

Opći uvjeti poslovanja

1. Uvodne odredbe

Ovi Opći uvjeti poslovanja (dalje u tekstu: „Opći uvjeti“) primjenjuju se na kupoprodaju robe u prodajnim centrima društva Karcher d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Samoborska cesta 169 A, osobni identifikacijski broj (OIB): 03109396077, upisanog u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta (MBS): 081039622 (dalje u tekstu: „Karcher“ ili „prodavatelj“ ili „trgovac“).

Radno vrijeme vidljivo je istaknuto na svakom prodajnom centru.

Ovi Opći uvjeti predstavljaju i predugovorne obavijesti kako su iste definirane važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Opći uvjeti sastavni su dio ugovora o kupoprodaji robe u prodajnim centrima društva Karcher sklopljenih između društva Karcher i kupaca. U slučaju neslaganja Općih uvjeta i ugovora o kupoprodaji robe, vrijede odredbe iz ugovora o kupoprodaji robe.

Ovi Opći uvjeti se odnose na kupoprodaju robe u prodajnim centrima društva Karcher. Za eventualnu kupoprodaju robe putem online shopa primjenjuju se posebni opći uvjeti, dok se u odnosu na kupoprodaju robe koja se ne vrši u prodajnim centrima te je predmet zasebnih ugovora o kupoprodaji robe, primjenjuju odredbe predmetnih ugovora o kupoprodaji robe.

Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, uključujući propise koji uređuju zaštitu potrošača, obvezne odnose i zaštitu osobnih podataka, a odnose se na sve kupce (dalje u tekstu: „kupci“). Pritom se na pravne osobe kao kupce ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača te se pojedine odredbe ovih Općih uvjeta odnose isključivo na potrošače, a kako je to naznačeno u istima.

2. Cijene

Cijena robe odnosno svakog pojedinog proizvoda je izražena u eurima (EUR) i uključuje važeći porez na dodanu vrijednost (PDV). Društvo Karcher izjavljuje da je porezni obveznik identificiran za potrebe PDV-a. Cijena koja obvezuje kupca je ona cijena koja vrijedi u trenutku kupnje u prodajnom centru.

Cijene navedene u Karcher prodajnim centrima vrijede samo za kupnju u fizičkoj trgovini te se mogu razlikovati od cijena iste robe u Karcher online trgovini.

Društvo Karcher je ovlašteno jednostrano promijeniti cijene u prodajnim centrima u svakom trenutku.

Kupci 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 donošenjem odgovarajućeg promotivnog letka ili prezentiranjem odgovarajućeg promotivnog koda. Popusti, promotivni kodovi itd. se ne zbrajaju, osim ako nije izričito naznačeno drugačije.

Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (akcijske prodaje, rasprodaje, sezonskog sniženja, prodaje robe s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovca u okviru kojih kupci mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje) društvo Karcher u 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 koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje.

3. Način i uvjeti plaćanja

Kupci mogu platiti robu na neki od sljedećih načina: gotovinom, debitnim i kreditnim karticama ili avansnom uplatom na račun društva Karcher.

Kod plaćanja karticama MasterCard, Visa ili Maestro Zagrebačke banke d.d. postoji mogućnost otplate do 6 rata.

Kod plaćanja karticama MasterCard, Visa, Maestro ili American Express Privredne banke Zagreb d.d. postoji mogućnost otplate do 6 rata.

Kod plaćanja Diners Club karticom Erste&Steiermärkische Bank d.d. postoji mogućnost otplate do 12 rata.

Osim navedenih načina kupnje robe u prodajnim centrima, kupac može od društva Karcher zatražiti ponudu, i to na način da na mail adresu office@kaercher.hr pošalje svoje podatke (ime i prezime, odnosno tvrtka ako se radi o pravnoj osobi, adresa, broj telefona, OIB) i podatke o proizvodu koji želi kupiti (naziv i količina) te naznači odabrani način plaćanja. U tom slučaju će Karcher putem e-maila poslati ponudu prema kojoj kupac može izvršiti uplatu. Po primitku uplate Karcher će obavijestiti kupca kada može preuzeti robu. Obzirom da se u tom slučaju radi o sklapanju ugovora na daljinu na predmetni ugovorni odnos se na odgovarajući način primjenjuju odredbe Uvjeta kupnje za Karcher online trgovinu.

4. Izdavanje računa

Kupac za svaki kupljeni proizvod dobiva račun u skladu s važećim računovodstvenim i poreznim propisima.

Pravne osobe dužne su prije same kupnje naznačiti ukoliko žele izdavanje R1 računa te u tu svrhu dati trgovcu podatke potrebne za izdavanje predmetnog računa (tvrtku, adresu sjedišta, OIB).

5. Preuzimanje robe i zbrinjavanje EE otpada

Kupac preuzima robu u prodajnom centru Karcher neposredno nakon kupnje odnosno plaćanja, odnosno u terminu za preuzimanje o kojem ga je društvo Karcher obavijestilo kad se radi o plaćanju po ponudi.

Društvo Karcher ne pruža kupcima uslugu dostave robe kupljene u prodajnim centrima, ali na zahtjev kupca može ugovoriti i organizirati dostavu robe preko pružatelja kurirskih usluga. U tom slučaju, trošak dostave će snositi kupac.

Društvo Karcher prilikom prodaje EE opreme krajnjem korisniku u Republici Hrvatskoj, bez naknade preuzima EE otpad od posjednika u kućanstvu po sistemu jedan za jedan, ako se radi o otpadu koji potječe od EE opreme specificirane važećim Pravilnikom o gospodarenju posebnim kategorijama otpada u sustavu Fonda i ako je obavljao primarne funkcije kao i

prodana EE oprema. Isto će društvo Karcher osigurati na zahtjev kupca i prilikom dostave EE opreme.

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.

6. Ambalaža i isprave

Ovisno o vrsti proizvoda, društvo Karcher u pravilu prodaje proizvode u njihovoj originalnoj ambalaži koja sadrži osnovna obilježja proizvoda i druge podatke sukladno važećim zakonima.

Ovisno o vrsti, namjeni i drugim svojstvima karakterističnim za pojedini proizvod, kupac dobiva isprave koje je proizvođač i/ili prodavatelj 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 i/ili druge relevantne dokumente.

Društvo Karcher nastoji osigurati odgovarajuće slike na ambalaži, dokumentaciji i promidžbenim materijalima za sve proizvode, međutim iste su samo ilustrativne prirode dane radi obavijesti te se estetski mogu razlikovati od originala. U slučaju navedenog nesklada između izgleda proizvoda prikazanog na bilo kojem materijalu 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 na materijalima.

7. Roba s digitalnim elementima

Ukoliko pojedini proizvod predstavlja robu s digitalnim elementima u smislu važećih Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima, društvo Karcher će prije sklapanja ugovora kupcu učiniti dostupnima informacije o funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite te kompatibilnosti i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju društvo Karcher zna ili bi moralo znati. Navedene informacije mogu biti dostupne na ambalaži proizvoda, u tehničkoj dokumentaciji, na prodajnom mjestu ili na drugi jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora.

Također kod potrošačkih ugovora o kupoprodaji robe s digitalnim elementima kojima je predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge društvo Karcher 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, društvo Karcher nije odgovorno za nedostatak koji proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije ažuriranja, ako je obavijestilo 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.

8. 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, mogućnost popravka, 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 office-hr@karcher.com ili poštom na adresu Karcher d.o.o., 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 koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku 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 popravljjanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Ukoliko se nakon pregleda stvari utvrde nedostaci, društvo 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.

9. 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. Društvo 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.

Trajanje jamstvenog roka dokazuje se isključivo izvornikom računa za kupljeni proizvod i u cijelosti ispunjenim jamstvenim listom potpisanim i pečatom ovjerenim od strane prodavatelja. 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 uzrokovano vanjskim mehaničkim i/ili kemijskim utjecajima ili drugim uzrocima izvan samog uređaja i dr.

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

Za više informacija 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 temeljem odgovornosti za materijalne nedostatke.

10. Zaštita osobnih podataka

Društvo Karcher obrađuje sljedeće osobne podatke u okviru Karcher kupoprodaje robe u prodajnim centrima i/ili u vezi s njom:

- Podatke eventualno dobivene prilikom kupnje ili izrade ponude: ime i prezime, adresa, grad, poštanski broj, država, e-mail adresa, kontakt telefon, način plaćanja, proizvodi koji su predmet kupnje i eventualne 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 društva Karcher 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)).

Društvo 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.

Društvo 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.

Više informacija o zaštiti podataka i pravima ispitanika dostupne su putem poveznice na web stranici ili putem e-maila: office-hr@karcher.com.

11. Prigovori, nadležnost i mjerodavno pravo

U slučaju eventualnih prigovora, sporova ili pitanja kupci se mogu obratiti na e-mail office-hr@karcher.com ili na adresu sjedišta prodavatelja. Žalbeni postupak je povjerljiv.

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

U slučaju potrošačkog spora, potrošač može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora pred ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske. Informacije o ovlaštenim tijelima dostupne su na stranicama nadležnog ministarstva. Društvo Karcher nije obvezno sudjelovati u takvim postupcima, osim ako je to propisano posebnim propisom ili ako se za pojedini slučaj dobrovoljno odluči na sudjelovanje.

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.

12. Završne odredbe

Kupci u pogledu svojih prava i njihove zaštite zadržavaju prava propisana mjerodavnim zakonima i drugim propisima.

Ovi Opći uvjeti objavljeni na web stranici društva Karcher te su dostupni na blagajnama Karcher prodajnih centara u svakom trenutku.

Društvo Karcher je ovlašteno u svakom trenutku jednostrano izmijeniti i/ili dopuniti Opće uvjete. Za kupca će biti važeći oni Opći uvjeti koji su na snazi u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji robe.

13. Podaci o društvu

Karcher d.o.o.

Samoborska cesta 169A

10090 Zagreb

Matični broj subjekta: 081039622

OIB: 03109396077

PDV broj: HR03109396077

Direktori: Marko Medja i Georgiana-Valentina Tudor

Predmetni Opći uvjeti vrijede od 20.07.2026. godine.