

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

RAVITERA d.o.o.

Zagrebačka 29, 10430 Samobor, Hrvatska

OIB: 27639008504, MBS: 080309612

E-mail: info@ravitera.hr

IBAN: HR1423600001101326187

Temeljni kapital: 2.650,00 € uplaćen u cijelosti

Uprava društva: Josip Srabotnak

1. Opće odredbe

Ovi Opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: "OUP") primjenjuju se na sve ponude, ugovore, isporuke proizvoda i pružanje usluga od strane RAVITERA d.o.o. (u daljnjem tekstu: "Prodavatelj") prema kupcima, bilo da se radi o krajnjim potrošačima (B2C) ili poslovnim subjektima (B2B), osim ako pisanim putem nije drugačije ugovoreno.

2. Ponude i rok valjanosti

Sve ponude koje izdaje Prodavatelj vrijede 14 dana od datuma izdavanja, osim ako je drugačije navedeno u ponudi. Prodavatelj zadržava pravo povlačenja ili izmjene ponude prije prihvata od strane Kupca.

3. Tehnički koraci sklapanja ugovora (za online kupnju)

Prije potvrde narudžbe putem internetske trgovine Kupac može pregledati sadržaj košarice, promijeniti količine proizvoda, ukloniti proizvode iz košarice, unijeti ili izmijeniti podatke za naplatu i dostavu te odabrati način plaćanja i dostave. Klikom na gumb „Naručite” Kupac potvrđuje narudžbu koja ulazi u obradu. Ugovor je sklopljen u trenutku kada Kupac zaprimi potvrdu narudžbe na trajnom mediju (e-mail).

4. Narudžbe i plaćanje

Narudžba postaje obvezujuća tek nakon pisanog ili elektroničkog potvrđivanja od strane Prodavatelja. Plaćanje se vrši sukladno uvjetima navedenima u ponudi, računu ili ugovoru.

Prodavatelj zadržava pravo zadržati isporuku dok sredstva ne budu vidljivo evidentirana na računu.

5. Isporuka, dostava i prijenos rizika

Rok isporuke navodi se u ponudi ili ugovoru. Za proizvode koje Prodavatelj sam proizvodi, rok isporuke uključuje i vrijeme proizvodnje. Rok dostave odnosi se na vrijeme od trenutka kada roba napusti skladište Prodavatelja do isporuke Kupcu.

Ako nije drugačije navedeno u ponudi, ugovoru ili potvrdi narudžbe, standardni rok dostave iznosi najviše 30 dana od dana sklapanja ugovora.

Rok isporuke i rok dostave računaju od trenutka kada su svi uvjeti za isporuku ispunjeni (npr. plaćanje, potvrda narudžbe, dostupnost robe)

Rokovi se mogu produljiti u slučaju više sile ili okolnosti na koje Prodavatelj nema utjecaja (npr. kašnjenje dobavljača, štrajk, prekid transporta).

Ako dostava kasni dulje od 30 dana bez pristanka kupca, kupac ima pravo raskinuti ugovor i tražiti povrat uplaćenog iznosa.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja prelazi na Kupca:

- kod B2C: u trenutku kada Kupac ili osoba koju je on odredio preuzme robu od dostavne službe; rizik ne prelazi na Kupca samim predajom robe dostavljaču,
- kod B2B: predajom robe dostavnoj službi ili Kupcu osobno.

6. Prijava oštećenja i nedostataka

Kupac je obavezan pregledati robu odmah po primitku.

Vidljiva oštećenja ambalaže ili proizvoda moraju se prijaviti dostavljaču prilikom preuzimanja pošiljke i evidentirati u dostavnoj dokumentaciji. U protivnom, smatra se da je pošiljka preuzeta neoštećena.

Ostale nedostatke Kupac je dužan prijaviti Prodavatelju:

- B2C: u rokovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača,
- B2B: najkasnije u roku od 8 dana od primitka robe.

Ako je reklamacija zbog oštećenja u transportu podnesena tek nakon preuzimanja, a oštećenje nije evidentirano kod dostavljača, Prodavatelj zadržava pravo odbiti reklamaciju, osim ako Kupac dokaže da je oštećenje nastalo prije isporuke. Kod osobnog preuzimanja u skladištu Prodavatelja, preuzimanjem robe prestaje odgovornost Prodavatelja za kasnija oštećenja nastala u transportu

7. Reklamacije i povrat robe

Kupac ima pravo zahtijevati:

- popravak,
- zamjenu,
- sniženje cijene, ili
- raskid ugovora i povrat uplaćenog iznosa.

Povrat novca moguć je samo ako nedostatak nije moguće otkloniti popravkom ili zamjenom u razumnom roku.

Pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana od dana preuzimanja robe vrijedi isključivo za potrošače (B2C) sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u slučajevima propisanim člankom 86. Zakona o zaštiti potrošača (npr. kod isporuke robe izrađene prema specifikaciji potrošača ili jasno prilagođene njegovim potrebama). Kupci koji nisu potrošači (B2B) nemaju to pravo, osim ako je drugačije ugovoreno. Kod jednostranog raskida ugovora od strane potrošača trošak

povrata robe snosi kupac, osim ako je isporučena neispravna ili pogrešna roba. Potrošač nije dužan vratiti proizvod u originalnom pakiranju, ali odgovara za svako umanjeње vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja koje prelazi ono nužno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda.

Kod organiziranog povrata od strane Prodavatelja Kupac mora robu pravilno zapakirati. Ako uslijed nepravilnog pakiranja dođe do dodatnog oštećenja, Kupac snosi odgovornost i eventualne troškove popravka.

Povrat robe moguć je isključivo uz prethodnu suglasnost Prodavatelja, osim ako se radi o zakonskom pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora.

Trošak povrata snosi Prodavatelj samo u slučajevima kada je reklamacija opravdana, a oštećenje ili nedostatak odgovornost Prodavatelja.

Prodavatelj će izvršiti povrat uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 14 dana od dana kada zaprimi obavijest potrošača o jednostranom raskidu ugovora, ali može zadržati povrat dok roba ne bude vraćena ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je roba poslana natrag, ovisno što nastupi ranije.

8. Jamstvo i odgovornost za nedostatke

Trajni tehnički proizvodi (npr. električne peći, regulatori, mehanički sklopovi) koje Prodavatelj proizvodi ili prodaje kao trgovačku robu:

- Za potrošače vrijedi zakonski jamstveni rok od najmanje 2 godine od dana isporuke, osim ako je dulji rok naveden u jamstvenom listu, računu ili ponudi.
- Potrošač ima pravo reklamirati nedostatak u roku od 2 godine, čak i ako jamstvo nije izdano
- Za kupce koji nisu potrošači (B2B), jamstveni rok definira se ponudom ili ugovorom.
- Potrošni materijali (npr. glina, glazure, engobe, izolacijski materijali i sl.):
 - Jamstvo trajne uporabljivosti ne vrijedi, ali Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke koji su postojali u trenutku isporuke.
 - Kupac je dužan pregledati robu odmah po primitku i čuvati je prema uputama za skladištenje.
 - Prodavatelj ne odgovara za promjene nastale nepravilnim skladištenjem, istekom preporučenog roka upotrebe ili prirodnim promjenama u materijalima koje ne utječu na funkcionalnost proizvoda.
 - Glina se mora čuvati u zatvorenoj ambalaži kako bi se spriječilo isušivanje. Budući da je glina prirodni materijal koji sadrži vlagu, moguća je pojava plijesni ili gljivica, što ne predstavlja razlog za reklamaciju ako je proizvod bio ispravan u trenutku isporuke. Pojava plijesni ili gljivica može se ukloniti obradom i ne utječe na tehnička svojstva proizvoda
- Rezervni i zamjenski dijelovi (npr. grijači, elektromaterijal i sl.):
 - Jamstvo se odnosi isključivo na ispravnost isporuke i funkcionalnost u trenutku preuzimanja, osim ako je drugačije navedeno.

- Jamstvo ne pokriva oštećenja nastala uslijed nepravilne ugradnje, nepoštivanja tehničkih uputa ili normalnog trošenja u radu:
 - U svim slučajevima, a ako se utvrdi nedostatak, Kupac ima pravo zahtijevati otklanjanje nedostatka popravkom ili zamjenom proizvoda.
- Povrat novca moguć je samo ako otklanjanje nedostatka nije moguće provesti u razumnom roku.

9. Odgovornost

Prodavatelj nije odgovoran za neizravne štete, izgublenu dobit ili gubitak podataka, osim ako je šteta nastala namjerno ili krajnjom nepažnjom Prodavatelja.

Ukupna odgovornost Prodavatelja ograničena je na vrijednost isporučene robe ili usluge.

10. Autorska prava

Sav sadržaj koji Prodavatelj stavlja na raspolaganje (tekstovi, fotografije, nacrti, tehnička dokumentacija) zaštićen je autorskim pravima. Bez pismenog odobrenja nije dopušteno kopiranje, distribucija ili korištenje u komercijalne svrhe.

11. Primjenjivo pravo i rješavanje sporova

Ovi OUP podliježu pravu Republike Hrvatske. U slučaju spora, nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.

Za potrošače iz EU, sporove je moguće rješavati i putem ODR platforme Europske komisije: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_hr

Informacije o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova dostupne su i na posebnoj stranici "Rješavanje sporova" Prodavatelja tj. <https://keramica.info>

Za potrošače izvan EU, rješavanje sporova odvija se isključivo pred nadležnim sudovima Republike Hrvatske.

Obrazac za jednostrani raskid ugovora (samo za potrošače)

Primatelj:

RAVITERA d.o.o., Zagrebačka 29, 10430 Samobor
E-mail: info@ravitera.hr

Ovim izjavljujem da jednostrano raskidam ugovor o kupnji sljedeće robe/usluge:

Datum narudžbe: _____ / Datum primitka: _____

Ime i prezime potrošača: _____

Adresa potrošača: _____

IBAN za povrat novca (opcionalno): _____

Potpis potrošača (samo ako se šalje u papirnatom obliku): _____

Datum: _____

12. Završne odredbe

Ovi OUP vrijede od 01.01.2025. i primjenjuju se na sve ponude, ugovore i isporuke od tog datuma nadalje, osim ako je drugačije ugovoreno.

Objavom na web stranici Prodavatelja smatra se da su kupci upoznati s izmijenjenim uvjetima.

Na sve pravne odnose koji nisu izričito uređeni ovim OUP primjenjuju se relevantni propisi Republike Hrvatske i EU.