

## Opći uvjeti za online obradu popravaka u korisničkom portalu myKärcher

### 1. Područje primjene

- 1.1. Ovi opći uvjeti i odredbe (u daljnjem tekstu: „**Uvjeti**“) društva Kärcher d.o.o. sa sjedištem u Hrvatskoj, Zagreb, Samoborska cesta 169 A, OIB: 03109396077, MBS: 081039622, Tel:+385 1 4094331, +385 1 4094332, e-pošta: [customer-care-hr@Karcher.com](mailto:customer-care-hr@Karcher.com) (dalje u tekstu: Kärcher), primjenjuju se na sve ugovore o popravku koje potrošač ili poduzetnik (u daljnjem tekstu: „**Kupac**“) sklopi s Kärcherom u vezi s popravkom Kärcher uređaja. Ako Kupac ima vlastite opće uvjete, takvi uvjeti se ne primjenjuju, osim ako je drugačije ugovoreno.
- 1.2. Kärcher uređaji u smislu ovih Uvjeta su uređaji koji se prodaju pod robnom markom Kärcher i navedeni su u cjeniku za popravke „Cjenik paušalnih popravaka“ na internetskoj stranici: [Kärcher usluga popravaka | Kärcher](#).
- 1.3. Potrošač u smislu ovih Uvjeta jest svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Poduzetnik u smislu ovih Uvjeta je fizička i pravna osoba, koja samostalno obavlja gospodarsku ili profesionalnu djelatnost radi ostvarivanja prihoda, dohotka, dobiti ili drugih gospodarski procjenjivih koristi.
- 1.4. Ovi Uvjeti mogu se preuzeti kao PDF s poveznice na dnu naše internetske stranice u svakom trenutku te predstavljaju sastavni dio ugovora o popravku.

### 2. Sklapanje ugovora

- 2.1. Nakon utvrđivanja vrste uređaja i opisa kvara, ponudit ćemo popravak vašeg Kärcher uređaja. Ako je vaš uređaj star manje od dvije godine, popravak je za Vas bez naknade. Ako je vaš uređaj stariji više od dvije godine, popravak nudimo po fiksnoj cijeni navedenoj u [Cjeniku paušalnih popravaka](#). Fiksna cijena uključuje cjelokupni opseg popravka, uključujući standardnu dodatnu opremu (osim za površinski čistač T-Racer i/ili kolica za crijevo), te ostalu opremu navedenu na cjeniku za paušalni popravak. Fiksna cijena primjenjuje se na uređaje kod kojih ne postoji totalna šteta, odnosno na uređaje koji nisu toliko oštećeni da bi popravak bio ekonomski nerazmjernan. Obračun naknade za popravak posebnih dijelova dodatne opreme temelji se na utrošku vremena i rada.
- 2.2. Kupac može podnijeti zahtjev za popravak putem internetskog obrasca integriranog u postupak za online obradu popravaka. Time Kupac, nakon navođenja vrste uređaja i opisa kvara, klikom na gumb za dovršetak zahtjeva šalje obvezujuću ponudu za sklapanje ugovora o popravku predmetnog Kärcher uređaja.
- 2.3. Pri podnošenju ponude za sklapanje ugovora putem internetskog obrasca, tekst ugovora pohranjujemo te ga, zajedno s ovim Uvjetima, dostavljamo Kupcu u tekstualnom obliku e-poštom nakon zaprimanja Kupčevog zahtjeva za popravak. Osim toga, sam tekst ugovora, bez Uvjeta, arhivira se u korisničkom portalu myKärcher i Kupac mu može besplatno pristupiti putem svog lozinkom zaštićenog korisničkog računa.

- 2.4. Prije podnošenja zahtjeva za popravak putem internetskog obrasca, Kupac može u svakom trenutku ispraviti unesene informacije pomoću tipke za brisanje i uobičajenih funkcija tipkovnice i miša. Nadalje, sve se informacije ponovno prikazuju u potvrdnom prozoru prije podnošenja zahtjeva za popravak, gdje ih je također moguće ispraviti pomoću tipke za brisanje.
- 2.5. Alternativno, ako nije u mogućnosti sam ispuniti internetski obrazac, Kupac može podnijeti zahtjev usmeno zaposleniku Kärcher. U tom slučaju nakon utvrđivanja vrste uređaja i razloga kvara, Kupcu će se ponuditi popravak po fiksnoj cijeni što Kupac može prihvatiti usmenom izjavom.
- 2.6. Nakon zaprimanja vašeg Kärcher uređaja, provest ćemo prijemni pregled i provjeriti postoji li pravo iz komercijalnog jamstva. Pravo iz komercijalnog jamstva ne postoji:
  - ako je dostavljeni Kärcher uređaj stariji od dvije godine ili
  - ako je šteta nastala nepravilnom uporabom Kärcher uređaja.

Ako utvrdimo da pravo iz jamstva ne postoji, ponudit ćemo popravak po fiksnoj cijeni. Ako u roku od 14 dana ne zaprimimo vaš suglasnost za prihvrat troškova popravka ili bilo kakav odgovor, Kärcher uređaj ćemo vam vratiti nepopravljen, o vašem trošku.

- 2.7. Ako pravo iz komercijalnog jamstva ne postoji te prilikom prijemnog pregleda utvrdimo totalnu štetu uređaja zbog koje nije moguće popraviti uređaj, ponudit ćemo besplatno zbrinjavanje uređaja. Ako ne zaprimimo vašu suglasnost za zbrinjavanje ili ikakav odgovor u roku od 14 dana, uređaj ćemo vam vratiti nepopravljen, o vašem trošku.
- 2.8. Ako niste priložili dokaz o kupnji kojim se potvrđuje starost Vašeg uređaja, zatražit ćemo da ga dostavite u roku od 14 dana. Ako u propisanom roku ne zaprimimo valjan dokaz o starosti uređaja niti ikakav odgovor, uređaj ćemo vam vratiti nepopravljen, o vašem trošku.
- 2.9. Ugovor se sklapa isključivo na hrvatskom jeziku.
- 2.10. Proces popravka i komunikacija u pravilu se odvijaju e-poštom te je Kupac dužan osigurati ispravnost navedene adrese e-pošte kako bi poruke e-pošte mogle biti uredno dostavljene. Osobito pri uporabi *spam* filtera (filteri za neželjenu poštu), Kupac mora osigurati da se sve poruke e-pošte koje šalje Kärcher ili treće osobe angažirane za obradu popravka mogu isporučiti.

### **3. Pravo na jednostrani raskid ugovora za potrošače**

Potrošači imaju pravo na jednostrani raskid ugovora. Dodatne informacije nalaze se u nastavku pod naslovom „**Upute o pravu na jednostrani raskid ugovora za potrošače**“.

### **4. Cijene i uvjeti plaćanja**

- 4.1. Sve cijene uključuju PDV i troškove dostave.

- 4.2. Jedini dostupan način plaćanja je plaćanje na temelju izdanog računa. Iznos računa dospijeva odmah po izvršenju popravka i zaprimanju računa, bez odbitaka, osim ako je drukčije ugovoreno.
- 4.3. Kärcher ima pravo zadržanja na popravljenom uređaju za svoje tražbine iz ugovora o popravku, ako mu je uređaj došao u posjed radi popravka.

## **5. Uvjeti povrata i dostave**

- 5.1. Povrat Kärcher uređaja obavlja se isporukom na adresu za dostavu koju je naveo Kupac, osim ako je ugovoreno drukčije. Za obradu isporuke relevantna je adresa za dostavu koja je navedena u korisničkom portalu myKärcher.
- 5.2. Za uređaje koji se isporučuju putem otpremnika, isporuka je „do ruba kolnika”, tj. do javnog kolnika najbližeg adresi dostave, osim ako je drukčije ugovoreno.
- 5.3. Troškovi dostave se ne naplaćuju u slučaju kad se primjenjuje komercijalno jamstvo. Troškove dostave zaračunat ćemo samo ako Vam moramo vratiti uređaj je isteklo komercijalno jamstvo, ako niste priložili dokaz o postojanju ili komercijalnog jamstva ili je na uređaju nastala totalna šteta.
- 5.4. Ako nam prijevoznik vrati poslani uređaj zbog nemogućnosti isporuke Kupcu, Kupac snosi troškove neuspjele isporuke. Ova odredba ne primjenjuje se u slučajevima kada Kupac nije odgovoran za okolnost koja je dovela do nemogućnosti isporuke ili ako je bio privremeno spriječen prihvatiti ponuđenu uslugu, osim ako ga je Kärcher pravodobno obavijestio o dostavi.
- 5.5. Povrat se uvijek obavlja u novoj servisnoj ambalaži jer izvorna kutija, bez dodatne zaštite, nije prikladna za povrat.
- 5.6. Ako je Kupac poduzetnik, rizik slučajne propasti ili oštećenja poslanog Kärcher uređaja prelazi na Kupca u trenutku kada robu predamo otpremniku, prijevozniku ili fizičkoj ili pravnoj osobi koja provodi otpremu.

Ako je Kupac potrošač, rizik slučajne propasti ili oštećenja poslanog Kärcher uređaja prelazi na Kupca ili osobu ovlaštenu za primitak tek po zaprimanju Kärcher uređaja. Međutim, rizik slučajnog gubitka ili slučajnog oštećenja poslanog Kärcher uređaja prelazi na potrošača u trenutku kada Kärcher preda uređaj otpremniku, prijevozniku ili fizičkoj ili pravnoj osobi zaduženoj za otpremu ako takav otpremnik djeluje po nalogu Kupca, a nije ga Kärcher prethodno odredio.

## **6. Odgovornost za nedostatke usluge popravka**

Ako postoji nedostatak u usluzi popravka ili zamjenskim dijelovima, primjenjuju se mjerodavne zakonske odredbe.

Kupac je dužan pregledati popravljeni Kärcher uređaj i obavijestiti Kärcher o nađenim nedostacima bez odgađanja. Nakon što Kupac pregleda i primi popravljeni Kärcher uređaj, Kärcher više ne odgovara za nedostatke koji su se mogli opaziti uobičajenim pregledom.

Ako se kasnije pokažu nedostaci koje Kupac nije mogao otkriti uobičajenim pregledom, Kupac se može pozvati na takav nedostatak pod uvjetom da Kärcher obavijesti što prije, a najkasnije u roku od mjesec

dana od njegova otkrivanja. U svakom slučaju, istekom dvije godine od primanja popravljenog Kärcher uređaja, Kupac se više ne može pozivati na spomenute nedostatke.

U slučaju manjeg popravka Kärcher uređaja, jamstveni rok se ne počinje računati ispočetka, već se produljuje za onoliko vremena koliko je Kupac bio lišen uporabe stvari. Međutim, kad je izvršen bitni popravak Kärcher uređaja, jamstveni rok počinje teći ponovno od vraćanja popravljenog uređaja. Ako je zamijenjen ili bitno popravljen samo neki dio Kärcher uređaja, jamstveni rok počinje ponovno teći samo za taj dio.

## **7. Odgovornost Kärchera**

Kärcher odgovara Kupcu, neovisno o pravnoj osnovi (ugovornoj ili izvanugovornoj) kako slijedi:

7.1. Kärcher je u cijelosti odgovoran u sljedećim slučajevima:

- u slučaju namjere ili krajnje nepažnje,
- u slučaju nenamjernog ili namjernog nanošenja tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja ili smrti,
- za zahtjeve iz komercijalnog jamstva, u mjeri i pod uvjetima iz izjave o jamstvu, u mjeri u kojoj je ona primjenjiva te
- u slučaju zakonske odgovornosti koja se ne može ugovorom isključiti ili ograničiti.

7.2. Ako Kärcher povrijedi bitnu ugovornu obvezu iz nepažnje, odgovornost je ograničena na tipičnu, ugovorno predvidljivu štetu za , osim ako ne postoji neograničena odgovornost iz točke 7.1. Bitne ugovorne obveze su one koje prema sadržaju ugovora služe ostvarenju njegove svrhe, bez čijeg ispunjenja uredno ispunjenje ugovora nije moguće i na čije se poštovanje Kupac redovito smije osloniti.

7.3. Svaka daljnja odgovornost Kärchera je isključena, u mjeri u kojoj je to dopušteno mjerodavnim propisima.

7.4. Navedena pravila o odgovornosti primjenjuju se i na odgovornost Kärchera za njegove suradnike i zakonske zastupnike.

## **8. Mjerodavno pravo i nadležnost**

8.1. Na sve pravne odnose između stranaka primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, uz isključenje Konvencije Ujedinjenih naroda o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe.

Za potrošače, ovaj izbor prava primjenjuje se samo u mjeri u kojoj se time ne uskraćuje zaštita koja im pripada po prisilnim odredbama prava države njihova uobičajenog boravišta.

8.2. Ako Kupac djeluje kao trgovac ili javnopravno tijelo sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, isključivo je nadležan sud prema sjedištu Kärchera.

Ako Kupac ima sjedište izvan Republike Hrvatske, isključivo je nadležan sud prema sjedištu Kärchera ako se ugovor ili zahtjevi iz ugovora mogu pripisati profesionalnoj ili trgovačkoj aktivnosti Kupca; međutim, u navedenim slučajevima Kärcher je ovlašten pokrenuti postupak i pred sudom prema sjedištu Kupca.

## **Upute o pravu na jednostrani raskid ugovora za potrošače**

Potrošači imaju pravo na jednostrani raskid ugovora, kako slijedi, pri čemu je potrošač definiran kao svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

### **Pravo na jednostrani raskid ugovora**

Imate pravo, bez navođenja razloga, jednostrano raskinuti ovaj ugovor u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.

Kako biste ostvarili pravo na raskid, morate nas obavijestiti nedvosmislenom izjavom o svojoj odluci da raskinete ugovor (npr. pismom poslanim poštom, faksom ili e-poštom) na adresu: Kärcher d.o.o. sa sjedištem u Hrvatskoj, Zagreb, Samoborska cesta 169 A, OIB: 03109396077, MBS: 081039622, Tel:+385 1 4094331, +385 1 4094332, e-pošta: [servis-hr@Karcher.com](mailto:servis-hr@Karcher.com).

Možete upotrijebiti obrazac za jednostrani raskid priložen u nastavku, ali niste obavezni koristiti isti. Također možete elektronički ispuniti i podnijeti obrazac za raskid ili bilo koju drugu nedvosmislenu izjavu na kontakt našoj internetskoj stranici: [servis-hr@Karcher.com](mailto:servis-hr@Karcher.com). U tom slučaju bez odgode ćemo vam na trajnom mediju (npr. e-poštom) potvrditi primitak Vaše izjave o jednostranom raskidu.

Smatra se da je potrošač ispunio svoju obvezu ako obavijest pošalje prije isteka roka za raskid.

### **Učinci raskida**

Ako raskinete ovaj ugovor o popravku, bez odgode i najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili obavijest o vašoj odluci o raskidu, vratit ćemo vam sva plaćanja koja smo od vas primili, uključujući troškove dostave (osim dodatnih troškova koji nastanu zbog vašeg odabira drugačije vrste isporuke od najjeftinije standardne koju nudimo). Povrat ćemo izvršiti istim sredstvom plaćanja koje ste koristili za početnu transakciju, osim ako nije drukčije izričito ugovoreno, bez dodatnih troškova za vas.

Ako ste zatražili da započnemo s pružanjem usluge tijekom roka za jednostrani raskid, a potom ste iskoristili pravo na raskid, dužni ste nam platiti iznos razmjern dijelu usluge koji je do trenutka vaše obavijesti o raskidu već pruženo, u odnosu na puni ugovoreni opseg usluge.

### **Isključenje na jednostrani raskid ugovora**

Nemate pravo na jednostrani raskid ugovora ako smo uslugu u cijelosti izvršili, a s pružanjem usluge započeli smo tek nakon što ste dali svoj izričiti prethodni pristanak i istodobno potvrdili da ste upoznati s time da ćete izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora ako usluga bude u potpunosti ispunjena.

### Obrazac za jednostrani raskid ugovora

(Ovaj obrazac ispunite i pošaljite samo ako želite raskinuti ugovor.)

1. Ime, prezime i adresa potrošača \_\_\_\_\_
2. Prima **Kärcher d.o.o.**, sa sjedištem u Zagrebu, Samoborska cesta 169 A, OIB: 03109396077, MBS: 081039622, Tel:+385 1 4094331, +385 1 4094332, e-pošta: [servis-hr@Karcher.com](mailto:servis-hr@Karcher.com).
3. Ja \_\_\_\_\_ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o  
o pružanje usluge popravka,  
naručene/primljene dana \_\_\_\_\_  
– potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru) \_\_\_\_\_  
– datum \_\_\_\_\_

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici možete elektronički ispuniti i poslati.

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom