

# Uvjeti kupnje

## Općenito

### OSNOVNI PODACI O PRODAVATELJU

**Naziv:** OTOS ortopedska tehnika d.o.o.

**Skraćen naziv:** OTOS d.o.o.

**Sjedište:** Vukovarska 1, 31000 Osijek

**Adresa ureda:** Vukovarska 1, 31000 Osijek

Upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Osijeku, MBS: 030044628

### Poslovna banka i broj žiro-računa IBAN:

- Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, Zagreb; IBAN: HR7523600001101314516
- Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, Zagreb; IBAN: HR7623400091110231664

**OIB:** 86363078612

**Porezni broj:** HR86363078612

**Temeljni kapital:** 566.300,00 kuna

### Osobe ovlaštene za zastupanje:

- Snježana Biloš, direktor
- Željko Getoš, prokurist

**Broj telefona:** 0800 9420

**Adresa elektroničke pošte:** [info@otos.hr](mailto:info@otos.hr)

Korisnik je osoba koja koristi internet stranicu [www.otos.hr](http://www.otos.hr) isto kao i svaki kupac i posjetitelj internet stranice [www.otos.hr](http://www.otos.hr).

Sklapanje ugovora o kupoprodaji putem internet stranice [www.otos.hr](http://www.otos.hr) regulirano je u skladu sa zakonskim odredbama uzimajući u obzir naročito načela i odredbe direktiva i uredba Europske unije. Sklapanje ugovora putem internet stranice [www.otos.hr](http://www.otos.hr) predstavlja sklapanje ugovora na daljinu.

Ovi Uvjeti korištenja predstavljaju i predugovornu obavijest kada ugovor o kupoprodaji sklapa potrošač, odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, te ukoliko se ugovor sklapa između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

Sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što je internet i elektronička pošta.

Sadržaj internet stranice [www.otos.hr](http://www.otos.hr) dostupan je na hrvatskom jeziku. Službeni jezici za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik. Na sklopljene ugovore o kupoprodaji primjenjuje se hrvatsko pravo.

### Glavna obilježja robe

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na internet stranici [www.otos.hr](http://www.otos.hr). OTOS d.o.o. (dalje u tekstu: OTOS) zadržava pravo izmjene informacija, uključujući cijene proizvoda i akcijske ponude na stranicama bez prethodne najave. Uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda i njegova cijena s PDV-om.

### **Postupak sklapanja ugovora**

Kupovina se obavlja na internet stranicama društva OTOS, [www.otos.hr](http://www.otos.hr) ispunjavanjem za to predviđenog obrasca. Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže. Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je razumio Uvjete korištenja te da ih prihvaća. Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. OTOS ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi. Kupac će elektronskom poštom biti obaviješten o primitku narudžbe i slanju paketa.

U slučaju da OTOS nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će telefonom ili elektroničkom porukom u kontakt stupiti djelatnik društva OTOS u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda istog cjenovnog ranga ili će ga obavijestiti o nemogućnosti isporuke zamjenskog, odnosno naručenog proizvoda.

Kupovinu proizvoda u ime i za račun maloljetnika ili osobe lišene poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično), mogu zatražiti samo njihovi zakonski zastupnici.

Narudžbu proizvoda kupac može obaviti nakon registracije na internet stranici [www.otos.hr](http://www.otos.hr) klikom na poveznicu „Moj račun“ te klikom na „Registriraj se“ i ispunjavanjem obrasca za registraciju. Ako je kupac već registriran, u svoj korisnički račun ulazi klikom na poveznicu „Moj račun“ te upisom e-mail adrese i lozinke i klikom na „Prijavite se“.

Na internet stranici [www.otos.hr](http://www.otos.hr) moguće je obaviti narudžbu i kao gost. U tom slučaju od kupca će se tražiti samo oni podaci koji su bitni za obradu narudžbe.

Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda koje kupac bira na temelju fotografije i osnovnog opisa. Kupovina se obavlja u nekoliko jednostavnih koraka u udobnosti doma kupca, s bilo kojeg mjesta u svijetu.

Pretraživanje proizvoda je moguće po različitim kriterijima. Upisom određenog pojma u "Pretraži" pojavit će se proizvodi koji su povezani s navedenim pojmom. Kupac može izabrati određeni proizvod koji ga zanima i pročitati dostupan opis proizvoda kako bi mogao samostalno donijeti odluku odgovara li proizvod njegovim potrebama. Kupac proizvode bira iz kataloga proizvoda na internet stranici [www.otos.hr](http://www.otos.hr) koji je uređen prema vrstama proizvoda.

Narudžba proizvoda se obavlja elektronskim putem. Kod proizvoda koji dolaze u više veličina, kupac je dužan odabrati veličinu proizvoda u pripadajućem izborniku.

Klikom miša na ikonu „Dodaj u košaricu“ odabrani proizvod dodaje se u košaricu. Stavljanjem proizvoda u košaricu proizvod nije rezerviran niti naručen niti kupljen. Kupac može nastaviti dodavati proizvode ili izvršiti pregled košarice klikom na „Vidi košaricu“. Kada kupac završi proces odabira proizvoda klikom na „Vidi košaricu“ preusmjerit će se na stranicu gdje se daje pregled proizvoda u košarici. Na toj stranici kupac može unijeti kod kupona ukoliko posjeduje isti, ažurirati cijenu odabirom „Dodaj kod“ te odabrati dostavu.

Kupac može odabrati „Dovrši kupnju“ nakon čega će se preusmjeriti na stranicu na kojoj je kupac dužan unijeti

svoje osobne podatke. Podaci označeni crvenom zvjezdicom su neophodni za nastavak. Moguća je dostava na adresu različitu od adrese kupca, te ukoliko želi iskoristiti navedenu mogućnost, kupac može maknuti kvačicu pored „Podaci za dostavu računa jednaki su podacima za dostavu proizvoda“ te unijeti potrebne podatke.

Klikom na „Sljedeći korak“ kupcu se otvara obrazac u kojem odabire način plaćanja.

Ponovnim klikom na „Sljedeći korak“ otvara se Potvrda narudžbe u kojoj kupac dobiva zadnji pregled cijene narudžbe i odabranog načina plaćanja.

Kupnju nije moguće nastaviti bez označavanja kućice „Slažem se s uvjetima kupnje“ čijim označavanjem kupac potvrđuje da je pročitao i razumio ove Uvjete korištenja te da se sa istima slaže. Također, kupac ne može završiti narudžbu bez označavanja kućice „Upoznat sam s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja“. Ukoliko se kupac slaže sa kupnjom proizvoda koji su u košarici može kliknuti na ikonu „Plati“.

Nakon što kupac izvrši narudžbu, prodavatelj će na adresu e-pošte kupca poslati Uvjete korištenja zajedno s potvrdom narudžbe te brojem iste kojom potvrđuje da je narudžba kupca zaprimljena i u procesu obrade.

Prodavatelj će kupcu poslati na adresu njegove e-pošte potvrdu o sklopljenom kupoprodajnom ugovoru zajedno s potvrdom da je paket poslan.

Vezano za bilo koji upit kupac može kontaktirati društvo OTOS putem telefona na broj: **0800 9420** od ponedjeljka do petka od 8:00 do 16:00 ili putem e-pošte na adresu: [webshop@otos.hr](mailto:webshop@otos.hr)

Ukoliko niste primili naručene proizvode koje ste platili u ugovorenom roku dostave molimo da obavijestite društvo OTOS o istom na adresu e-pošte [webshop@otos.hr](mailto:webshop@otos.hr).

## **Cijena proizvoda, način plaćanja i otprema proizvoda**

### **Odabir načina plaćanja**

Naručene proizvode i dostavu možete platiti prema modelu kojeg sami izaberete tijekom ispunjavanja narudžbe.

Plaćanje proizvoda je moguće izvršiti:

- plaćanjem po primitku pošiljke (pouzećem)
- plaćanje putem direktne bankovne transakcije
- online plaćanjem kreditnim i debitnim karticama

Jednokratno plaćanje je moguće izvršiti sljedećim kreditnim karticama:

- Maestro
- Mastercard
- Visa

     

Plaćanje na rate je moguće izvršiti sljedećim karticama:

- ZABA Mastercard - 2-12 rata, minimalni iznos rate je 100 kn
- ZABA VISA - 2-12 rata, minimalni iznos rate je 100 kn
- Visa Premium PBZ - 2-12 rata, minimalni iznos rate je 100 kn

### **1. Plaćanje po primitku pošiljke (pouzećem)**

Ukoliko se odlučite za plaćanje prilikom preuzimanja pošiljke dužni ste proizvode platiti tek prilikom preuzimanja istih. Račun za naručeni proizvod dužni ste podmiriti dostavljaču pošiljke prilikom dostave naručenog proizvoda. Plaćanje dostavljaču moguće je samo novcem u gotovini. Plaćanje pouzećem moguće je samo u slučaju dostave kurirskom službom, nije moguće kod preuzimanja u poslovnici.

### **2. Plaćanje putem direktne bankovne transakcije (plaćanje općom uplatnicom/virmanom)**

Opcija plaćanja direktnom bankovnom transakcijom omogućuje uplatu internet bankarstvom, mobilnim bankarstvom, u banci, pošti i slično. Odabirom ove opcije prilikom narudžbe proizvoda, kupac će na svoju e-mail adresu primiti podatke potrebne za izvršenje uplate. Proces isporuke počinje kada evidentiramo uplatu u našem sustavu.

### **3. Plaćanje karticama**

Prilikom plaćanja kreditnim i debitnim karticama autorizacija plaćanja vrši se automatski. OTOS snosi sve manipulativne troškove autorizacije kreditne/debitne kartice korisnika. U slučaju neuspješne autorizacije plaćanja postupak kupovine se prekida. Kupac je odgovoran za ispravnost podataka koji su navedeni korištenjem webshop usluge.

Plaćanje se smatra izvršenim u trenutku preuzimanja novca od strane kurirske službe ili u trenutku primitka autorizacije od strane izdavatelja kartice, odnosno kada uplata izvršena putem direktne bankovne transakcije bude evidentirana u našem sustavu.

Ugovorena kupoprodajna cijena uključuje PDV te je izražena u hrvatskim kunama. Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj kuna, te kupac plaća trošak konverzije valuta.

### **Izjava o sigurnosti online plaćanja**

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay - napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta.

CorvusPay sustav osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih i osobnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih

kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Pay sve prikupljene informacije smatra tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

Hvala što koristite CorvusPay!

## **DOSTAVA**

### **Dostava u RH i ostale zemlje**

OTOS dostavu vrši unutar Republike Hrvatske. Proizvodi će biti isporučeni na adresu kupca u roku od 5 radnih dana od primitka uplate, osim ako kupac putem e-maila nije obaviješten o drugačijem roku dostave.

### **Izvršavanje dostave**

Dostava se vrši posredstvom dostavne službe - GLS Croatia, Varaždinska 116, Popovec ili putem dostavne službe Intereuropa logističke usluge d.o.o., 10090 Zagreb, Josipa Lončara 3.

O izboru dostavne službe odlučuje OTOS d.o.o. ovisno o dimenzijama paketa i lokaciji isporuke. Dostava se vrši na prag kućne ili poslovne adrese.

### **Isporuka kupcu**

Naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u stambeni objekt. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan nositi robu do kata na kojem stanuje kupac već samo do ulaza u stambenu zgradu.

### **Cijene dostave**

Dostava za sve narudžbe u iznosu od 500,00 kn i više je besplatna. Cijenu dostave za sve narudžbe do 499,99 kn snosi kupac.

Cijena dostave bit će izražena uz cijenu naručenih proizvoda prije završetka procesa narudžbe.

### **Primitak pošiljke**

Svojim potpisom pri preuzimanju, kupac potvrđuje da je preuzeo paket (ili pakete) u neoštećenom stanju. Nakon što kupac preuzme paket, dostavna služba ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjene sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručjenja.

### **Odbijanje preuzimanja**

Ukoliko kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, prodavatelj zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

### **Praćenje puta pošiljke**

Dostavna služba putem elektronske usluge omogućava praćenje puta pošiljke. Usluga praćenja puta pošiljke omogućuje pošiljatelju i primatelju da u svakom trenutku dobiju relevantnu informaciju o tome gdje se nalazi pošiljka i što se s njome događa.

### **Opće informacije**

Korisnici stranice [www.otos.hr](http://www.otos.hr) su dužni prije narudžbe proizvoda klikom na ikonu „Plati“ pročitati Uvjete korištenja.

Ukoliko imate dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Uvjete korištenja, možete se obratiti na adresu e-pošte [webshop@otos.hr](mailto:webshop@otos.hr) ili putem telefona na broj: **0800 9420** od ponedjeljka do petka od 8:00 do 16:00.

Korisnici su suglasni da neće koristiti web stranicu na način da štete autorima ili trećim osobama, te prihvaćaju sve rizike korištenja web stranice i usluga.

Sadržaj web stranice zaštićen je autorskim pravima. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu društva OTOS.

OTOS omogućuje korištenje web stranice na najbolji mogući način. To uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava. OTOS ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranice. OTOS ne može jamčiti da korištenje web stranice neće biti prekinuto ili privremeno nedostupno.

Korisnici koriste web stranicu na vlastitu odgovornost. OTOS ni na koji način nije odgovoran za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem web stranice [www.otos.hr](http://www.otos.hr).

OTOS zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Uvjete korištenja. Promjene stupaju na snagu danom objave na web stranici [www.otos.hr](http://www.otos.hr). Uvjeti korištenja dostavljaju se putem e-pošte u PDF obliku. Za kupca su obvezujući Uvjeti korištenja koji su mu dostavljeni putem e-pošte u PDF obliku.

OTOS zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i web stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju. Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa.

Dužnost je i obaveza korisnika koristiti web stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima. OTOS ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja web stranice kako bi osigurao poštivanje

Uvjeta korištenja i pozitivnih propisa.

## **Uvjeti jamstva, povrati i reklamacije**

### **Jamstvo**

Sva roba koja sukladno propisima treba biti opremljena pratećom dokumentacijom i jamstvenim listovima bit će dostavljena kupcu s priloženom pratećom dokumentacijom i jamstvenim listom.

Jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje te upute za uporabu nalaze se priložene uz proizvod, te je kupac na jasan i razumljiv način unaprijed obaviješten o podacima vezanim uz proizvod kao i postojanju usluga koje se nude nakon prodaje.

Pri reklamaciji proizvoda na osnovi jamstva potrebno je predložiti račun.

### **Materijalni nedostaci**

OTOS odgovara za materijalne nedostatke proizvoda.

Nedostatak postoji:

1. ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
2. ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
3. ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
4. kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
5. ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.).
6. ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
7. ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

Kupac je obavezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na kupca. Kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari. Prava kupca koji je pravodobno obavijestio prodavatelja o postojanju nedostatka gase se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti prodavatelju, osim ako je prodavateljevom prijevarom kupac bio spriječen da ih ostvaruje.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza, sve u skladu sa odredbama Zakona o obveznim odnosima prema izboru potrošača:

1. uklanjanje nedostatka,
2. predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
3. sniženje cijene.

Kupac može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora.

Kupac može raskinuti ugovor i bez ostavljanja naknadnog roka ako mu je prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad kupac zbog zakašnjenja prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

Ako prodavatelj u naknadnom roku ne ispuni ugovor, on se raskida po samom zakonu, ali ga kupac može održati ako bez odgađanja izjavi prodavatelju da ugovor održava na snazi.

Kada je kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima.

## **Pravo na jednostrani raskid ugovora**

Potrošač može ugovor jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

Ukoliko potrošač jednom narudžbom naruči više komada proizvoda koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka proizvoda.

Ukoliko potrošač ne bude obaviješten o pravu na raskid ugovora, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana.



Ako je prodavatelj dostavio potrošaču obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od 12 mjeseci pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku roka od 14 dana od kada je potrošač primio tu obavijest.

Da bi potrošač mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, isti mora pisano prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom na adresu: OTOS d.o.o., Vukovarska 1, 31000 Osijek ili elektroničkom poštom na adresu: [webshop@otos.hr](mailto:webshop@otos.hr), u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a potrošač može, po vlastitom izboru, koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi u [Prilogu I ovih Uvjeta korištenja](#).

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora potrošač može i elektronički ispuniti klikom na ovaj [LINK](#).

Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora prodavatelj će dostaviti potrošaču bez odgađanja, na fizičku adresu ili adresu e-pošte. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora.

Osim kada je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag prodavatelju, ako bi o tome prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe.

Potrošač je dužan izvršiti povrat robe poštom na adresu: OTOS d.o.o., Vukovarska 1, 31000 Osijek ili fizičkom predajom robe u nekoj od poslovnica društva OTOS. Popis poslovnica, kao i adrese te kontakt podatke svih poslovnica možete pronaći [OVDJE](#).

Prodavatelj nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio prodavatelj.

Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Osim ako je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor.

Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu ili je preda prodavatelju, odnosno osobi koju je prodavatelj ovlastio da primi robu.

Sve troškove povrata proizvoda potrošač je dužan snositi sam.

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 proizvoda.

Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati sa robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama prodavatelja. Robu koju kupac namjerava vratiti u roku od 14 dana isti ne smije prepravljati, koristiti, niti smije poduzimati osobito bilo koje radnje koje se ne smiju poduzimati u fizičkoj poslovnici prodavatelja, kao i one kojima bi umanjio vrijednost robe.

U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja proizvodom prodavatelj će se naplatiti iz iznosa

primljene kupoprodajne cijene u omjeru umanjenja vrijednosti robe prema vlastitoj procjeni uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja.

Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji isključeno je u zakonom propisanim slučajevima kada je:

1. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču;
2. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave.

Kada je kupac pravna osoba na njega se ne primjenjuje odjeljak ovih Uvjeta korištenja pod nazivom „Pravo na jednostrani raskid ugovora“. Kod pravnih osoba se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

### **Izvršenje povrata proizvoda**

Kupac je dužan proizvod koji vraća društvu OTOS vratiti kompletan, u stanju u kojem mu je dostavljen i u originalnom pakiranju (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena), sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom.

Kupac je proizvode dužan vratiti društvu OTOS o svom trošku poštom na adresu: OTOS d.o.o., Vukovarska 1, 31000 Osijek ili fizičkom predajom robe u nekoj od poslovnica društva OTOS. Popis poslovnica, kao i adrese te kontakt podatke svih poslovnica možete pronaći [OVDJE](#).

### **Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača**

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može poslati putem elektroničke pošte na [prigovori@otos.hr](mailto:prigovori@otos.hr) ili poštom na adresu: OTOS d.o.o., Vukovarska 1, 31000 Osijek.

Kako bi potrošaču OTOS odgovorio na pisani prigovor koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se potrošači da navedu točne podatke o svome imenu i prezimenu te adresi na koju će im biti dostavljen odgovor.

Odgovor na prigovor potrošača OTOS zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora.

Ukoliko je kupac pravna osoba na njega se ne odnose pravila o zaštiti potrošača propisana ovim Uvjetima korištenja i Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju eventualnog spora OTOS i potrošač će spor pokušati riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće, nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud u Republici Hrvatskoj uz primjenu hrvatskog prava.

Rješavanje sporova je moguće pred Sudom časti HGK ili drugim centrima za mirenje.

Potrošačke sporove moguće je rješavati putem ODR platforme Europske komisije. Platformi možete pristupiti klikom na poveznicu: [ODR platforma](#).

### **PRAVNE OSOBE**

Kada proizvode na web stranici [www.otos.hr](http://www.otos.hr) naručujete kao pravna osoba ne smatrate se potrošačem, te se na Vas ne odnose odjeljci ovih Uvjeta korištenja pod nazivom „Materijalni nedostatak“, „Pravo na jednostrani raskid

ugovora“ i „Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača“. Na Vas se u tom slučaju primjenjuju relevantne odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini.

[Preuzmite obrazac za jednostrani raskid ugovora \(pdf\)](#)