

UVJETI KUPNJE

za Karcher online trgovinu

1. Područja upotrebe

Uvjeti kupnje Karcher online trgovine (u daljnjem tekstu: Uvjeti kupnje) uređuju poslovanje online trgovine i opće uvjete kupnje u online trgovini, kao i druga prava i obveze korisnika i pružatelja. Online trgovina je u vlasništvu i pod upravom društva Karcher d.o.o., Samoborska cesta 169A, 10090 Zagreb, matični broj subjekta 081039622 (u daljnjem tekstu: Karcher, prodavatelj ili pružatelj) odnosno Karcher d.o.o. je operater web stranice www.kaercher.com/hr. Ovi Uvjeti kupnje sastavljeni su u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, uključujući propise koji uređuju zaštitu potrošača, elektroničku trgovinu i zaštitu osobnih podataka, a odnose se na sve korisnike online trgovine (u daljnjem tekstu: kupci ili korisnici). Pritom pravne osobe kao kupci podliježu primjeni Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini te se na njih ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača. Isto tako, pojedine odredbe ovih Uvjeta kupnje odnose se isključivo na potrošače, a kako je to naznačeno u istima.

Ovi Uvjeti kupnje predstavljaju i predugovorne obavijesti kako su iste definirane važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Uvjeti kupnje vrijede za sve kupnje, narudžbe, isporuke proizvoda i druge usluge koje se obavljaju ili naručuju u Karcher online trgovini. Ugovor koji kupac sklapa s prodavateljem putem online trgovine smatra se jednokratnim ugovorom o kupoprodaji proizvoda na daljinu. Za kupnje, narudžbe, isporuke proizvoda i druge usluge koje se obavljaju ili naručuju u Karcher prodajnim centrima ne vrijede ovi Uvjeti kupnje, već opći uvjeti i uvjeti objavljeni na web stranici Karcher, na oglasnoj ploči Karcher prodajnih centara te su dostupni na blagajnama Karcher prodajnih centara i/ili odredbe odgovarajućih ugovora sklopljenih između društva Karcher i kupaca.

Uvjeti kupnje za Karcher online trgovinu mogu se odabrati, ispisati ili spremirati kao PDF na dnu Karcher web stranice u bilo kojem trenutku. Uvjeti kupnje sastavni su dio ugovora o kupoprodaji proizvoda. U slučaju neslaganja Uvjeta kupnje i ugovora o kupoprodaji proizvoda (potvrde narudžbe), vrijede odredbe iz ugovora o kupoprodaji proizvoda.

2. Kupnja s ili bez korisničkog računa

U Karcher online trgovini možete kupiti proizvode kao tzv. gost, tj. korisnik bez korisničkog računa. Pritom je u svrhu realizacije kupnje i isporuke potrebno unijeti odgovarajuće podatke. Unosom svojih podataka kupac jamči da su podaci koje je unio potpuni i točni. Kupac mora imati najmanje osamnaest godina za kupnju te biti poslovno sposoban. Karcher ne snosi nikakvu odgovornost za postupanje protivno ovoj odredbi.

Za dovršetak kupnje u Karcher online trgovini kupac mora unijeti sljedeće osobne podatke: e-mail adresu, ime, prezime, adresu, grad, poštanski broj, državu, kontakt telefon. Karcheru su ti podaci potrebni za izvršenje narudžbe.

Kupac je dužan prije online kupnje upoznati se s ovim Uvjetima kupnje. Za uspješnu kupnju kupac mora na zato predviđenom mjestu označiti kućicu čime potvrđuje da u cijelosti razumije i prihvaća ove Uvjete kupnje. Narudžba ne može biti izvršena ukoliko kupac nije potvrdio slaganje s Uvjetima kupnje.

U Karcher online trgovini možete kupiti proizvode i kao registrirani korisnik putem Vašeg korisničkog računa. Više informacija o kreiranju i korištenju korisničkog računa pronađite na <https://myaccount.karcher.com/registration/hr-HR>.

3. Postupak kupnje

Kupac odabire proizvode koje želi kupiti iz asortimana Karcher online trgovine i stavlja ih u svoju košaricu klikom na "Dodaj u košaricu". Karcher nastoji što točnije i detaljnije navesti informacije o pojedinom proizvodu. Međutim, podaci navedeni za pojedine artikle (brojevi, slike, težina i dimenzije robe i sl.) navedeni su samo radi obavijesti i služe samo za okvirni i ilustrativni opis robe te ne mogu biti temelj za sklapanje ugovora prema uzorku ili modelu, osim ako nije izričito navedeno drugačije. Kako bi pregledao košaricu, kupac mora kliknuti na "Idi u košaricu", što će ga preusmjeriti na stranicu koja vodi do pregleda online košarice i naplate. U košarici, kupcu je omogućeno uređivanje košarice (odnosno uklanjanje proizvoda i promjena količine proizvoda) te je prikazana cijena koju kupac treba platiti za proizvode u košarici (uključujući eventualni troškovi dostave). Također, u pregledu košarice postoji mogućnost upisa promotivnog koda kojim se ostvaruje dodatan popust bilo na cijeli iznos kupovine bilo na pojedine artikle (ovisno o vrsti promocije). U pregledu košarice nalazi se i poveznica "Na naplatu". Nakon klika na predmetnu poveznicu kupac treba odabrati želi li nastaviti kupovinu kao gost ili se prijaviti kao korisnik putem korisničkog računa. Nakon toga slijedi završetak narudžbe, gdje kupac upisuje svoje osobne podatke za narudžbu odnosno podatke poslovnog subjekta (ukoliko kupuje kao poslovni korisnik) i odabire način plaćanja. Sadržaj koji nedostaje ili je netočan, prikazan je crvenim okvirom i upozorenjem na ispravak. Bez unosa/ispravka predmetnog sadržaja nije moguće završiti narudžbu.

Po završetku narudžbe moguće je, osim osobnih podataka i načina plaćanja, promijeniti i količinu proizvoda te ih ukloniti, sve do završetka kupnje.

Nakon toga kupac bira jedan od načina plaćanja koji su detaljnije opisani u nastavku pod točkom 4. ovih Uvjeta kupnje. Na zadnjem koraku prije same potvrde kupnje, kupcu je na raspolaganju pregled sažetka narudžbe u kojem su navedeni svi odabrani proizvodi, količine i vrijednost narudžbe te njegovi osobni podaci, podaci za dostavu, odabrani način plaćanja i iznos za plaćanje. Kupac narudžbu završava klikom na gumb "Kupi sada". Prije pritiska na gumb „Kupi sada“ kupac obavezno mora prihvatiti ove Uvjete kupnje i Politiku privatnosti. U protivnom, nije u mogućnosti završiti kupnju.

Pritiskom na gumb "Kupi sada" kupac daje obvezujuću ponudu za kupnju proizvoda prikupljenih u košarici odnosno vrši narudžbu s obvezom plaćanja. Ovime kupac potvrđuje da pristaje na plaćanje narudžbe.

U slučaju uspješno izvršene narudžbe, na web stranici se prikazuje potvrda o primitku narudžbe, nakon čega kupac e-mailom dobiva potvrdu narudžbe. Kupoprodajni ugovor između Karchera i kupca sklopljen je onog trenutka kada kupac primi e-mail poruku s obavijesti "Potvrda narudžbe".

Kupac je suglasan da mu Karcher na njegovu e-mail adresu (trajni medij) pošalje potvrdu o sklopljenom ugovoru s potrebnim podacima iz važećeg zakona koji uređuje zaštitu potrošača.

U slučaju da je potrebno provjeriti podatke kupca ili osigurati ispravnu dostavu, Karcher može kontaktirati kupca putem e-mail pošte ili na broj telefona, a koje podatke je kupac upisao u online trgovini prilikom narudžbe.

Potvrđenu narudžbu, a time i ugovor između Karchera i kupca kupac može dobiti u fizičkom obliku u sjedištu društva Karcher (Karcher d.o.o., Samoborska cesta 169A, 10090 Zagreb), dok primjerak ugovora u elektroničkom obliku kupac može dobiti slanjem zahtjeva e-mailom na onlineshop-hr@karcher.com. Kupoprodajni ugovori (narudžbe i potvrde narudžbe) sklapaju se isključivo na hrvatskom jeziku.

Kupac je vezan uvjetima kupnje koji vrijede u trenutku online narudžbe ili kupnje. Narudžbom kupac potvrđuje upoznatost s Uvjetima kupnje.

4. Načini plaćanja

Kupci mogu robu kupljenu u Karcher online trgovini platiti na sljedeće načine:

4.a Plaćanje unaprijed

Kod odabira plaćanja unaprijed kupac putem e-maila dobiva potvrdu narudžbe s podacima za plaćanje. Narudžbu je potrebno platiti najkasnije sedam (7) dana nakon primitka e-maila s podacima o plaćanju, u protivnom će Karcher otkazati narudžbu kupca. Prije isteka roka prodavatelj može poslati podsjetnik na plaćanje. Rok za pripremu otpreme (isporuke) takve narudžbe počinje teći kada Karcher primi virtumanski iznos na transakcijski (bankovni) račun.

Podaci za plaćanje su:

Karcher d.o.o., Samoborska cesta 169A, 10090 Zagreb, IBAN: HR4823600001102569794 (otvoren u Zagrebačkoj banci d.d.), poziv na broj: broj narudžbe.

4.b Pouzećem

U slučaju plaćanja pouzećem, moguće je platiti kuriru dostavne službe prilikom dostave ili na mjestima preuzimanja navedenim od strane dostavne službe. U slučaju da niste prisutni na adresi koja je navedena prilikom dostave, dostavljač će Vas kontaktirati radi dogovora oko ponovne dostave ili Vam ostaviti poruku s uputama o mogućnosti kasnijeg preuzimanja.

Plaćanje je prilikom dostave moguće u gotovini ili platnom/kreditnom karticom jednokratno (Maestro, Visa, Mastercard, Visa Premium).

Obzirom da je dostava moguća samo na adrese u Republici Hrvatskoj, i plaćanje pouzećem moguće je samo kod kupnji kod kojih se proizvodi isporučuju u Republici Hrvatskoj.

4.c Shopify Checkout

U okviru našeg online procesa naplate koristimo sustav trgovine pružatelja usluga Shopify International Limited, Victoria Buildings, 2. kat, 1-2 Haddington Road, Dublin 4, D04 XN32, Irska (dalje u tekstu: Shopify) za potrebe hostinga i prikaza internetske trgovine na temelju obrade u naše ime. Shopify ne obrađuje uplate samostalno već surađuje s vanjskim pružateljima platnih usluga navedenim u nastavku te isti ovise o načinu plaćanja koji kupac odabere. Korištenje bilo kojeg od niže navedenih pružatelja platnih usluga je u cijelosti na vlastiti rizik kupca te prodavatelj ne preuzima nikakvu odgovornost.

- PayPal

Paypal servis elektroničkog plaćanja nudi svojim korisnicima usluge prijenosa novca, transfera novca na drugi račun, kupnje i prodaje.

Za korištenje usluga Paypala potrebna je prethodna registracija. Postupak registracije je brz i jednostavan, a obavlja se na web stranici www.paypal.com. Prilikom registracije potrebno je imati debitnu ili kreditnu karticu. Proces registracije započinje klikom na "Sign up/Open an account". Potrebno je slijediti upute, ispravno upisati podatke te svakako pročitati uvjete korištenja pružatelja usluge Paypala. Web stranica www.paypal.com nije u vlasništvu prodavatelja te prodavatelj ne preuzima nikakvu odgovornost za predmetnu stranicu, kao niti za uvjete korištenja i registraciju korisnika na predmetnoj stranici, korištenje usluga Paypala te međusobni odnos kupca i pružatelja usluge Paypala. Posjet predmetnoj stranici, registracija i plaćanje putem Paypala u cijelosti je na vlastiti rizik kupca te prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost.

- Kartično plaćanje

Moguće je jednokratno kartično plaćanje izravno na web stranici putem sljedećih kartica: Maestro, Visa, Visa Electron, Mastercard, Activa.

- Apple Pay

Ukoliko odaberete metodu plaćanja 'Apple pay' društva Apple Distribution International (Apple), Hollyhill Industrial Estate, Hollyhil, Cork, Irska (dalje u tekstu: Apple), plaćanje će se obraditi putem funkcije 'Apple Pay' na Vašem uređaju koji koristi iOS, watchOS ili macOS terećenjem platne kartice pohranjene u sustavu 'Apple Pay'. Apple Pay koristi sigurnosne značajke ugrađene u hardver i softver Vašeg uređaja kako bi zaštitio Vaše transakcije. Za autorizaciju plaćanja, morate unijeti prethodno definirani kod i potvrditi ga pomoću funkcije 'Face ID' ili 'Touch ID' na Vašem uređaju.

- Google Pay

Ukoliko odaberete metodu plaćanja 'Google Pay' društva Google Ireland Limited, Gordon House, 4 Barrow St, Dublin, D04 E5W5, Irska (dalje u tekstu: Google), plaćanje će biti obrađeno putem aplikacije 'Google Pay' na Vašem mobilnom uređaju koji koristi barem Android 4.4 ('KitKat') i ima NFC funkciju, i to terećenjem platne kartice pohranjene u Google Payu ili putem tamo verificiranog platnog sustava (npr. PayPal). Za autorizaciju plaćanja putem Google Paya u iznosu većem od 25 €, Vaš mobilni uređaj mora prvo biti otključan korištenjem mjere provjere postavljene u tu svrhu (npr. prepoznavanje lica, lozinka, otisak prsta ili uzorak).

Uvjete korištenja Google Paya možete pronaći ovdje:

https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&ldt=googlepaytos&ldl=en

- Adyen

Ostala plaćanja obrađuje pružatelj platnih usluga Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Nizozemska (dalje u tekstu: Adyen).

Kada odaberete način plaćanja 'kreditna kartica', osobni podaci automatski se prosljeđuju Adyenu. Odabirom ove opcije plaćanja osobni podaci prenose se našem pružatelju platnih usluga, a koji prijenos je potreban za obradu plaćanja te za provjeru identiteta i kreditne sposobnosti.

Više informacija o obradi osobnih podataka od strane pružatelja platnih usluga dostupno je putem poveznice [Politika privatnosti](#).

5. Cijene

Sve cijene robe u Karcher online trgovini izražene su u eurima (EUR) i uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV). Pružatelj izjavljuje da je porezni obveznik identificiran za potrebe PDV-a. Cijena koja obvezuje kupca je ona cijena koja vrijedi u trenutku predaje narudžbe.

Cijene navedene u Karcher online trgovini vrijede samo za kupnju u Karcher online trgovini. Cijene u Karcher online trgovini mogu se razlikovati od cijena iste robe u Karcher prodajnim centrima, a Karcher također može promijeniti cijene robe u Karcher online trgovini u bilo kojem trenutku bez prethodne najave.

Korisnici online trgovine mogu kupovati proizvode po promotivnim cijenama i cijenama s popustima. Različite kampanje, promocije i druge marketinške tehnike bit će označene kao takve i bit će opisane za svaki pojedini slučaj. Pojedini popusti ostvaruju se unosom odgovarajućeg promotivnog koda. Popusti, promotivni kodovi itd. se ne zbrajaju, osim ako nije izričito navedeno drugačije na web stranici pružatelja.

Cijena proizvoda uključuje troškove odgovarajućeg pakiranja. Adekvatno pakiranje podrazumijeva da je roba u odgovarajućoj ambalaži (poklopci, kutije i sl.) koja onemogućuje oštećenje robe tijekom transporta. Pakiranje odgovara obliku, veličini, težini i vrijednosti robe. Cijene ne uključuju troškove dostave niti eventualne druge troškove i usluge.

Posebni oblici prodaje

Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (akcijske prodaje, rasprodaje, sezonskog sniženja, prodaje robe s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih kupci mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovitoj prodaji) prodavatelj u online trgovini ističe sniženu cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

6. Dostava

Dostava proizvoda naručenih putem Karcher online trgovine moguća je samo na adrese unutar Republike Hrvatske. Za narudžbe koje se vrše iz inozemstva potrebno je navesti adresu dostave u Republici Hrvatskoj.

Karcher nastoji naručenu robu dostaviti što brže na području Republike Hrvatske. Dostava se vrši u suradnji s ugovornim partnerom - dostavnom službom (u daljnjem tekstu: ugovorni partner ili dostavna služba). Troškovi dostave su besplatni za kupca za sve narudžbe u vrijednosti od 100,00 EUR i više.

Očekivano vrijeme isporuke navedeno je uz svaki proizvod u online trgovini. Subote, nedjelje i praznici nisu uključeni u rok isporuke. Rok za dostavu počinje teći sljedeći radni dan nakon potvrde narudžbe.

Dostava se vrši na adresu u Hrvatskoj koju navede kupac; naručena pošiljka se istovaruje na ulaznim vratima kupca. Dostava robe u inozemstvo nije moguća. Uvjet za dostavu do ulaznih vrata je adekvatan prostor i pristup dostavne službe u odnosu na dimenzije proizvoda i dimenzije cjelokupne pošiljke.

Dostava većih paketa na paletama ili u dimenzijama koje ne prolaze kroz vrata dostavnog objekta istovaruje se na mjesto dostupno dostavnom vozilu. Prijenos do mjesta korištenja/skladišta odgovornost je kupca.

U slučaju da Karcher zbog nepredviđenih razloga na koje Karcher nema utjecaja (kašnjenja dostavne službe, vremenskih uvjeta, kašnjenja zbog posljedica zaraznih bolesti (npr. COVID-19) i dr.) nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda u predviđenom roku isporuke, obavijestit će kupca o tome pisanim putem, kao i o novom roku isporuke. Ukoliko kupac nije suglasan s novim rokom isporuke, isti ima pravo na jednostrani raskid ugovora bez naknade.

Kupac se obvezuje preuzeti naručenu robu prilikom dostave. U slučaju da kupac nije prisutan na adresi koja je navedena prilikom dostave, dostavna služba će kontaktirati kupca radi dogovora o ponovnom terminu dostave ili će ostaviti poruku s uputama o mogućnosti kasnijeg preuzimanja. U slučaju da kupac ne preuzme naručenu robu prilikom dostave niti u roku za naknadno preuzimanje, roba će biti vraćena Karcheru putem dostavne službe. Karcher će u tom slučaju pokušati stupiti u kontakt s kupcem radi dogovora o ponovnoj dostavi/preuzimanju naručene robe. U slučaju bezuspješnog kontakta s kupcem, smatrat će se da je kupac odustao od kupnje te će istom biti izvršen povrat novca (ukoliko je naručena roba plaćena).

Cijena dostave za proizvode kupljene putem Online trgovine iznosi:

- za kupnju do 99.99 EURA dostava iznosi 5,00 EURA (sa PDV-om),
- za sve kupnje od 100,00 EURA i više dostava je BESPLATNA.

7. Izdavanje računa

Prilikom otpreme naručene robe, Karcher kupcu e-mailom šalje račun za kupljene proizvode i sažetak narudžbe. Ukoliko je kupac poslovni korisnik, izdaje se R1 račun prema unesenim podacima za poslovnog subjekta.

Na računu su detaljno navedeni svi troškovi vezani uz kupnju i to cijena i količina pojedinog proizvoda, obračunati PDV i eventualni troškovi dostave te ukupna cijena.

8. Odustajanje od kupnje/jednostrani raskid ugovora

Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za isto, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen putem Karcher online trgovine u roku od 14 dana. Pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno važećim propisima imaju isključivo potrošači.

Obzirom da se radi o kupoprodajnom ugovoru robe, otkazni rok od 14 dana počinje teći od dana kada je:

- potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed;
- potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe, ako je jednom narudžbom potrošač naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki;
- potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe, ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period.

Potrošač je dužan o svojoj odluci da raskine ugovor, obavijestiti prodavatelja prije isteka navedenog roka, i to putem obrasca koji se nalazi na poveznici [Obrazac za jednostrani raskid](#), e-poštom na adresu onlineshop-hr@karcher.com ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor. Karcher će bez odgađanja dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu.

Potrošač je obvezan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio Karchera o svojoj odluci da raskine ugovor, izvršiti povrat robe društvu Karcher. Pritom potrošač sam mora snositi troškove povrata robe. Roba se može poslati poštom ili drugom dostavnom službom ili fizički vratiti u Karcher Center Zagreb (Samoborska cesta 169A, Zagreb). Ne prihvaća se plaćanje otkupnine.

Adresa za povrat narudžbe je:

Karcher d.o.o.

(povrat online narudžbe)

Samoborska cesta 169A

10090 Zagreb

Radi lakše obrade povrata robe, savjetuje se uz robu priložiti račun ili navesti broj online narudžbe dobivene prilikom potvrde narudžbe (ovo nije uvjet za raskid ugovora).

U slučaju raskida ugovora, Karcher će bez odgađanja vratiti potrošaču plaćeno temeljem ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti o raskidu ugovora, ali tek nakon što mu bude roba vraćena ili mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag Karcheru. Karcher 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 Karcher. Karcher će 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.

Kupac je dužan proizvode vratiti prodavatelju neoštećene, sa svom dokumentacijom i u istoj količini, osim ako je proizvod uništen, oštećen, izgubljen ili je došlo do smanjenja količine bez krivnje kupca.

Upozorenje: povrat robe moguć je samo za robu koja je kupljena isključivo u Karcher online trgovini društva Karcher d.o.o., Samoborska cesta 169A, 10090 Zagreb, matični broj subjekta 081039622, OIB: 03109396077 (Karcher online trgovina). Predmetom raskida i povrata ne može biti roba koja nije kupljena u Karcher online trgovini (npr. kupljena u Karcher centru ili kod nekog od specijaliziranih trgovaca).

Tijekom roka za raskid ugovora potrošač treba robom rukovati i pregledati je s dužnom pažnjom. Kupac nije ovlašten koristiti robu u mjeri većoj nego je to potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Radi utvrđivanja prirode, obilježja i funkcionalnosti robe potrošač smije robom rukovati i pregledati je na način na koji to može u fizičkoj trgovini. Kupac je odgovoran za svako umanjene vrijednosti robe ako je smanjenje vrijednosti rezultat rukovanja robom koje nije prijeko potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe te je Karcher ovlašten potraživati iznos umanjena vrijednosti robe, a kupac je dužan isti naknaditi.

Osim ostalih razloga za isključenje prava na jednostrani raskid ugovora propisanih važećim Zakonom o zaštiti potrošača, kupac nema pravo odustati od ugovora i ako je primjerice:

- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču;
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe;
- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave;
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije;
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima.

9. Preporuke u vezi pregleda proizvoda prilikom preuzimanja narudžbe

Predlažemo da prilikom preuzimanja narudžbe poduzmete sljedeće korake koji će Vam olakšati ostvarivanje reklamacija zbog eventualnih neispravnosti robe ili greške dostavne službe:

- odmah prilikom preuzimanja robe pregledajte kutiju/ambalažu te ukoliko utvrdite bilo kakva oštećenja fotografirajte oštećenja kao dokaz te odmah na licu mjesta prijavite oštećenja dostavnoj službi (putem obrasca ukoliko ga dostavna služba osigura) ili odbijte preuzeti takvu pošiljku. U svakom slučaju potrebno je obavijestiti Karcher o oštećenju na onlineshop-hr@karcher.com te nam dostaviti kopiju zapisnika odnosno prijave oštećenja dostavnoj službi zajedno s fotodokumentacijom, a potom slijediti upute Karchera u vezi postupanja s oštećenom pošiljkom. Daljnju obradu oštećene pošiljke voditi će Karcher izravno s dostavnom službom te ćemo Vam poslati novi besprijekoran proizvod ili izvršiti povrat kupoprodajne cijene. Ukoliko ne provjerite robu prilikom preuzimanja i ne prijavite oštećenje dostavnoj službi, Karcher uslijed nedostatka dokaza neće moći voditi reklamacijski postupak s dostavnom službom;
- ako ste primili proizvod i ustanovili da pošiljka nije oštećena, prvo provjerite jeste li primili naručeni proizvod. Ako slika na pakiranju ili opis ili šifra proizvoda ne

odgovaraju naručenom proizvodu, ne otvarajte ambalažu, nego nas kontaktirajte na onlineshop-hr@karcher.com kako bismo provjerili je li isporuka na Vašu adresu ispravna;

- ako ste potvrdili da ste primili naručeni proizvod, pažljivo otvorite paket, pritom ne bacajte naljepnice i zaštitu dok ne budete sigurni da ćete proizvod zadržati.

10. Materijalni nedostaci

Sukladno važećim propisima, materijalni nedostatak postoji primjerice u sljedećim slučajevima:

- ako stvar ne odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti odnosno nema funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
- ako stvar nije prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna kupcu i s kojom je kupac upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je prodavatelj dao pristanak,
- ako stvar nije isporučena sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
- ako stvar ne odgovara količini ili nema ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu stvari te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju i dr.

Kupac je dužan primljenu stvar na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovitom tijeku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti prodavatelja u roku od osam dana, a kod trgovačkog ugovora bez odgađanja, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada. Kod potrošačkih ugovora potrošač kao kupac nije obavezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali 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 potrošača.

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 skrivenom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio, a kod trgovačkog ugovora – bez odgađanja.

U svakom slučaju, prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari, a kod trgovačkog ugovora šest mjeseci.

Obavijest o nedostatku potrebno je poslati na e-mail adresu onlineshop-hr@karcher.com ili poštom na adresu Karcher d.o.o., (online trgovina), Samoborska cesta 169A, 10090 Zagreb. U predmetnoj obavijesti savjetuje se što preciznije opisati grešku odnosno nedostatak. Nakon slanja obavijesti, kupac mora dopustiti prodavatelju da pregleda proizvod.

Ovisno o okolnostima pojedinog slučaja, kupac u skladu s važećim propisima ima pravo na:

- uklanjanje nedostatka,
- predaju druge stvari bez nedostatka,
- razmjerno sniženje cijene ili
- raskid ugovora.

Kupac ima pravo i na popravljavanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Ukoliko se nakon pregleda stvari utvrde nedostaci, Karcher će u skladu s važećim propisima osigurati ostvarenje odgovarajućeg prava kupca ovisno o okolnostima konkretnog slučaja.

Posebnosti kod nedostataka robe s digitalnim elementom

U slučaju robe s digitalnim elementima rizik prelazi na kupca u trenutku kada je obavljena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odnosno kada je započela kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Ako je potrošačkim ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na rok dulji od dvije godine, prodavatelj je odgovoran za nedostatke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji se pojave u razdoblju u kojem se digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebaju isporučivati na temelju ugovora o kupoprodaji.

Ako je potrošačkim ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja koje je kraće od dvije godine, prodavatelj je odgovoran za nedostatke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji se pojave u roku od dvije godine od trenutka prijelaza rizika.

11. Komercijalno jamstvo

Komercijalno jamstvo obvezuje samo u slučaju da je dano i samo u skladu s uvjetima pod kojima je dano. Uvjeti jamstva navedeni su u Jamstvenom listu koji se predaje uz kupljeni proizvod. Karcher u pravilu izdaje jamstvo za Home & Garden (žute i bijele) uređaje u trajanju od 24 (slovima: dvadeset četiri) mjeseca, a za Professional (sive) uređaje u trajanju od 12 (slovima: dvanaest) mjeseci, a jamstvo započinje na dan isporuke novog uređaja krajnjem kupcu.

Trajanje jamstvenog roka dokazuje se isključivo izvornikom računa za kupljeni uređaj i jamstvenim listom. Za rješavanje zahtjeva temeljem jamstva odgovoran je bilo koji ovlaštení KÄRCHER servis na području Republike Hrvatske naveden na <https://www.kaercher.com/hr/servisi/podrska/adrese-servisa.html>.

Prava iz jamstva između ostalog ne postoje odnosno jamstvo ne obuhvaća otklanjanje nedostataka, neispravnosti ili kvarova:

- koji su posljedica djelovanja više sile;
- koji su nastali uslijed neodgovarajućeg i/ili nepravilnog i/ili nestručnog rukovanja ili korištenja i/ili prekomjerne i/ili neprikladne uporabe i/ili nedostatnog održavanja;
- koji su nastali uslijed uporabe ili održavanja uređaja koji nisu sukladni uputstvima za upotrebu;
- koji su izazvani namjerno;
- koji su posljedica prirodnog trošenja i/ili habanja ili oštećenja uzrokovanog vanjskim mehaničkim i/ili kemijskim utjecajima ili drugim uzrocima izvan samog uređaja i dr.

Ako postoji jamstveni slučaj, Karcher će u razumnom roku dati nedostatak nenaplatno otkloniti od strane ovlaštenog KÄRCHER servisa (popravlak). U pravilu razumnim rokom za popravlak uređaja smatra se 45 (slovima: četrdeset pet) dana od dana preuzimanja uređaja.

Za više informacijama o pravima iz jamstva i uvjetima ostvarivanja istih potrebno je provjeriti Jamstveni list izdan uz kupljeni proizvod. Prava iz jamstva ne utječu na zakonska prava koja kupac ima iz odgovornosti za materijalne nedostatke.

12. Zaštita osobnih podataka

Karcher obrađuje sljedeće osobne podatke u okviru Karcher online trgovine i/ili u vezi s njom:

- podatke dobivene prilikom kupnje: ime i prezime, adresa, grad, poštanski broj, država, e-mail adresa, kontakt telefon, način plaćanja, način dostave, proizvodi koji su predmet kupnje i sve druge podatke koji su nužni za sklapanje ugovora ili izvršenje narudžbe;
- podatke vezane uz eventualne pritužbe, reklamacije, jamstvene i druge zahtjeve: ime i prezime, adresa, e-mail adresa, broj telefona, sadržaj reklamacije, datum podnošenja reklamacije, način rješavanja reklamacije, datum kupnje, komunikacija s kupcem u vezi sa reklamacijskim zahtjevom, podatke o načinu rješavanja ili dopune zahtjeva i druge podatke potrebne za rješavanje reklamacije kupca.

Pravna osnova za obradu navedenih osobnih podataka je izvršavanje ugovora sklopljenog između kupca i Karchera odnosno poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora (članak 6. stavak 1. točka (b) Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Karcher će prikupljene osobne podatke obrađivati samo u svrhe za koje su prikupljeni. Osobni podatci će se obrađivati do isteka zakonskih rokova u kojima svaka strana može ostvarivati zahtjeve proizašle iz sklopljenog ugovora.

Karcher se obvezuje da će sa svim dobivenim osobnim podacima postupati u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i nacionalnim zakonodavstvom te da će prikupljene osobne podatke prikupljati i obrađivati isključivo u naprijed navedene svrhe. U svrhu izvršenja obveze dostave naručenih proizvoda, potrebne osobne podatke ispitanika Karcher dostavlja dostavnoj službi. Osim toga, osobni podaci kupaca prikupljeni u okviru Karcher online trgovine ne prosljeđuju se trećim osobama.

Više informacije o zaštiti podataka i pravima ispitanika dostupne su putem poveznice [Politika privatnosti](#) ili putem e-maila: office-hr@karcher.com

Kolačići

Većinu stranica u online trgovini moguće je posjetiti bez otkrivanja osobnih podataka. Ipak, neke informacije dobivaju se automatski pomoću kolačića i web signala ("pikselnih oznaka"), standardnih alata u web industriji. Korištenje kolačića i web signala omogućuje primjerice prepoznavanje individualne IP adrese, vrste preglednika koji koristi posjetitelj web stranice i opće posjetiteljeve online aktivnosti. Pojedini kolačići su neophodni za funkcioniranje web-mjesta te za korištenje istih nije potrebna privola ispitanika. Predmetni kolačići mogu se blokirati u internetskom pregledniku ispitanika, međutim u tom slučaju kupnja u internetskoj trgovini neće biti moguća. Za druge vrste kolačića potrebna je privola ispitanika koja se traži prilikom prvog posjeta web-mjestu te ispitanik može u bilo kojem trenutku promijeniti svoj izbor u Postavkama za kolačiće dostupnima u Politici kolačića. Više o Politici kolačića pružatelja možete vidjeti u [Politici kolačića](#), dostupnoj na web stranici pružatelja.

13. Odgovornost

Karcher online trgovina dostupna je svakodnevno, 24 sata dnevno. Zbog različitih tehničkih razloga, poslovanje putem online trgovine ili čak pristup trgovini ponekad nažalost nije moguć. Stoga Karcher zadržava pravo ograničiti ili zaustaviti pristup online trgovini na određeno ili neodređeno vrijeme. Karcher pritom osobito ne preuzima odgovornost za nefunkcioniranje trgovine zbog neznanja korištenja, bilo kakve posljedice zlouporabe online trgovine, nefunkcioniranje usluge zbog kvara na mreži, nestanka struje ili drugih tehničkih smetnji koje bi mogle privremeno ili čak dugotrajno ometati korištenje.

Karcher nastoji osigurati ažurnost i točnost podataka objavljenih na web stranici. Ipak, moguće je da se karakteristike i dostupnost proizvoda mijenjaju tako brzo da nije moguće na vrijeme ispraviti podatke u online trgovini. U tom slučaju, kao i u slučaju da je došlo do pogreške u informatičkom sustavu vezano za neko bitno svojstvo proizvoda ili podatak o proizvodu, Karcher će kupca što je prije moguće obavijestiti o promjenama te mu omogućiti otkazivanje narudžbe ili zamjenu naručenog proizvoda.

Karcher nastoji osigurati odgovarajuće slike za sve proizvode u Karcher online trgovini, međutim iste su samo ilustrativne prirode dane radi obavijesti te se estetski mogu razlikovati od originala. U slučaju navedenog nesklada između izgleda proizvoda prikazanog u online trgovini i njegovog izgleda prilikom fizičkog pregleda, ne radi se o nedostatku proizvoda te isto ne daje pravo kupcu na postavljanje bilo kakvih zahtjeva. Dopušta se mogućnost nepravilnosti u podacima, slikama ili riječima u Karcher online trgovini. Za detaljnije opise i informacije možete nas kontaktirati.

Karcher zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta kupnje u bilo koje vrijeme, na bilo koji način i bez prethodnog upozorenja. Za kupca će biti važeći oni Uvjeti kupnje koji su na snazi u trenutku sklapanja ugovora s prodavateljem.

Sve kupnje, narudžbe, isporuke proizvoda i druge usluge koje se obavljaju ili naručuju putem Karcher online trgovine podliježu isključivo odgovarajućim Uvjetima kupnje te kupac ne može postavljati svoje uvjete. Isključuje se primjena eventualnih općih uvjeta kupca.

Karcher putem ovih Uvjeta kupnja te na samoj online trgovini uz pojedini proizvod obavještava kupce o ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, kao što su komercijalno jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi ili sl.

Ukoliko pojedini proizvod predstavlja robu s digitalnim elementima u smislu Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima, Karcher će na samoj online trgovini uz takav proizvod obavijestiti kupca o funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjivim mjerama tehničke zaštite te kompatibilnosti i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju Karcher zna ili bi morao znati. Također kod potrošačkih ugovora o kupoprodaji robe s digitalnim elementima kojima je predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge prodavatelj će obavijestiti potrošača o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja koja su potrebna da stvar ostane bez nedostatka, te mu osigurati ažuriranja tijekom razdoblja unutar kojeg to potrošač može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu stvari i digitalnih elemenata te uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji. Kod ugovora o kupoprodaji kojim je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na rok dulji od dvije godine obveza osiguranja ažuriranja traje do isteka razdoblja za koji je ugovorena isporuka, a kod ugovora kod kojih je kontinuirana isporuka ugovorena na dvije godine ili kraće razdoblje obveza osiguranja ažuriranja traje dvije godine od trenutka prijelaza rizika. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena, prodavatelj nije odgovoran za nedostatak koji proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije ažuriranja, ako je obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja da ga instalira te ako propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posljedica nedostataka u uputama za instalaciju koje su dostavljene potrošaču.

Odgovornost Karchera ograničena je na namjeru i grubu nepažnju, a opseg naknade ograničen je na predvidljivu tipičnu štetu, osim u slučaju zahtjeva za ozljede opasne po život, tijelo i zdravlje te zahtjeva za odgovornost za proizvod.

14. Autorska prava

Web stranica vlasništvo je društva Karcher.

Sve slike, zaštitni znakovi i drugi podaci i sadržaji na web stranici (osim onih eventualno unesenih od strane samog korisnika) zaštićeni su autorskim pravom i drugim pravima intelektualnog vlasništva društva Karcher ili trećih osoba. Korištenjem web stranice korisnik ne stječe bilo kakva prava intelektualnog vlasništva niti druga prava na web stranici, osim prava na korištenje određena ovim Uvjetima. O svim stvarnim ili prijetecim kršenjima prava intelektualnog vlasništva, kao i o pretpostavkama o mogućem kršenju o kojima korisnik stekne saznanja isti se obvezuje bez odlaganja obavijestiti društvo Karcher.

Zabranjeno je mijenjanje, kopiranje, distribuiranje, prodavanje i poduzimanje drugih radnji kojima bi došlo do kršenja prava intelektualnog vlasništva na web stranici, bilo kojem njenom dijelu i/ili informacijama te sadržajima objavljenim na istoj.

15. Pridržaj prava vlasništva

Karcher pridržava pravo vlasništvo nad prodanim proizvodima i nakon predaje stvari kupcu, sve dok od kupca ne primi uplatu kupoprodajne cijene u potpunosti. U slučaju da kupac ne plati kupoprodajnu cijenu na vrijeme, Karcher zadržava pravo zaračunati kupcu zakonske kamate za vrijeme od kašnjenja do plaćanja.

16. Električni i elektronički otpad (EE otpad)

Karcher će na zahtjev kupca kojem se dostavlja EE oprema osigurati preuzimanje EE otpada u kućanstvu, bez naknade po sistemu jedan za jedan, ako potječe od EE opreme propisane Pravilnikom o gospodarenju posebnim kategorijama otpada u sustavu Fonda (Narodne novine 124/2023) i ako je obavljao primarne funkcije kao i isporučena EE oprema.

U Republici Hrvatskoj postoji organizirani besplatni sustav zbrinjavanja EE otpada putem ovlaštenih sakupljača s kojima Fond za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost ima sklopljene ugovore. Besplatni odvoz EE otpada može se i naručiti. Više informacija o sakupljanju otpada, kao i podaci o ovlaštenim sakupljačima nalaze se na web stranici Fonda za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost dostupnoj putem poveznice <https://www.fzoeu.hr/hr/sakupljanje-8371/8371>.

EE otpad može se i osobno odvesti u najbliže reciklažno dvorište.

17. Postupak i nadležnost rješavanja prigovora

U slučaju eventualnih prigovora, sporova ili pitanja kupci se mogu obratiti na sljedeće brojeve telefona +385 1 4094331, +385 1 4094332, na e-mail onlineshop-hr@karcher.com ili na adresu sjedišta prodavatelja. Žalbeni postupak je povjerljiv.

Karcher će odgovoriti na sve prigovore u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.

Karcher obavještava potrošače kako se nije obvezao niti je temeljem mjerodavnih propisa obvezan rješavati potrošačke sporove putem tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

U slučaju da se sporovi s kupcima ne mogu riješiti mirnim putem, za rješavanje spora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Sporovi se rješavaju uz primjenu hrvatskog prava, uz isključenje primjene kolizijskih pravila hrvatskog međunarodnog privatnog prava.

18. Pomoć korisnicima

U slučaju bilo kakvih pitanja vezanih uz narudžbe, dostave, reklamacije ili drugih pitanja vezana uz Karcher online trgovinu možete nas kontaktirati na e-mail: onlineshop-hr@karcher.com ili sljedeće brojeve telefona: +385 1 4094331, +385 1 4094332.

19. Podatci o društvu

Karcher d.o.o.

Samoborska cesta 169A

10090 Zagreb

Matični broj subjekta: 081039622

OIB: 03109396077

PDV broj: HR03109396077

Direktor: Marko Medja

Predmetni Uvjeti kupnje Karcher online trgovine vrijede od 19.05.2026.