

Postupak za pritužbe

1. Uvodne odredbe

1. Ovi postupci za pritužbe („ **Postupci** “) uređuju međusobna prava i obveze između tvrtke Changhong Europe Electric sro sa sjedištem na adresi Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Prag, Češka Republika, matični broj 27407292 upisan u Trgovački registar koji vodi Općinski sud u Pragu, Odjeljak C, Uložak 111194 („ **Proizvođač** “) usmjeren na proizvodnju i distribuciju elektroničkih uređaja i kućanskih aparata („ **Roba** “) i fizičke ili pravne osobe koja ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru samostalnog obavljanja svoje profesije („ **Potrošač** “) u smislu članka 2. stavka 1. točke a) Zakona br. 634/1992 Zb. o zaštiti potrošača („ **Zakon o potrošačima** “) ili fizičke ili pravne osobe koja prilikom kupnje Robe djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru samostalnog obavljanja svoje profesije („ **Poduzetnik** “).
2. Ovim Pravilima također se uređuju prava i obveze Proizvođača, odnosno treće strane ovlaštene za distribuciju ili izravnu prodaju Robe („ **Prodavatelj** “) i Potrošača, odnosno Poduzetnika osnovanog ugovorom o kupnji sklopljenim u vezi s kupnjom Robe između Potrošača, odnosno Poduzetnika i Prodavatelja, odnosno treće strane ovlaštene za distribuciju ili izravnu prodaju Robe („ **Ugovor** “).
3. Osim ako ovim Pravilima nije drugačije određeno, relevantne odredbe ovih Pravila primjenjuju se jednako i na Potrošača i na Poduzetnika, u kojem slučaju se za oba subjekta koristi isti pojam („ **Kupac** “).

2. Roba

1. Proizvođač je odgovoran Kupcu da je Roba bez nedostataka prilikom primitka, osim ako je Roba korištena ili na drugi način neispravna u smislu članaka 2164. i 2167. Zakona br. 89/2012 Zb. Građanskog zakonika („ **Građanski zakonik** “).
2. Proizvođač je odgovoran Kupcu za osiguranje da u trenutku preuzimanja Robe od strane Kupca:
 - a. Roba ima svojstva o kojima su se stranke dogovorile, a u nedostatku takvog sporazuma, ona svojstva koja je Prodavatelj ili Proizvođač opisao ili koja je Kupac očekivao s obzirom na prirodu Robe i na temelju njezina oglašavanja;
 - b. Roba je prikladna za namjenu koju je naveo Proizvođač ili Prodavatelj za njezinu upotrebu ili za koju se stvar te vrste obično koristi;
 - c. Roba odgovara kvalitetom ili dizajnom dogovorenom uzorku ili predlošku, ako je kvaliteta ili dizajn utvrđen prema dogovorenom uzorku ili predlošku;

- d. Roba je u odgovarajućoj količini, mjeri ili težini i,
- e. Roba ispunjava zahtjeve zakonskih propisa.
 - 3. Uz Robu je priložen porezni dokument i, ako je primjenjivo, jamstveni list.
 - 4. Ako Roba nije popraćena jamstvenim listom, za podnošenje reklamacije koristi se porezni dokument.

3. Nedostaci robe

- 1. Ako Roba nema svojstva navedena u članku 2. ovih Pravila, smatra se neispravnom („**Neispravnost**“).
- 2. Trenutak prijelaza rizika oštećenja Robe s Prodavatelja na Kupca je trenutak preuzimanja Robe od strane Kupca.
- 3. Kupac je dužan pregledati Robu s dužnom pažnjom odmah nakon što mu se dopusti rukovanje Robom. Posebno je Kupac dužan pregledati Robu prije preuzimanja. Kupac nema prava iz razloga neispravne isporuke ako je nedostatak onaj koji je trebao uočiti s uobičajenom pažnjom prilikom sklapanja Ugovora ili prilikom pregleda Robe s dužnom pažnjom.
- 4. Ako se Roba Kupcu dostavlja putem prijevoznika, Kupac je dužan s dužnom pažnjom provjeriti pokazuju li pošiljka ili Roba znakove oštećenja nastalih tijekom prijevoza (posebno je li ambalaža ili pakiranje Robe poderano ili oštećeno). U slučaju oštećenja pošiljke, Kupac je dužan provjeriti stanje Robe u pošiljci te je u slučaju bilo kakvog oštećenja Robe tijekom prijevoza dužan u prisutnosti prijevoznika sastaviti pisani zapisnik o oštećenju, koji će potpisati i Kupac i prijevoznik.
- 5. Ako Kupac ne pregleda Robu u skladu s prethodnim stavkom 3.3, ima pravo na naknadu štete za Nedostatke otkrivene tijekom takvog pregleda samo ako dokaže da je Roba već imala takav Nedostatak (npr. oštećenje površine Robe, nedostajući dio Robe itd.) u trenutku prijelaza rizika od štete na Robu.
- 6. Naknadna reklamacija oštećenja površine Robe ili nedostajućeg dijela Robe ne lišava Kupca prava na reklamaciju; međutim, Prodavatelj ima pravo reklamirati i u takvom slučaju dokazati sukladnost s Ugovorom.
- 7. U slučaju Nedostatka, Potrošač ima pravo zahtijevati isporuku nove Robe, osim ako je to nerazumno s obzirom na prirodu Nedostatka.
- 8. Ako se Nedostatak odnosi samo na dio Robe, Potrošač ima pravo zahtijevati samo zamjenu tog dijela, ako to nije moguće, može odustati od Ugovora. Međutim, ako je to nerazmjerno s obzirom na prirodu Nedostatka, posebno ako se Nedostatak može ukloniti bez nepotrebnog odgađanja, to je nebitna

povreda Ugovora i u takvom slučaju Potrošač uvijek ima isključivo pravo na besplatno uklanjanje Nedostatka popravkom Robe.

9. Ako Potrošač ne odustane od Ugovora ili ne ostvari pravo na isporuku nove, besprijekorne Robe, zamjenu dijela Robe ili popravak, može zahtijevati razuman popust od kupoprodajne cijene. Potrošač ima pravo na razuman popust i ako Prodavatelj ne može isporučiti novu, besprijekornu Robu, zamijeniti dio Robe ili popraviti Robu, kao i ako Prodavatelj ne otkloni nedostatak u razumnom roku ili ako bi otklanjanje nedostatka Potrošaču prouzročilo znatne poteškoće. Ako se nedostatak pokaže u roku od šest mjeseci od primitka, smatra se da je roba bila neispravna prilikom primitka.

4. Jamstvo

1. U smislu ovih Pravila, jamstvo se shvaća kao obveza Proizvođača prema Potrošaču da će Roba biti prikladna za upotrebu u svoju uobičajenu namjenu tijekom određenog vremenskog razdoblja ili da će zadržati svoja uobičajena svojstva („**Jamstvo**“).
2. Jamstvo također ima učinak navođenja jamstvenog roka ili roka trajanja Robe na ambalaži ili u oglašavanju.
3. Osim ako nije drugačije određeno Ugovorom, jamstveni rok za Potrošača iznosi 24 mjeseca („**Jamstveni rok**“).
4. Ako je Ugovorom ili Izjavom o jamstvu proizvođača određeno dulje jamstveno razdoblje, na Potrošača se primjenjuje najdulje jamstveno razdoblje.
5. Jamstveni rok počinje teći od trenutka kada je Roba predana Potrošaču. Ako je Roba poslana Potrošaču, jamstveni rok počinje teći od trenutka isporuke Robe na odredište.
6. Ako kupljenu Robu pušta u rad netko drugi osim Prodavatelja, Jamstveni rok teče tek od datuma puštanja Robe u rad, pod uvjetom da je Potrošač naručio puštanje u rad najkasnije tri tjedna nakon primitka Robe i pružio potrebnu suradnju za pravovremeno izvršenje usluge.
7. Potrošač nema nikakva prava iz Jamstva, posebno u sljedećim slučajevima:
 - a. kada nedostatak nije posljedica normalnog trošenja Robe;
 - b. mehanička oštećenja Robe;
 - c. uklanjanje ili oštećenje pečata ako je Roba zapečaćena ili drugo slično neovlašteno zahvaćanje Robe;
 - d. šteta uzrokovana višom silom (prirodna katastrofa itd.);

- e. kvarovi uzrokovani električnim prenaponima (vidljive izgorjele komponente ili tiskane pločice);
- f. korištenje suprotno uputama za uporabu ili uputama navedenim na pakiranju ili u jamstvenom listu;
- g. korištenje suprotno općepoznatim pravilima korištenja;
- h. korištenje u uvjetima koji ne odgovaraju temperaturi, prašini, vlažnosti, kemijskim i mehaničkim utjecajima okoline koje je izravno odredio Proizvođač ili koji jasno proizlaze iz prirode Robe;
- i. nestručna montaža i rukovanje Robom, osim ako je nedostatak uzrokovan nestručnom montažom i istovremeno je ta montaža (ili puštanje u rad) dogovorena u Ugovoru i izvršena od strane Prodavatelja ili druge osobe koju je Prodavatelj ovlastio za takvu montažu ili puštanje u rad.
- j. da predočeni jamstveni list pokazuje očite znakove promjena podataka ili ako Roba ima drugačiji serijski broj od onog navedenog u jamstvenom listu.

8. Potrošač nema nikakva prava iz Jamstva čak i ako ne podnese zahtjev za nedostatke Prodavatelju i/ili Proizvođaču odmah nakon što je otkrio nedostatke ili ih je mogao i trebao otkriti stručnom pažnjom.

9. Proizvođač daje Poduzetniku jamstvo samo ako je to predviđeno Ugovorom i samo pod uvjetima i u opsegu navedenom u Ugovoru.

5. Zahtjev za jamstvo

1. Potrošač primjenjuje Jamstvo:

- a. osobno na mjestu kupnje Robe od strane Prodavatelja;
- b. kod Proizvođača putem web sučelja <http://aftersales.changhong.cz/>, dok će Proizvođač sam organizirati preuzimanje Robe od Potrošača ili na drugoj lokaciji dogovorenoj s Potrošačem.

2. Potrošač je dužan opisati nedostatak u reklamaciji na način da se ne može zamijeniti s nekim drugim.

3. Ako Potrošač ostvari svoje pravo na neispravnu izvedbu, Prodavatelj ili Proizvođač će pismeno potvrditi kada je ostvario svoje pravo, kao i izvršenje popravka i njegovo trajanje.

4. Potrošač ili prodavatelj dužan je reklamiranu Robu opskrbiti ambalažom prikladnom za prijevoz dane vrste Robe kako se ne bi oštetila tijekom prijevoza.

5. Kupac može pronaći informacije o odgovarajućoj vrsti transportne ambalaže za određenu vrstu Robe na web sučelju <http://aftersales.changhong.cz/>, gdje može i naručiti odgovarajuću ambalažu.

6. Prava potrošača

1. Odgovornost Prodavatelja za nedostatke koji predstavljaju bitnu ili nematerijalnu povredu Ugovora primjenjuje se na nedostatke robe nastale tijekom Jamstvenog roka, odnosno na nedostatke za koje se odgovornost za kvalitetu pri preuzimanju ne primjenjuje u smislu članaka 2. i 3. ovih Pravila.
2. Nedostatak se smatra bitnom povredom Ugovora ako Potrošač ne bi sklopio Ugovor da je predvidio nedostatak prilikom sklapanja Ugovora; u ostalim slučajevima, radi se o nedostatku koji nije bitnom povredom Ugovora.
3. Ako nedostatak predstavlja bitnu povredu Ugovora, Potrošač ima pravo, po svom izboru, na isporuku nove Robe, popravak Robe, razuman popust na kupovnu cijenu Robe ili na raskid Ugovora (s pravom na puni povrat kupovne cijene Robe).
4. Ako je nedostatak manja povreda Ugovora, Potrošač ima pravo na uklanjanje nedostatka ili na razumni popust.
5. Potrošač ima pravo na isporuku nove, besprijekorne Robe, zamjenu dijela Robe, popust na cijenu Robe ili odustajanje od Ugovora, bez obzira na prirodu nedostatka, ako Potrošač ne može pravilno koristiti Robu zbog ponovljenog pojavljivanja nedostatka nakon popravka ili zbog većeg broja nedostataka.
6. Ponovljenim pojavom kvara nakon popravka smatra se isti kvar koji je već bio popravljen najmanje dva puta tijekom jamstvenog roka i koji se ponovno pojavi.
7. Ako je Roba popravljena najmanje tri puta zbog različitih uklonjivih nedostataka prije podnošenja reklamacije, smatra se da ima veći broj nedostataka.
8. Ako Roba koja je Potrošaču prodana kao rabljena ili je prodana s popustom koji odražava njezinu nižu kvalitetu u trenutku prodaje ima nedostatak, Potrošač ima pravo na razumni popust na kupovnu cijenu Robe umjesto prava na zamjenu Robe.

7. Odustajanje od Ugovora

1. Potrošač ima pravo odustati od Ugovora u svim slučajevima navedenim u ovim Pravilima, Građanskom zakoniku i Zakonu o zaštiti potrošača.

2. Odustanak od Ugovora ima učinak prema Prodavatelju u trenutku kada mu je predana ili uručena pisana izjava Kupca, kojom Kupac obavještava Prodavatelja o svom odustanku od Ugovora.
3. U slučaju odustajanja od Ugovora, Ugovor se raskida s učinkom ex tunc, a stranke su dužne vratiti sve što su dale na temelju njega.
4. U slučaju odustajanja od Ugovora, Kupac je dužan vratiti Robu, uključujući svu dodatnu opremu, Prodavatelju.

8. Rješavanje pritužbi

1. Prodavatelj je dužan odlučiti o reklamaciji odmah, a u složenijim slučajevima u roku od tri (3) radna dana.
2. U ovo razdoblje nije uključeno vrijeme potrebno za stručnu procjenu nedostatka.
3. Prodavatelj ili Proizvođač će Potrošaču izdati pisanu potvrdu u kojoj će navesti datum i mjesto podnošenja pritužbe, karakteristike navedenog nedostatka, način rješavanja pritužbe koju je zatražio Potrošač i način na koji će Potrošač biti obaviješten o njezinom rješavanju.
4. Reklamacija, uključujući uklanjanje nedostatka, bit će obrađena bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja reklamacije, osim ako se Prodavatelj ili Proizvođač i Potrošač ne dogovore o duljem roku.
5. Prodavatelj je dužan pismeno potvrditi Potrošaču način rješavanja pritužbe i njezino trajanje.
6. Potrošač nema pravo mijenjati jednom odabrani način rješavanja pritužbe bez suglasnosti Prodavatelja ili Proizvođača, osim u situacijama kada se odabrani način rješavanja uopće ne može provesti ili ne može provesti pravovremeno.
7. Kupac je dužan preuzeti reklamiranu Robu najkasnije u roku od trideset (30) dana od datuma na koji je reklamacija trebala biti riješena, nakon čega Prodavatelj ili Proizvođač ima pravo naplatiti razumnu naknadu za skladištenje ili prodati Robu u svoje ime na račun Potrošača. Prodavatelj ili Proizvođač mora unaprijed obavijestiti Potrošača o ovom postupku i osigurati mu razuman dodatni rok za preuzimanje Robe.

9. LCD televizori

1. LCD monitori i televizori moraju udovoljavati odredbama norme ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008. Neispravnom robom s mogućnošću podnošenja reklamacije ili ostvarivanja prava zbog kršenja ugovora o kupnji smatraju se

LCD televizori ili monitori koji imaju veći od maksimalno dopuštenog broja neispravnih piksela. Norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 dijeli monitore i televizore u četiri razreda kvalitete, a nedostaci će se u slučaju reklamacije procjenjivati prema razredu 1.

10. Pravila o privatnosti

1. Kupac, u smislu Zakona br. 101/2000 Zb. o zaštiti osobnih podataka, daje Prodavatelju i Proizvođaču privolu za obradu osobnih podataka o Potrošaču u svrhu njihove upotrebe:
 - a. prilikom pregovaranja o Ugovoru i u radnjama povezanim s njim;
 - b. prilikom pružanja usluga i u srodnim aktivnostima;
 - c. prilikom provođenja bilo kakve ispunjenja iz Ugovora;
 - d. slanje komercijalnih komunikacija elektroničkim putem u skladu sa Zakonom br. 480/2004 Zb. o određenim uslugama informacijskog društva, sve dok Potrošač izravno i učinkovito ne pošalje Prodavatelju ili Proizvođaču informaciju da ne želi dalje primati komercijalne informacije.
2. Privola se odnosi na osobne podatke Potrošača navedene u Ugovoru, kao i na one koje će Potrošač priopćiti Prodavatelju ili Proizvođaču tijekom trajanja ugovornog odnosa i u vezi s njim.
3. Suglasnost se daje na neodređeno vrijeme.
4. Prodavatelj je obavijestio Potrošača o: (i) da ima pravo povući ovu privolu u bilo kojem trenutku; (ii) svojim pravima prema članku 12. (Pristup [ispitanika](#) informacijama) i članku 21. (Zahtjev za objašnjenje i uklanjanje neželjenog stanja) Zakona br. 101/2000 Zb. o zaštiti osobnih podataka; (iv) pravu da svoje prijedloge uputi izravno Prodavatelju, Proizvođaču ili Uredu za zaštitu osobnih podataka.
5. Potrošač potvrđuje da bez pružanja navedenih podataka sklapanje Ugovora ne bi bilo moguće te da Prodavatelj ne bi sklopio Ugovor s Potrošačem.