledati prijavom u svoj osobni račun.

Strane se slažu da ugovori sklopljeni na ovaj način ne kvalificiraju se kao pisani ugovori, nisu arhivirani od strane Prodavača i stoga nisu dostupni kasnije. Za ove ugovore primjenjuje se mađarsko pravo.

### Sadržaj:

1. **Informacije o Prodavaču**
2. **Registracija**
3. **Proces kupnje**
4. **Tehničke opcije za ispravak pogrešaka u unosu podataka**
5. **Valjanost ponude, potvrda**
6. **Cijene proizvoda, karakteristike, pakiranje**
7. **Isporuka**
8. **Načini plaćanja**
9. **Pravo na odustanak**
10. **Jamstvo**
11. **Garancija**
12. **Ograničenje odgovornosti**
13. **Autorska prava**
14. **Zaštita podataka**
15. **Postupak za pritužbe**

## 1. Informacije o prodavatelju

### 1.1. Operater ove internetske trgovine (u daljnjem tekstu: Internetska trgovina):

Naziv tvrtke: Fantasy Shop Kft.

Sjedište: Hungary, 2724 Újlengyel, Nyári Pál 15.

Sud za registraciju: Registracijski sud Glavnog suda u Budimpešti

Matični broj tvrtke: Cg. 01-09-332884

Porezni broj: 26573898-2-13

EU (zajednički) PDV broj: HU 26573898

### 1.2. Prodavatelj proizvoda ponuđenih u Internetskoj trgovini:

Naziv tvrtke: Webshop Logisztika Kft.

Sjedište: 1097 Budimpešta, Ecseri út 14-16

Sud za registraciju: Registracijski sud Glavnog suda u Budimpešti

Matični broj tvrtke: Cg. 01-09-953952

Porezni broj: 23121076-2-43

EU (zajednički) PDV broj: HU 23121076

Broj registracije za zaštitu podataka: 03327-0001

(u daljnjem tekstu: Prodavatelj)

### 1.3. Korisnička služba

Kontakt informacije za korisničku službu možeš pronaći [ovdje](#).

**1.4.** Preporučuje se provjeriti besprijekorno stanje i funkcionalnost odjeće i uređaja kupljenih u Webshopu prije korištenja. U Webshopu se prodaju samo novi proizvodi.

**1.5.** Prodavač ima pravo jednostrano izmijeniti ove Opće uvjete i odredbe, pod uvjetom da su Kupci unaprijed obaviješteni putem sučelja Webshopa. Izmijenjene odredbe stupaju na snagu prilikom prvog korištenja Webshopa od strane Kupca nakon što izmjene stupe na snagu, a izmjene će se primjenjivati na narudžbe izvršene nakon izmjena.

**1.6.** Svaki Kupac koji se ne slaže s promjenama pravila mora se suzdržati od kupnje. Promjene nemaju utjecaja na već zaključene (potvrđene) ugovore.

**1.7.** Prodavač također ima pravo izmijeniti asortiman proizvoda, cijene, rokove itd., kao što se prodaju u Webshopu. Promjena stupa na snagu objavljivanjem na sučelju Webshopa.

**1.8.** Sadržaj Webshopa namijenjen je isključivo osobama starijim od 18 godina! Osobe mlađe od osamnaest godina nemaju pravo posjećivati stranicu ili obavljati kupnje. Prevarant snosi odgovornost za sve štete proizašle iz obmanjujuće upotrebe Webshopa.

## 2. Registracija

**2.1.** Svi dijelovi sadržaja Webshopa dostupni su svima bez registracije, a kupnja nije uvjetovana valjanom registracijom. Međutim, ako Kupac želi registrirati se u Webshopu, potrebno je dostaviti Prodavaču sljedeće informacije:

- Ime
- Email adresa
- Lozinka
- Adresa (adresa dostave i adresa za naplatu)
- Broj telefona

Prodavač će obavijestiti Kupca o uspješnoj registraciji putem emaila.

**2.2.** Kupac ima pravo izbrisati svoju registraciju u bilo kojem trenutku slanjem emaila na [info@desirel.com](mailto:info@desirel.com). Nakon primitka poruke, Prodavač je dužan odmah organizirati brisanje registracije. Podaci o korisniku Kupca bit će odmah uklonjeni iz sustava nakon brisanja; međutim, to ne utječe na zadržavanje podataka i dokumenata vezanih uz već izvršene narudžbe, niti dovodi do brisanja takvih podataka, budući da njihovo pohranjivanje nalaže odredba 169. Zakona C iz 2000. o računovodstvu. Nakon brisanja, podaci se ne mogu obnoviti.

**2.3.** Kupac je isključivo odgovoran za čuvanje svojih podataka za pristup (posebno lozinke) u tajnosti. Ako Kupac sazna da je neovlaštena treća strana možda dobila pristup lozinci koja je navedena tijekom registracije, mora odmah promijeniti svoju lozinku. Ako postoji sumnja da treća strana zloupotrebljava lozinku na bilo koji način, Kupac je također obavezan odmah obavijestiti Prodavača.

**2.4.** Kupac se slaže ažurirati osobne podatke koje je dao tijekom registracije prema potrebi kako bi osigurao da su točni, potpuni i ažurni.

### 3. Proces kupnje

**3.1.** Pretražujući Webshop, odabrani proizvodi za kupnju mogu se dodati u virtualnu košaricu klikom na funkciju "Dodaj u košaricu" na stranici svakog pojedinog proizvoda.

Nakon odabira proizvoda, stvarni proces naručivanja započinje klikom na gumb "Nastavi na plaćanje", nakon čega slijedi ispunjavanje obrasca za narudžbu kako bi se narudžba poslala. Prije prve kupnje u Webshopu, registracija nije obavezna; Kupac može kupovati kao gost. Međutim, ako Kupac ima postojeći račun, preporučuje se prijaviti se na račun prilikom postavljanja sljedećih narudžbi. Registracija olakšava buduće kupnje i korištenje raznih popusta.

**3.2.** Narudžbe se mogu postaviti samo u Webshopu elektronički. Prodavač može prihvatiti i ispuniti narudžbu samo ako Kupac ispuni sva polja na stranici za registraciju i kupnju. Prodavač nije odgovoran za štetu koja proizlazi iz neispunjavanja tih polja, niti za bilo kakve tehničke probleme koji se mogu pojaviti tijekom procesa. Sve dodatne troškove dostave ili druge troškove koji proizlaze iz nepotpunih ili netočno navedenih adresa ili drugih informacija snosi Kupac.

**3.3.** Posebno je važno navesti točan broj telefona. Prodavač neće ispuniti narudžbu ako su kontakt podaci nepotpuni.

**3.4.** Postavljanjem narudžbe, Kupac prihvaća da Prodavač može koristiti posredničke usluge za ispunjenje narudžbe. Prodavač može angažirati podizvođače, jer dostavu povremeno može izvršiti treća strana (kurirska služba). Prodavač je i kupac i pružatelj navedenih usluga.

### 4. Tehničke opcije za ispravak pogrešaka u unosu podataka

**4.1.** Pogreške u unosu podataka mogu se ispraviti prije nego što pritisneš gumb "Naruči". Za povratak, koristi gumb 'Nazad'. Informacije koje si dao tijekom registracije, kao i lozinku za prijavu, možeš promijeniti u bilo kojem trenutku nakon prijave u odjeljku 'Informacije o kupcu'. Sadržaj "Košarice" možeš provjeriti, modificirati ili čak izbrisati u bilo kojem trenutku. Ako primijetiš pogrešku u unosu podataka nakon što si poslao narudžbu, odmah je treba prijaviti slanjem emaila na [info@desirel.com](mailto:info@desirel.com).

### 5. Valjanost ponude, potvrda

**5.1.** Prodavač će potvrditi primitak ponude koju je Kupac poslao putem automatskog potvrđujućeg emaila najkasnije 48 sati nakon primitka ponude. Ovaj potvrđujući email sadržavat će detalje koje je Kupac dao tijekom procesa kupnje ili registracije (informacije za naplatu i dostavu), ID narudžbe, datum narudžbe, popis naručenih proizvoda, njihove količine, cijene proizvoda, troškove dostave i ukupni iznos za plaćanje. Ako je Kupac već poslao svoju narudžbu Prodavaču i primijeti pogrešku u podacima sadržanim u potvrđujućem emailu, mora obavijestiti Prodavača unutar 1 dana kako bi izbjegao izvršenje bilo kakvih pogrešnih narudžbi.

**5.2.** Kupac se oslobađa obveze svoje ponude ako ne primi potvrđujući email od Prodavača unutar 48 sati od slanja svoje narudžbe.

**5.3.** Potvrđujući email od Prodavača smatra se kao prihvaćanje ponude koju je Kupac dao, čime se uspostavlja valjani ugovor između Prodavača i Kupca.

**5.4.** Narudžba se kvalificira kao ugovor sklopljen elektronički, koji je reguliran odredbama Zakona CVIII iz 2001. o uslugama elektroničke trgovine i određenim aspektima usluga informacijskog društva. Ugovor podliježe odredbama Vladine uredbe br. 45/2014 (II.26.) o detaljnim pravilima ugovora između potrošača i poduzeća, uzimajući u obzir odredbe Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća o pravima potrošača.

### 6. Cijene proizvoda, karakteristike, pakiranje

#### 6.1. Cijene proizvoda

Cijene prikazane pored proizvoda uvijek su bruto cijene, uključujući PDV. Za proizvode koji su navedeni s cijenom od 0 ili 1 EUR, ti artikli nisu dostupni za kupnju u tom trenutku. Narudžba takvih proizvoda je nevažeća, a prikaz cijene od 0 ili 1 EUR ne smatra se besplatnom ponudom. Cijene navedene u Webshopu važe do povlačenja ili izmjene. Slike proizvoda i informacije o stanju zaliha prikazane u Webshopu služe samo u informativne svrhe i mogu se razlikovati od stvarnih proizvoda. Zbog brzih promjena u razinama zaliha, moguće je da se neki proizvodi prikazuju kao "na skladištu" iako zapravo nisu dostupni. Prodavač ne preuzima odgovornost za takve pogreške i obavijestit će Kupca čim prepozna pogrešku. Tipografske greške, uključujući pogrešne cijene (posebno pogreške s decimalnim točkama ili cijene od 0 ili 1 EUR), mogu se pojaviti u Webshopu. Operater ne preuzima odgovornost za objavljene podatke i zadržava pravo odbiti narudžbu i ne sklopiti ugovor u slučaju netočnih informacija, ili povući se iz ugovora prije ispunjenja narudžbe izdavanjem izjave Kupcu o očekivanom ispunjenju narudžbe.

#### 6.2. Pakiranje

Naručeni proizvodi uvijek će biti isporučeni u diskretnom pakiranju od strane Prodavača. Pakiranje neće otkriti sadržaj pošiljke, bilo svojim izgledom ili oznakom pošiljatelja. Prodavač postupi s podacima Kupca povjerljivo i neće otkriti narudžbu ili podatke Kupca nikome osim Kupcu, niti ih prenijeti drugim osobama ili tvrtkama (osim kurirskim službama). Za više informacija, pogledaj Politiku privatnosti.

#### 6.3. Važne karakteristike proizvoda i veličine

Veličine erotske odjeće koja se prodaje u Webshopu razlikuju se od tipičnih veličina (obično su veće), pa je posebno važno koristiti tablicu veličina dostupnu na stranici dotičnog proizvoda. Prodavač snažno preporučuje svim Kupcima da odaberu ispravne veličine, jer

se erotska odjeća ne može zamijeniti iz higijenskih razloga ako je odabrana pogrešna veličina.

Asortiman proizvoda koji se prodaje u Webshopu uključuje erotsko donje rublje, proizvode za intimnu higijenu, seksualna pomagala, kreme, seksualne društvene igre, kondome, poklone, proizvode iz drogerija itd. Svi proizvodi dostupni u Webshopu isključivo su namijenjeni osobama starijim od 18 godina! Svi proizvodi (osobito kreme, lubrikanti i ulja) moraju se čuvati izvan dohvata djece! Boje pojedinih proizvoda mogu se prikazivati drugačije na korisničkom računalu, a Prodavač ne snosi odgovornost za bilo kakve razlike u bojama.

#### 6.4. Upravljanje pregledom proizvoda kupaca

Recenzije i ocjene proizvoda ručno provjeravaju i moderiraju djelatnici Web trgovine. Objavljuju se i pozitivne i negativne ocjene. Duplicirane, opscene ili na neki drugi način nezakonite ili kršeće recenzije i recenzije nestvarnih kupaca uklanjaju se tijekom moderiranja. Ocjenu proizvoda kupac može dati nakon prijave, putem Eksterne stranice za usporedbu cijena ili na temelju e-maila primljenog od Web trgovine nakon kupnje. Već provjerene recenzije označene su kao takve.

## 7. Isporuka

### 7.1. Isporuka

Prodavač obično ispunjava narudžbe unutar 2 radna dana, pod uvjetom da je proizvod na skladištu. Prodavač nastoji pridržavati se navedenih vremena isporuke, ali ne može biti odgovoran ako se uobičajeno vrijeme isporuke ne može održati. U slučaju kašnjenja, Prodavač će uvijek obavijestiti Kupca i informirati ga o točnom vremenu isporuke.

Molimo te da navedete adresu dostave (npr. poslovnu adresu) na kojoj možeš biti neprekidno dostupan radnim danima između 8:00 i 18:00 za preuzimanje proizvoda.

Pri isporuci, Kupac je dužan pregledati paket zbog oštećenja i provjeriti broj primljenih proizvoda. Kupac mora potpisati potvrdu o isporuci ako je sve u redu. Ako je ambalaža ili proizvod oštećen, Kupac mora zatražiti izvještaj o problemu na mjestu isporuke. Kupac može prihvatiti oštećenu ambalažu samo na vlastitu odgovornost. Prodavač ne može prihvatiti naknadne pritužbe u vezi s količinom ili kvalitetom robe bez izvještaja. Potpisivanjem potvrde o isporuci, Kupac priznaje da paket i njegov sadržaj odgovaraju njihovoj narudžbi (tj. paket nije nepotpun i ni ambalaža ni proizvod nisu oštećeni).

Ako pokušaj dostave ne uspije, dostavljač će ostaviti obavijest, a bit će izvršena do dvije dodatne pokušane isporuke. Isporuke se obavljaju radnim danima između 8:00 i 18:00. Kupac je dužan navesti adresu dostave na kojoj može biti dostupan tijekom tih sati. Isporučeni paket je diskretan, tako da se može koristiti i poslovna adresa.

#### 7.1.1. Metode isporuke

Za trenutne metode isporuke i troškove, klikni [ovdje](#).

## 8. Načini plaćanja

Za trenutne metode plaćanja i troškove, klikni [ovdje](#).

## 9. Pravo na odustanak

Ove odredbe u ovom odjeljku primjenjuju se isključivo na fizičke osobe koje djeluju izvan svoje profesije, samostalne djelatnosti ili poslovne aktivnosti, koje kupuju, naručuju, primaju, koriste ili traže robu, kao i na primatelje bilo kakve komercijalne komunikacije ili ponude vezane uz robu (u daljnjem tekstu „Potrošač“).

**U slučaju ugovora o prodaji proizvoda, Potrošač ima pravo odustati od ugovora bez objašnjenja unutar trideset (30) dana od dana...**

- a) primitka proizvoda,
- b) u slučaju više proizvoda koji su isporučeni odvojeno, primitka posljednjeg proizvoda,
- c) u slučaju proizvoda koji se sastoji od više dijelova ili komada, primitka posljednjeg dijela ili komada, ili
- d) za proizvode koji se redovito isporučuju tijekom definiranog razdoblja, primitka prve isporuke od strane Potrošača ili treće osobe koja nije odabrani prijevoznik od strane Potrošača.

Prodavač je zakonski obavezan ponuditi rok za odustajanje od 14 kalendarskih dana; međutim, Prodavač produljuje ovaj rok na 30 kalendarskih dana kako bi Potrošač mogao ostvariti svoje pravo na odustajanje.

Registrirani kupci — odnosno potrošači koji na stranici Desirel.hr kreiraju račun koristeći svoju e-mail adresu i lozinku — ostvaruju pravo na produženo pravo na odustanak. Za te kupce rok za odustanak iznosi 90 kalendarskih dana.

Potrošač ima pravo ostvariti svoje pravo na odustajanje tijekom razdoblja između sklapanja ugovora i primitka proizvoda.

### 9.1. Postupak za ostvarivanje prava na odustajanje

Ako Potrošač želi ostvariti svoje pravo na odustajanje, mora poslati jasnu izjavu o svojoj namjeri da odustane (npr. poštom ili elektroničkom poštom) Prodavaču koristeći kontakt podatke navedene u Odjeljku 1 ovih Općih uvjeta. Potrošač može koristiti i obrazac za odustajanje koji je dostupan putem sljedeće poveznice. Potrošač ostvaruje svoje pravo na odustajanje na vrijeme ako pošalje izjavu o odustajanju Prodavaču prije isteka gornje navedene odredbe.

Teret dokazivanja da je pravo na odustajanje ostvareno u skladu s odredbama Odjeljka 10 leži na Potrošaču. U oba slučaja, Prodavač će potvrditi primitak izjave o odustajanju Potrošača putem emaila bez odgađanja.

Ako se odustajanje izvrši pismeno, smatra se valjanim ako Potrošač pošalje svoju izjavu unutar 30 kalendarskih dana (čak i na 30. kalendarski dan). U slučaju obavijesti poštom, uzima se u obzir datum slanja, a u slučaju obavijesti putem emaila, vrijeme slanja će se uzeti u obzir od strane Prodavača prilikom izračuna roka. Potrošaču se preporučuje da pismo pošalje preporučeno kako bi osigurao dokaz o datumu slanja.

Ako Potrošač odustane, mora vratiti proizvod na adresu navedenu u Odjeljku 1 ovih Općih uvjeta bez nepotrebnog odgađanja, ali najkasnije unutar 30 dana od komunikacije o svom odustajanju. Rok se smatra ispunjenim ako Potrošač pošalje (poštom ili preda kuriru) proizvod prije isteka roka od 30 dana.

Trošak povratka proizvoda Prodavaču snosi Potrošač. Prodavač ne može prihvatiti paket koji se vraća pouzecem. Osim troškova povratka proizvoda, Potrošač neće snositi nikakve druge troškove vezane uz odustajanje.

Ako Potrošač odustane od ugovora, Prodavač će bez nepotrebnog odgađanja i najkasnije unutar 14 dana od primitka izjave o odustajanju nadoknaditi sve uplate koje je primio od Potrošača, uključujući troškove dostave. Ovo ne uključuje dodatne troškove koji su proizašli iz izbora Potrošača za način dostave koji nije najjeftinija standardna dostava koju nudi Prodavač. Prodavač može zadržati povrat do povratka proizvoda ili dok Potrošač ne dostavi vjerodostojan dokaz o povratu proizvoda, što god se prije dogodi. Čak i u ovom slučaju, trošak povratka proizvoda snosi Potrošač prema zakonskim propisima.

Prodavač će koristiti isti način plaćanja za povrat kao što je korišten u izvornoj transakciji, osim ako Potrošač izričito ne pristane na drugi način. Potrošač neće imati dodatne troškove kao rezultat korištenja ovog alternativnog načina povrata.

Potrošač može biti odgovoran samo za smanjenu vrijednost proizvoda ako je deprecijacija uzrokovana rukovanjem proizvodom izvan onoga što je potrebno za utvrđivanje njegove prirode, karakteristika i funkcionalnosti.

## **9.2. Pravo Potrošača na odustajanje je isključeno**

Pravo na odustajanje ne primjenjuje se na zapakirane proizvode koji, iz zdravstvenih ili higijenskih razloga, ne mogu biti vraćeni nakon što su otvoreni (npr. seksualna pomagala, kozmetički proizvodi, kreme, masažna ulja). Prodavač ne očekuje povrat takvih proizvoda ako je Potrošač već otvorio ambalažu koja izravno štiti proizvod i/ili započeo koristiti proizvod prema namjeni, jer se ne može isključiti da je proizvod došao u kontakt s ljudskim tijelom, tjelesnim tekućinama ili bakterijama, čime se narušavaju njegovi higijenski ili zdravstveni standardi.

Za te proizvode, Potrošač može ostvariti pravo na odustajanje samo ako ambalaža proizvoda nije otvorena.

# **10. Jamstvo**

## **10.1. Jamstvo za neispravno izvršenje (implicitno jamstvo)**

U slučaju neispravnog izvršenja od strane Prodavača, Kupac ima pravo podnijeti zahtjev na temelju jamstva za neispravno izvršenje.

U slučaju potrošačkog ugovora, Kupac može ostvariti svoja jamstvena prava za nedostatke proizvoda koji su postojali u trenutku isporuke unutar dvogodišnjeg roka od dana primitka. Nakon isteka dvogodišnjeg roka, Kupac više ne može ostvarivati svoja jamstvena prava.

U slučaju ugovora koji nije sklopljen s potrošačem, ovlaštena strana može ostvariti svoja jamstvena prava unutar jednogodišnjeg roka od dana primitka.

Kupac može odabrati tražiti popravak ili zamjenu, osim ako je ispunjenje odabrane opcije Kupca nemoguće ili bi rezultiralo neproporcionalno visokim dodatnim troškovima za Prodavača u usporedbi s drugim dostupnim opcijama. Ako Kupac ne zatraži ili ne može zatražiti popravak ili zamjenu, može zatražiti proporcionalno smanjenje cijene ili, o vlastitom trošku, samostalno popraviti nedostatak ili ga popraviti netko drugi, ili, kao posljednje sredstvo, može odustati od ugovora. Odustajanje nije dopušteno za beznačajne nedostatke.

Kupac može preći s odabrane opcije jamstva na drugu, ali trošak ove promjene snosi Kupac, osim ako to ne opravdava ili ne inicira Prodavač.

Kupac je dužan odmah obavijestiti Prodavača o nedostatku nakon što ga otkrije, ali ne kasnije od dva mjeseca od datuma otkrića.

Kupac može izravno ostvariti svoj jamstveni zahtjev protiv Prodavača.

Unutar šest mjeseci od dana izvršenja, ne postoje dodatni uvjeti za ostvarivanje jamstvenog zahtjeva osim obavijesti Prodavaču o nedostatku, pod uvjetom da Kupac može dokazati da je proizvod kupljen od Prodavača (predajom računa ili njegove kopije). U takvim slučajevima, Prodavač se može osloboditi jamstva samo ako može opovrgnuti ovu pretpostavku i dokazati da je nedostatak nastao nakon isporuke Kupcu. Ako Prodavač može dokazati da je nedostatak nastao zbog razloga koji se pripisuju Kupcu, Prodavač nije obavezan prihvatiti jamstveni zahtjev Kupca. Nakon šest mjeseci od dana izvršenja, teret dokazivanja prelazi na Kupca da dokaže da je nedostatak postojao u trenutku isporuke.

Ako Kupac ostvaruje svoj jamstveni zahtjev u vezi s odvojenim dijelom proizvoda, jamstveni zahtjev se ne smatra valjanim za druge dijelove proizvoda.

## **10.2. Jamstvo proizvoda**

U slučaju nedostatka proizvoda (pokretne stvari), Kupac koji se kvalificira kao potrošač može, prema vlastitom nahođenju, ostvariti ili prava navedena u Odjeljku 10.1 ili jamstvo proizvoda.

Međutim, Potrošač ne može istovremeno ostvarivati i jamstvo za neispravno izvršenje i jamstvo proizvoda za isti nedostatak. Ako Potrošač uspješno ostvaruje jamstvo proizvoda, može ostvariti svoje jamstvo za neispravno izvršenje u vezi sa zamijenjenim proizvodom ili popravljenim dijelom protiv proizvođača.

Na temelju jamstva proizvoda, Potrošač može zatražiti samo popravak ili zamjenu neispravnog proizvoda. Novčana naknada, smanjenje cijene i odustajanje nisu dostupne opcije na temelju jamstva proizvoda, jer ne postoji ugovorna povezanost između proizvođača i Potrošača. Potrošač mora dokazati nedostatak prilikom ostvarivanja zahtjeva za jamstvo proizvoda.

Proizvod se smatra neispravnim ako ne ispunjava zahtjeve kvalitete koji su na snazi u trenutku kada je stavljen na tržište ili ne posjeduje karakteristike opisane od strane proizvođača.

Potrošač može ostvariti svoj zahtjev za jamstvo proizvoda unutar dvije godine od stavljanja proizvoda na tržište od strane proizvođača. Nakon ovog razdoblja, Potrošač gubi ovo pravo. Potrošač mora odmah obavijestiti proizvođača o nedostatku nakon što ga otkrije. Nedostatak koji je prijavljen unutar dva mjeseca od otkrića smatra se prijavljenim bez odgađanja. Potrošač snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja proizađe iz odgođenog obavještanja.

Potrošač može ostvariti svoj zahtjev za jamstvo proizvoda protiv proizvođača ili distributera (Prodavača) pokretne stvari.

Prema Građanskom zakonu, proizvođač i distributer smatraju se proizvođačem.

Proizvođač ili distributer (Prodavač) oslobođen je jamstvene odgovornosti za proizvod samo ako može dokazati da:

- proizvod nije proizveden ili distribuiran u okviru njihove poslovne djelatnosti, ili
- nedostatak nije bio uočljiv s obzirom na stanje znanstvenog i tehničkog znanja u trenutku stavljanja proizvoda na tržište, ili
- nedostatak je rezultat primjene zakona ili obveznih regulativnih zahtjeva.

Proizvođač ili distributer (Prodavač) mora dokazati samo jedan od ovih razloga kako bi se oslobodio odgovornosti.

# **11. Garancija**

Obvezna jamstva za potrošačke proizvode regulirana su Vladinom uredbom br. 151/2003 (IX. 22.) o obveznom jamstvu za određene trajne potrošačke proizvode. Opseg uredbe odnosi se samo na nove proizvode prodane na temelju potrošačkih ugovora u Mađarskoj, koji su navedeni u prilogu uredbe.

## **Za naše motorne proizvode i seksualne namještaje, jamstveni rokovi su sljedeći:**

- Za proizvode s prodajnom cijenom od 25 € (ili ekvivalentni iznos u lokalnoj valuti dotične zemlje, obračunat prema dnevnom tečaju) ili više, ali manje od 630 € (ili ekvivalentni iznos u lokalnoj valuti dotične zemlje, obračunat prema dnevnom tečaju), jamstveni rok iznosi 2 godine.
- Za proizvode s prodajnom cijenom višom od 630 €, jamstveni rok iznosi 3 godine.

Jamstvo ne utječe na prava Kupca prema propisima o implicitnom jamstvu. Jamstveni rok počinje od dana kada je proizvod pušten u rad, što odgovara datumu ispunjenja na računu izdanom Kupcu. Ovaj račun također služi kao jamstveni certifikat za proizvod.

Jamstvo ne pokriva nedostatke koji nastanu nakon što je proizvod predan Potrošaču, poput nedostataka koji proizlaze iz:

- Nepropisne instalacije (osim ako instalaciju nije izveo Prodavač ili njegov predstavnik, ili je nepropisna instalacija posljedica

- pogreška u korisničkom priručniku),
- Nepropisne upotrebe suprotno uputama u korisničkom priručniku,
- Neispravnog skladištenja, nepravilnog rukovanja ili oštećenja,
- Prirodnih katastrofa ili drugih vanjskih faktora.

U slučaju nedostataka koji su pokriveni jamstvom, Potrošač ima pravo na:

- Prvenstveno zatražiti popravak ili zamjenu, osim ako je ispunjenje odabrane opcije nemoguće ili bi rezultiralo neproporcionalno visokim dodatnim troškovima za Prodavača u usporedbi s drugim opcijama, uzimajući u obzir vrijednost proizvoda u besprijekornom stanju, ozbiljnost nedostatka i štetu koju je ispunjenje jamstvenog zahtjeva prouzročilo Potrošaču.
- Ako Prodavač ne izvrši popravak ili zamjenu, ne može ih završiti u razumnom vremenskom okviru, ili ako interes Potrošača za popravak ili zamjenu prestane, Potrošač može zatražiti proporcionalno smanjenje cijene, samostalno popraviti nedostatak o trošku Prodavača, popraviti ga kod nekoga drugog, ili se povući iz ugovora. Međutim, povlačenje nije dopušteno za beznačajne nedostatke.

Popravak ili zamjena moraju biti završeni unutar razumnog vremenskog okvira, uzimajući u obzir karakteristike proizvoda i svrhu koju Potrošač očekuje, a bez uzrokovanja značajnih neugodnosti Potrošaču. Prodavatelj će popraviti ili zamijeniti proizvod najkasnije u roku od 8 dana.

Ako proizvod nije moguće popraviti, prodavatelj ga je dužan zamijeniti tijekom jamstvenog roka. U tom slučaju neće se nuditi dodatni popravak.

Samo novi dijelovi mogu se koristiti za popravke. Razdoblje tijekom kojeg Potrošač ne može koristiti proizvod zbog popravka ne računa se u jamstveni rok. Ako se proizvod ili dio proizvoda zamijeni ili popravljiva, jamstveni rok počinje iznova za zamijenjeni (popravljeni) proizvod ili dio, kao i za sve nedostatke koji proizlaze iz popravka.

Troškovi povezani s ispunjenjem jamstvenih obveza snosi Prodavač. Međutim, Potrošač ne može istovremeno ostvarivati jamstvo za neispravno izvršenje i jamstvo proizvoda za isti nedostatak, niti može istovremeno ostvarivati jamstvo proizvoda i jamstvo proizvođača. Unatoč ovim ograničenjima, prava proizašla iz jamstva ostaju dostupna Potrošaču neovisno o pravima navedenim u Odjeljcima 11.1 i 11.2.

### **Ostvarivanje jamstvenih ili implicitnih jamstvenih zahtjeva**

Kupac može ostvariti svoje jamstvene ili implicitne jamstvene zahtjeve za kupljene proizvode osobno na adresi Prodavača, putem emaila ili telefonom.

**Naziv:** Webshop Logisztika Kft.

**Adresa:** 1097 Budimpešta, Ecseri út 14-16

**Email:** [garancia@webshoplog.hu](mailto:garancia@webshoplog.hu)

Dodatne informacije o vraćanju proizvoda i potvrdi ugovora možeš pronaći [ovdje](#).

Ako proizvod označen kao neispravan zapravo nema nedostatak, a tijekom pregleda se ne otkrije nijedan drugi nedostatak, Prodavač nije obavezan ispuniti bilo kakve jamstvene obveze, neće zamijeniti proizvod niti vratiti kupovnu cijenu. U takvim slučajevima, Kupac i dalje ima pravo osobno preuzeti proizvod ili zatražiti ponovnu isporuku o vlastitom trošku.

U slučaju pravnog spora, naši kupci mogu također pokrenuti postupke pred Odborom za mirenje koji vode županijske (ili glavnog grada) komore trgovine i industrije. Dodatne informacije možeš pronaći [ovdje](#).

## **12. Ograničenje odgovornosti**

Kupnja u Webshopu podrazumijeva da je Kupac svjestan i prihvaća mogućnosti i ograničenja interneta, posebno u vezi s tehničkim izvedbama i mogućim greškama.

Prodavač nije odgovoran ni na koji način za sljedeće, bez obzira na razlog:

- Neuspjeh u slanju ili primanju bilo kojih podataka putem interneta, ili slučajna promjena bilo kojih podataka.
- Bilo kakva operativna greška u mreži interneta koja ometa nesmetano funkcioniranje Webshopa i proces kupnje.
- Bilo kakva greška u komunikacijskim linijama ili uređajima za prijem.
- Gubitak bilo kojih podataka, bilo da su poslani nepreporučenom ili preporučenom poštom, bez obzira na to jesu li u papirnatom ili elektroničkom obliku.
- Neispravno funkcioniranje bilo kojeg softvera.
- Posljedice bilo kakvih grešaka u softveru, izvanrednih događaja ili tehničkih kvarova.

Prodavač nije odgovoran na temelju bilo kakvih osnova za bilo kakve izravne ili neizravne štete koje proizlaze iz povezivanja Kupca s Webshopom ili pregledavanja Webshopa.

Kupac snosi odgovornost za svu štetu koja proizađe iz pružanja ili otkrivanja osobnih podataka druge osobe u Webshopu. U takvim slučajevima, Prodavač će pružiti punu suradnju relevantnim vlastima kako bi se identificirala osoba odgovorna za povredu.

Javne komunikacijske kanale unutar Webshopa (kao što je pisanje recenzija proizvoda) svaka je osoba dostupna na vlastiti rizik. Iako Webshop nije automatski moderiran, ako se izvrši bilo kakva obavijest ili prijava o nezakonitom ili štetnom sadržaju, ili ako Prodavač sazna za takav sadržaj na druge načine, Prodavač zadržava pravo privremeno ili trajno ukloniti bilo koji dio ili sav takav sadržaj bez objašnjenja. U slučaju ponovljenih ili ozbiljnih prekršaja, Prodavač ima pravo trajno zabraniti Kupcu korištenje stranice, uključujući brisanje njegove registracije.

## **13. Autorska prava**

Svi sadržaji dostupni na sučelju Webshopa (tekstovi, članci, opisi proizvoda, informacije, ovi Opći uvjeti i odredbe, slike i drugi podaci) intelektualno su vlasništvo Prodavača, bez bilo kakvih geografskih ili vremenskih ograničenja. Izričito je zabranjeno koristiti, modificirati, kopirati ili na drugi način koristiti bilo koji sadržaj preuzet iz Webshopa u svrhe koje nisu vezane uz kupnju u Webshopu. U slučaju kršenja intelektualnog vlasništva Prodavača ili povrede ovog ugovora, Prodavač će odmah pokrenuti pravne postupke protiv prekršitelja. Korištenjem Webshopa, Kupac priznaje da kopiranje ili korištenje sadržaja Webshopa u svrhe koje nisu navedene ovdje predstavlja povredu (i kršenje ovih Općih uvjeta i odredbi), čak i ako sadržaj nije zaštićen autorskim pravima. Za bilo koju takvu povredu, Kupac se slaže platiti Prodavaču kaznu od najmanje 500 €, bez potrebe da Prodavač dostavlja dodatne dokaze o šteti.

Prodavač zadržava pravo pokrenuti postupke pred sudovima ili tijelima protiv svakoga tko počini ili pokuša počinuti povredu dok koristi Webshop (uključujući i prilikom kupnje). Webshop se ne može smatrati odgovornim za bilo kakvu povredu koju počinu treća strana protiv korisnika ili Kupca.

U slučaju bilo kakve povrede u vezi s korištenjem stranice ili bilo kakve štete na interesima Prodavača, Prodavač zadržava pravo odmah suspendirati registraciju Kupca, izbrisati njegove osobne i druge podatke te otkazati njegovu registraciju. Podaci se mogu i dalje obrađivati u svrhu pravnih postupaka povezanih s povredom ili štetom. Prodavač nije dužan obavijestiti Kupca o tim radnjama.

Postavljanje hiperlinka na Webshop je dopušteno. Međutim, Prodavač zadržava pravo zahtijevati uklanjanje takvih linkova bez davanja ikakvog objašnjenja.

Prikazivanje Webshopa ili bilo kojeg njegovog dijela na drugoj domeni, kao što je u okviru aplikacije ili kao dio druge web stranice, moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu.

Svaka web stranica koja postavlja link na Webshop ne smije stvoriti dojam da Prodavač odobrava ili podržava usluge ili proizvode ponuđene ili prodane na toj web stranici.

Web stranica koja postavlja link ne smije davati netočne informacije o pravnom odnosu između Prodavača i web stranice koja postavlja link, niti o samom Webshopu. Prodavač će poduzeti mjere protiv bilo kojeg linka na Webshop koji šteti ugledu ili interesima Prodavača ili Webshopa.

Određene usluge Webshopa postavljaju jedinstvene identifikatore, poznate kao kolačići, na računalo korisnika. Ovi kolačići se koriste isključivo za olakšavanje autentifikacije korisnika, a operater ih ne koristi u druge svrhe. Onemogućavanje kolačića ne sprječava korištenje usluga Webshopa.

## 14. Zaštita podataka

Informacije o obradi podataka u Webshopu dostupne su na sljedećem linku: <https://www.desirel.com/hr/privacy-policy>.

### Barion One-Click plaćanje (Pohranjeni podaci o kartici)

Barion sustav kupcima nudi mogućnost korištenja „One-Click“ plaćanja, pri čemu se podaci o kreditnoj kartici sigurno pohranjuju u tokeniziranom obliku. Prednost ove funkcije je što buduće kupnje mogu biti brže dovršene bez ponovnog unosa podataka o kartici. Pohranjene podatke o kartici kupac može u svakom trenutku izbrisati putem svog korisničkog računa u UNAS sustavu ili putem Barion platforme. Uslugu plaćanja pruža Barion Payment Zrt., financijska institucija s licencom Mađarske narodne banke.

## 15. Postupak za pritužbe

Adresa, telefonski broj i poštanska adresa za podnošenje pritužbi i za komunikacijske svrhe su isti kao i kontakt podaci korisničke službe navedeni u stavku 1 u dokumentu o Općim uvjetima i odredbama.

Kupci mogu podnositi svoje pritužbe pismenim putem korisničkoj službi.

Prodavač će odmah istražiti sve usmene pritužbe i otkloniti ih po potrebi. Ako se Kupac ne slaže s obradom pritužbe, Prodavač će odmah zabilježiti pritužbu i svoje stajalište o tom pitanju u pisanom obliku te će Kupcu dostaviti kopiju zapisnika. Ako neposredno istraživanje pritužbe nije moguće, Prodavač će brzo zabilježiti pritužbu u pisanom obliku i dostaviti kopiju Kupcu, nakon čega će postupiti u skladu s pravilima za obradu pisanih pritužbi.

U slučaju usmene pritužbe koja je dana telefonom ili putem drugih elektroničkih komunikacijskih usluga, Prodavač će Kupcu poslati kopiju zapisnika o pritužbi u isto vrijeme kada bude dao suštinski odgovor.

U svim ostalim slučajevima, Prodavač će postupiti prema pravilima za obradu pisanih pritužbi.

Pritužbe podnesene putem telefona ili drugih komunikacijskih uređaja dobit će jedinstveni identifikator, što će olakšati praćenje pritužbe u budućnosti.

Prodavač će pružiti suštinski odgovor na pisane pritužbe unutar 30 dana. Za potrebe ovog sporazuma, to uključuje slanje odgovora poštom.

Ako je pritužba odbijena, Prodavač će obavijestiti Kupca o razlozima odbijanja.

### 15.1. Druga pravna sredstva

Ako se potrošački spor između Prodavača i Kupca ne riješi pregovorima s Prodavačem, Kupac koji se kvalificira kao potrošač može se obratiti tijelu za mirenje koje ima nadležnost za njegovo mjesto prebivališta ili boravišta i pokrenuti postupak, ili se može obratiti tijelu za mirenje koje ima nadležnost za sjedište Prodavača.

#### a) Osim toga, Kupcu su dostupna sljedeća pravna sredstva:

Pritužba potrošačkom tijelu Ako Kupac primijeti kršenje svojih potrošačkih prava, ima pravo podnijeti pritužbu potrošačkom tijelu u svom mjestu prebivališta. Nakon procjene pritužbe, tijelo će odlučiti hoće li pokrenuti postupak zaštite potrošača. Kupci mogu pronaći relevantno tijelo na temelju područja pritužbe putem sljedećeg linka:

Popis regionalnih tijela: [https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag)

b) Rješavanje sporova putem online platforme Europske unije U slučaju potrošačkog spora povezanog s ugovorom o online prodaji, potrošači mogu elektronički riješiti svoje prekogranične sporove putem online platforme dostupne na sljedećem linku:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>

Za to, Potrošač se mora registrirati na online platformi, ispuniti zahtjev i elektronički ga podnijeti kroz platformu relevantnom tijelu za mirenje. To omogućava potrošačima da lako ostvaruju svoja prava čak i na velikim udaljenostima.

#### c) Pokretanje postupaka pred tijelom za mirenje

Kontakt informacije za tijela za mirenje: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Ako Prodavač odbije pritužbu Kupca, Kupac ima pravo pokrenuti postupke mirenja s tijelom za mirenje koje ima nadležnost za njegovo mjesto prebivališta ili boravišta. Pokretanje postupka mirenja uvjetovano je pokušajem Kupca da izravno riješi spor s Prodavačem.

Tijelo za mirenje ima nadležnost za rješavanje potrošačkih sporova izvan sudskih postupaka. Njegov zadatak je pokušati olakšati postizanje sporazuma između Prodavača i Kupca kako bi se riješio potrošački spor.

Postupci mirenja pokreću se na zahtjev Potrošača. Zahtjev se mora podnijeti pismeno predsjedniku tijela za mirenje.

#### Tijelo za mirenje s nadležnošću za sjedište Prodavača:

Budapestsko tijelo za mirenje

Adresa: 1016 Budimpešta, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Poštanska adresa: 1253 Budimpešta, Pf.: 10

Email: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: +36 (1) 488 21 86

Telefon: +36 (1) 488 21 31

Tijekom postupaka mirenja, Prodavač je obavezan surađivati.

Za potrebe pravila o tijelima za mirenje, potrošači su definirani kao civilne organizacije, crkve, stambene zajednice, stambene zadruge, mikro-, mala i srednja poduzeća koja kupuju, naručuju, primaju, koriste robu ili su primatelji komercijalnih komunikacija ili ponuda vezanih uz robu.

#### d) Pokretanje sudskih postupaka

Kupac ima pravo potraživati svoj zahtjev koji proizlazi iz potrošačkog spora pred sudovima prema Građanskom zakonu (Zakon V iz 2013.) i Zakonu o parničnom postupku (Zakon CXXX iz 2016.).

Zadnja izmjena: 19.02.2026.

