

OPĆI UVJETI USLUGE POPRAVKA KÄRCHER UREĐAJA

A. OPĆE ODREDBE

1. Uvodne odredbe

1.1. Ovi Opći uvjeti usluge popravka Kärcher uređaja (dalje u tekstu: „*Opći uvjeti*“) uređuju međusobna prava i obveze društva Karcher i korisnika usluge u vezi s pružanjem usluge popravka Kärcher uređaja.

1.2. Predajom uređaja na servis ili potpisom radnog naloga ili prihvaćanjem ponude putem elektroničkih sredstava Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima te da ih u cijelosti prihvaća. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve popravke Kärcher uređaja neovisno o tome da li popravak naručuje potrošač ili poduzetnik. Ako Korisnik ima vlastite opće uvjete, takvi uvjeti se ne primjenjuju, osim ako je drugačije ugovoreno.

1.3. Ovi 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 korisnike. Pritom se na pravne osobe kao korisnike ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača te se pojedine odredbe ovih Općih uvjeta odnose isključivo na potrošače, a pojedine isključivo na pravne osobe, a kako je to naznačeno u istima.

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

1.5. Ovi Opći uvjeti mogu se odabrati, ispisati ili spremiti kao PDF s Karcher web stranice u bilo kojem trenutku. Opći uvjeti sastavni su dio ugovora o popravku.

1.6. Korisnik je vezan Općim uvjetima koji vrijede u trenutku narudžbe popravka. Narudžbom Korisnik potvrđuje upoznatost s Općim uvjetima.

2. Značenje izraza

Karcher:	društvo Karcher d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta (MBS): 081039622, osobni identifikacijski broj (OIB): 03109396077
Korisnik:	osoba koja naručuje popravak
Potrošač:	korisnik fizička osoba koja naručuje uslugu popravka izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
Ugovorne strane:	Karcher i Korisnik
Uređaj:	podrazumijeva sve uređaje marke Kärcher
H&G uređaj:	Kärcher uređaji iz Home & Garden asortimana
Professional uređaj:	Kärcher uređaji iz Professional asortimana
Usluga ili Usluga „Popravak po fiksnoj cijeni“:	podrazumijeva izvršenje popravka H&G uređaja od strane Karchera po unaprijed utvrđenoj cijeni uz ograničenja i iznimke definirane ovim Općim uvjetima.

B. USLUGA „POPRAVAK PO FIKSNOJ CIJENI“

3. Uređaji

3.1. Usluga „Popravak po fiksnoj cijeni“ može se ugovoriti samo za H&G uređaje za koje prilikom online naručivanja popravka bude prihvaćen uneseni „Broj materijala“ osim za one H&G uređaje za koje je u važećem Cjeniku navedeno da nije moguće ugovoriti Uslugu (takvi uređaji u Cjeniku su označeni simbolom kocke). Ukoliko se nakon unosa „Broja materijala“ pojavi obavijest *„Nažalost, ovaj proizvod ne možete predati online putem. Molimo da se obratite Podršci ili Kärcherovom zastupniku.“* znači da se radi o Uređaju za koji nije moguće ugovoriti Uslugu.

3.2. Ukoliko se radi o H&G uređaju za koji se ne može ugovoriti Usluga Korisnik se može obratiti Kärcheru e-mail porukom na e-mail adresu: servis-hr@karcher.com opisujući kvar na H&G uređaju ili donijeti uređaj u Kärcher centar. Kärcher će u primjerenom roku dostaviti Korisniku ponudu za popravak navedenog H&G uređaja. Ponuda će obuhvaćati samo one radove i dijelove koje je moguće predvidjeti na temelju opisa kvara i/ili početnog pregleda uređaja. Ako se tijekom popravka utvrdi potreba za izvođenjem dodatnih radova ili ugradnjom dodatnih rezervnih dijelova koji nisu bili obuhvaćeni ponudom, Kärcher će o tome unaprijed obavijestiti Korisnika i dostaviti mu ponudu za dodatne radove i/ili rezervne dijelove. Dodatni radovi i pripadajući troškovi izvršit će se i naplatiti isključivo nakon prethodnog prihvata takve ponude od strane Korisnika. Ako u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana Kärcher ne zaprimi suglasnost za prihvrat troškova popravka Uređaj će se, ukoliko je u posjedu Kärchera, vratiti Korisniku nepopravljen o trošku Korisnika. Navedeno se primjenjuje i u slučaju iz točaka 6.2., 6.3., 6.4., 11.3. i 15.1. ovih Općih uvjeta.

4. Način ugovaranja Usluge

4.1. Online ugovaranje usluge

4.1.1. Uslugu „Popravak po fiksnoj cijeni“ može se ugovoriti online na portalu myKärcher koji se nalazi na stranici www.karcher.hr. Da bi se Usluga ugovorila online potrebno je biti registriran na myKärcher portalu i prijaviti se sa svojim korisničkim podacima.

4.1.2. Nakon uspješne prijave potrebno je kliknuti „*Stvorite novi nalog za popravak*“ nakon čega će Korisnik trebati napraviti zahtjev za pokretanje postupka popravljivanja. Da bi se izradio zahtjev potrebno je unijeti „*Broj materijala*“ i „*Serijski broj*“ H&G uređaja koji su vidljivi na naljepnici H&G uređaja te će se nakon unošenja „Broja materijala“ automatski popuniti „*Opis uređaja*“. Nakon unošenja navedenih podataka potrebno je kliknuti na „*Nastaviti s vlastitim servisom*“ prilikom čega će se Korisniku omogućiti da navede jedan ili više nedostataka svog H&G uređaja te da unese dodatne napomene. Navođenje nedostataka nije uvjet za nastavak naručivanja popravka te Korisnik da bi nastavio postupak narudžbe treba kliknuti na „*Nastavi sa zahtjevom za servis*“. Nakon što Korisnik klikne na „*Nastavi sa zahtjevom za servis*“, prikazat će mu se sljedeći korak u kojem će biti zatraženo da unese dodatne podatke o H&G uređaju, odgovori na pitanje posjeduje li račun za H&G uređaj (te, ako ga posjeduje, unese datum kupnje) i odgovori na pitanje je li Kärcher popravljao predmetni H&G uređaj u proteklih 12 mjeseci, a kako bi se utvrdilo da li postoji jamstvo za taj uređaj.

4.1.3. Ako ne postoji jamstvo za H&G uređaj prikazat će se iznos troškova Usluge Popravak po fiksnoj cijeni. Ukoliko je Korisnik suglasan s navedenom ponudom i želi nastaviti izradu zahtjeva za popravak treba kliknuti na „*Nastavi na osobne podatke*“ te unijeti podatke koji se traže. Također Korisnik bira jedan od načina dostave Uređaja što je detaljno opisano u točki 13. ovih Općih uvjeta. Nakon unošenja svih podataka prikazat će se ponuda

te Korisnik narudžbu završava klikom na gumb „Prihvaćam ponudu i naručujem“. Prije pritiska na gumb „Prihvaćam ponudu i naručujem“ Korisnik obavezno mora prihvatiti ove Opće uvjete i Politiku privatnosti. U protivnom, nije u mogućnosti prihvatiti ponudu za popravak. Pritiskom na gumb „Prihvaćam ponudu i naručujem“ Korisnik potvrđuje da prihvaća ponudu. U slučaju uspješnog prihvata ponude i narudžbe Korisnik e-mailom dobiva potvrdu narudžbe. Ugovor o usluzi između Karchera i Korisnika sklopljen je onog trenutka kada Korisnik uspješno prihvati ponudu i naruči popravak. U slučaju uspješnog prihvata ponude i sklapanja ugovora Korisnik će primiti e-mail poruku s potvrdom o sklapanju ugovora te će Korisniku u prilogu te e-mail poruke biti dostavljen nalog za popravak i naljepnica za dostavnu službu koju je potrebno zalijepiti na paket prilikom predaje uređaja dostavnoj službi. Ukoliko H&G uređaj ili neki njegov dio predstavlja opasnu stvar biti će dostavljena i naljepnica za označavanje pošiljke kao opasne stvari. Sve navedeno korisnik može u bilo kojem trenutku preuzeti i na portalu myKärcher pod rubrikom "moji nalozi". Korisnik 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.

4.1.4. U slučaju da je potrebno provjeriti podatke kupca ili osigurati ispravnu dostavu, Karcher može kontaktirati Korisnika putem e-mail pošte ili na broj telefona, a koje podatke je Korisnik upisao u myKärcher portalu prilikom narudžbe.

4.2. Ugovaranje usluge izravno u Karcher centru

4.2.1. Uslugu „Popravak po fiksnoj cijeni“ moguće je ugovoriti i izravno u Karcher centru. Korisnik tom prilikom predaje H&G uređaj u Karcher centru radi popravka.

4.2.2. Nakon zaprimanja H&G uređaja Karcher će izraditi ponudu za popravak. Ako Korisnik prihvati ponudu, između Karchera i Korisnika sklapa se ugovor o pružanju Usluge „Popravak po fiksnoj cijeni“, a Korisnik ostavlja H&G uređaj na popravku. Prilikom predaje H&G uređaja Karcher će Korisniku izdati servisni nalog (servisnu primku) kao potvrdu o zaprimanju H&G uređaja na popravak. Potpisom servisne primke Korisnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ovih Općih uvjeta koji su objavljeni na Internet stranici društva Karchera, a nalaze se i u poslovnici i potvrđuje da je upoznat sa sadržajem Općih uvjeta te da ga isti obvezuju i da ih prihvaća kao sastavni dio ugovora o pružanju Usluge.

4.2.3. Prilikom predaje H&G uređaja Korisnik odabire želi li da mu nakon dovršetka popravka H&G uređaj bude dostavljen na adresu koju je naveo ili će ga osobno preuzeti u Karcher centru u kojem je H&G uređaj predao na popravak.

4.2.4. Korisnik je suglasan da ga Karcher, radi izvršenja ugovora i pružanja Usluge, može kontaktirati putem telefona i/ili e-mail adrese koju je dao prilikom predaje H&G uređaja, osobito radi obavijesti o statusu popravka, dovršetku popravka, mogućnosti preuzimanja H&G uređaja ili organizacije njegove dostave.

5. Opseg Usluge

5.1. U okviru Usluge Karcher se obvezuje:

- izvršiti pregled i dijagnostiku Uređaja;
- utvrditi uzrok neispravnosti Uređaja;
- provesti potrebne popravke Uređaja;
- zamijeniti neispravne dijelove osim onih dijelova koji su isključeni ovim Općim uvjetima i

- testirati Uređaj prije isporuke.

5.2. Uz uređaj Korisnik je obavezan dostaviti i dodatnu opremu osobito standardnu dodatnu opremu (mlaznice, punjač, crijevo, eksterni akumulator, valjke i slično) kako bi Karcher napravio kompletan pregled i dijagnostiku Uređaja. Ukoliko neka oprema nije dostavljena Korisnik ovlašćuje društvo Karcher da ga kontaktira putem e-mail poruke ili telefona koje je dao prilikom ugovaranja popravka H&G uređaja. Ukoliko se ne dostavi neki dio dodatne opreme pregled i dijagnostika će biti napravljeni isključivo i samo s dostavljenom opremom. Korisnik nema pravo istaknuti i Karcher neće uvažiti bilo kakve naknadne reklamacije i zahtjeve koji su izravno ili neizravno u vezi s opremom koja nije bila dostavljena.

6. Iznimke od fiksne cijene

6.1. Uslugu „Popravak po fiksnoj cijeni“ Karcher neće izvršiti za:

- rastavljene Uređaje ili Uređaje koji su rastavljeni od strane osobe koja nema ovlaštenje Karchera za popravak Uređaja;
- Uređaje koji nisu korišteni prema uputama proizvođača za rukovanje i skladištenje;
- potrošne dijelove i materijal kao što su: filterske vrećice, kemija, valjci, krpe, četke, najlonska nit, eksterne baterije, punjači i slično;
- Uređaje u koje su ugrađeni neoriginalni dijelovi;
- Uređaje kod kojih je do oštećenja/kvara došlo uslijed prirodne nepogode (npr. poplava, potres, olujni vjetar, požar ili neka druga prirodna nepogoda);
- Estetska oštećenja Uređaja koji ispravno i sigurno rade i
- Uređaje koji su u važećem Cjeniku Karchera navedeni kao uređaji koji se ne popravljaju.

6.2. Za H&G uređaje koji imaju mehanička oštećenja kućišta, kotača, spremnika i ostalih dijelova Karcher može odlučiti da li će prihvatiti izvršiti Uslugu za takav uređaj, a ukoliko prihvati mehanički oštećeni dijelovi će se dodatno zasebno naplatiti. Karcher će Korisniku dostaviti ponudu za zamjenu takvih dijelova putem e-maila. Dodatni radovi i zamjena mehanički oštećenih dijelova izvršit će se isključivo nakon što Korisnik prihvati ponudu.

6.3. Potrošni materijal nije obuhvaćen Uslugom te će se isti dodatno naplatiti. Uslugom nisu obuhvaćeni niti nedostajući dijelovi Uređaja te će se isti također dodatno naplatiti. Karcher će Korisniku za potrošni materijal i/ili nedostajuće dijelove dostaviti ponudu putem e-maila. Potrošni materijal i/ili nedostajući dijelovi ugradit će se i dodatno naplatiti isključivo nakon što Korisnik prihvati ponudu.

6.4. Ako se tijekom pregleda Uređaja utvrdi da se radi o jednom od slučajeva navedenih u točki 6.1. ovih Općih uvjeta, Karcher ima pravo odbiti izvršiti Uslugu. O tome će obavijestiti Korisnika uz detaljno navođenje razloga o odbijanju pružanja Usluge. U tom slučaju Karcher može Korisniku dostaviti ponudu za popravak H&G uređaja izvan opsega Usluge „Popravak po fiksnoj cijeni“, pri čemu će cijena popravka biti određena prema stvarno potrebnim radovima i ugrađenim rezervnim dijelovima. Korisnik može takvu ponudu prihvatiti ili odbiti. Ako Korisnik odbije ponudu, Karcher neće biti obavezan izvršiti popravak H&G uređaja.

7. Dodatni troškovi i odobrenje

7.1. U slučaju da se tijekom popravka utvrdi potreba za dodatnim radovima ili dijelovima koji nisu obuhvaćeni cijenom Usluge Karcher će pravovremeno kontaktirati Korisnika i dostaviti procjenu dodatnih troškova. Popravak će se nastaviti isključivo nakon izričitog odobrenja Korisnika.

8. Nepopravljivi Uređaji i Uređaji koji se ne popravljaju

8.1. U slučaju da Uređaj nije moguće popraviti Karcher će o tome obavijestiti Korisnika i H&G uređaj će biti vraćen Korisniku.

8.2. Karcher ne jamči mogućnost vraćanja Uređaja u prvobitno stanje ako je tijekom dijagnostike došlo do dodatnog pogoršanja uslijed postojećeg kvara.

8.3. U važećem Cjeniku Karchera navedeni su uređaji marke Kärcher za koje nije moguće ugovoriti Uslugu „Popravak po fiksnoj cijeni“. Takvi uređaji u Cjeniku su označeni simbolom kocke.

9. Ekonomski neisplativ popravak

9.1. Ako trošak popravka H&G uređaja premašuje redovnu cijenu novog uređaja Karcher neće izvršiti popravak. U tom slučaju Karcher će obavijestiti Korisnika te će Korisniku vratiti uređaj i sredstva ukoliko je popravak eventualno plaćen unaprijed.

9.2. U slučaju neisplativosti popravka Uređaja Korisnik će dobiti vaučer s 20% (slovima: dvadeset posto) popusta na kupnju novog H&G uređaja iste ili slične namjene. Vaučer vrijedi 14 (slovima: četrnaest) dana od dana preuzimanja.

9.3. Ako je H&G uređaj predan na popravak u Karcher centru, Korisnik će vaučer moći preuzeti osobno u Karcher centru u kojem je H&G uređaj predan na popravak u roku od 15 dana od dana zaprimanja obavijesti o vaučeru. Ako je popravak naručen putem online portala, vaučer će biti dostavljen Korisniku putem e-maila na adresu navedenu prilikom narudžbe.

9.4. Vaučer se može iskoristiti isključivo u Karcher centrima kojima upravlja Karcher te se ne može koristiti za online kupnju putem internetske stranice Karchera niti kod drugih ovlaštenih prodajnih mjesta Uređaja.

9.5. Popusti se ne mogu zbrajati niti kombinirati s drugim popustima ili sniženjima ili akcijama. Popust se obračunava isključivo na redovnu cijenu uređaja, pri čemu se redovnom cijenom smatra cijena prije bilo kakvog umanjenja. Primjena popusta na već snižene cijene izričito je isključena. Popusti vrijede isključivo u Karcher centrima društva Karcher u Hrvatskoj. Popuste nije moguće ostvariti u Karcher centrima naših partnera kao niti u našim Karcher centrima izvan Hrvatske.

9.6. Za ostvarivanje prava na vaučer iz ove točke 9., Korisnik je dužan predati H&G uređaj u Karcher centar kojim upravlja Karcher radi njegova urednog zbrinjavanja. Vaučer se izdaje Korisniku tek nakon što Korisnik preda H&G uređaj Karcheru radi zbrinjavanja. U slučaju iz točke 9.1. Korisnik može odlučiti da mu se H&G uređaj ne vraća već da se zbrine i o tome pisanim putem obavijestiti Karcher, a kako bi mu odmah bio dostavljen vaučer naveden u ovoj točki 9. ovih Općih uvjeta.

9.7. Korisnik može također dobiti vaučer s 20% popusta ukoliko je na cjeniku model H&G uređaja označen kao model koji se ne popravljaju te se u odnosu na navedeni vaučer primjenjuju svi uvjeti navedeni u točkama 9.2. do 9.6. ovih Općih uvjeta.

10. Rokovi izvršenja

10.1. Karcher će Uslugu nastojati izvršiti u primjerenom roku. Rok za izvršenje Usluge je informativan i ovisi o:

- složenosti kvara;
- dostupnosti rezervnih dijelova i
- opterećenju servisa Karchera.

10.2. Karcher ne snosi odgovornost za kašnjenja uzrokovana objektivnim okolnostima, uključujući kašnjenja dobavljača ili višu silu.

11. Cijene i plaćanje

11.1. Cijene Usluge „Popravak po fiksnoj cijeni“ navedene su u važećem Cjeniku Karchera koji je objavljen na internetskoj stranici Karchera. Sve navedene cijene izražene su u eurima (EUR) i uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV) i troškove dostave i pakiranja H&G uređaja. Karcher zadržava pravo izmijeniti Cjenik, pri čemu se na Usluge ugovorene prije objave novog Cjenika primjenjuju cijene važeće u trenutku sklapanja ugovora.

11.2. Cjenik vrijedi do objave novog Cjenika ili njegova opoziva. Karcher će o izmjenama ili opozivu Cjenika Korisnike pravovremeno obavijestiti objavom na svojoj internetskoj stranici.

11.3. Za H&G uređaje koji nisu navedeni u Cjeniku nije moguće ugovoriti Uslugu „Popravak po fiksnoj cijeni“. Takvi uređaji mogu se popraviti na zahtjev Korisnika, pri čemu će Karcher prije početka popravka dostaviti Korisniku ponudu za popravak. Popravak će biti izvršen isključivo nakon prihvata ponude od strane Korisnika.

11.4. Korisnik za izvršenu Uslugu dobiva račun u skladu s važećim računovodstvenim i poreznim propisima.

11.5. Plaćanje Usluge „Popravak po fiksnoj cijeni“ ovisi o načinu na koji je Usluga ugovorena. Ukoliko je ugovorena online putem portala myKärcher plaćanje se vrši isključivo pouzećem. Kod 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).

11.6. Ukoliko je Usluga ugovorena izravno u Karcher centru ista se plaća unaprijed na način da će Korisnik odmah prilikom predaje H&G uređaja dobiti račun za uslugu kojeg treba odmah platiti, a nakon popravka dobit će servisni izvještaj. Plaćanje u tom slučaju je moguće u Karcher centru gotovinom ili karticom jednokratno (Maestro, Visa, Mastercard, Visa Premium). Ukoliko je Korisnik odabrao da mu se uređaj dostavi putem dostavne službe plaćanje Usluge se vrši pouzećem sukladno točki 11.5. ovih Općih uvjeta.

11.7. Fiksna cijena uključuje cjelokupni opseg popravka, uključujući standardnu dodatnu opremu (osim za površinski čistač T-Racer i/ili kolica za crijevo) te uključujući dostavu.

12. Jamstvo

12.1. Karcher daje Korisnicima jamstvo na izvršene radove i ugrađene dijelove u sklopu Usluge „Popravak po fiksnoj cijeni“ u trajanju 6 (slovima: šest) mjeseci. Navedeno jamstvo pod uvjetima navedenim u ovoj točki 12. daje se i za sve druge popravke Uređaja. Jamstvo se daje sukladno uvjetima navedenim u ovim Općim uvjetima. Jamstvo počinje teći od dana preuzimanja Uređaja s popravka.

12.2. Jamstvo pokriva isključivo kvar koji je bio predmet popravka u sklopu Usluge.

12.3. Osnovni uvjeti za priznavanje prava iz jamstva su:

- predočenje računa Karchera za izvršenu Uslugu;
- postojanje identifikacijske naljepnice na Uređaju (serijski broj i kod uređaja) i
- usklađenost podataka na tehničkoj naljepnici Uređaja i računa za Uslugu.

12.4. Ukoliko nije ispunjen bilo koji uvjet iz točke 12.3. ovih Uvjeta Korisnik ne može ostvariti pravo na jamstvo.

12.5. Osnovni uvjet za ostvarivanje prava iz jamstva za H&G uređaje je da su korišteni isključivo u privatnim kućanstvima obzirom da su isti i proizvedeni isključivo i samo za korištenje u kućanstvu. Ako se ti uređaji koriste u poslovne svrhe Korisnik nema nikakvih prava iz jamstva sukladno ovim Općim uvjetima. Korištenju u profesionalne i poslovne svrhe namijenjeni su isključivo Professional uređaji (sivi).

12.6. Prava iz jamstva mogu se ostvariti samo za vrijeme trajanja jamstvenog roka. Ovo jamstvo vrijedi samo na području Republike Hrvatske i prava iz istog ne mogu se ostvariti u Karcher centrima izvan Republike Hrvatske.

12.7. Ako postoji jamstveni slučaj, Karcher će nedostatak nenaplatno otkloniti pri čemu Karcher može po vlastitom nahođenju neispravan dio ili zamijeniti ili popraviti. Zamijenjeni dijelovi postaju vlasništvo Karchera. Razuman rok za popravak Uređaja je načelno 45 (slovima: četrdeset pet) dana od dana preuzimanja uređaja. Navedeni rok se može produljiti obzirom na stanje na tržištu odnosno ukoliko proizvođač nije u mogućnosti pravovremeno nabaviti bilo koji rezervni dio ili materijal za proizvodnju bilo kojeg rezervnog dijela ili zbog opterećenja Karcher servisa.

12.8. Prava iz jamstva ne postoje odnosno ovo jamstvo ne obuhvaća otklanjanje nedostataka, neispravnosti ili kvarova:

- koji su nastali uslijed djelovanja uzroka koji se nalazi izvan Uređaja ili kao posljedica utjecaja vanjske sile na uređaj ili kao 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 Uređaja (npr. smrznute mlaznice i crijeva, konektori, nedostatak čišćenja filtera, korištenje neodgovarajućih vrećica i dr.) i/ili korištenja za namjenu za koju uređaj nije predviđen (npr. korištenje H&G uređaja u poslovne svrhe i dr.);
- koji su nastali uslijed korištenja Uređaja u uvjetima koji ne odgovaraju uobičajenim uvjetima;
- koji su nastali uslijed uporabe ili održavanja Uređaja koji nisu sukladni uputama za upotrebu;

- koji su nastali uslijed nedostatka njege, prekomjernog trošenja, nepravovremenog otklanjanja oštećenja ili kvara;
- koji su nastali uslijed greške u gorivu i/ili mazivu ili loše kvalitete goriva i/ili maziva;
- koji su izazvani namjerno ili krivnjom Korisnika;
- koji su posljedica prirodnog trošenja i/ili habanja ili oštećenja uzrokovanog vanjskim mehaničkim i/ili kemijskim utjecajima (primjerice djelovanjem životinja ili djelovanjem životinjske odnosno biljne materije i sl.) ili drugim uzrocima izvan samog Uređaja;
- koji su nastali kao posljedica otklanjanja kvarova od strane osoba koje proizvođač nije ovlastio za pružanje servisnih usluga za taj Uređaj;
- koji su nastali kao posljedica skladištenja ili instalacije u neprikladnim okolišnim uvjetima ili kao posljedica izloženosti korozivnim kemijskim tvarima, mehaničkim udarcima, neodgovarajućeg skladištenja posebno na niskim temperaturama gdje je došlo do smrzavanja, izloženosti temperaturama koje mogu oštetiti Uređaj;
- u ostalim slučajevima koji nisu navedeni u gornjim točkama, ali sa istima stoje u uzročnoj vezi.

12.9. Prava iz jamstva se automatski gube u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik koristi opremu i/ili dodatne i/ili zamjenske dijelove koji nisu dijelovi i oprema namijenjeni tom Uređaju i nisu predviđeni odnosno odobreni od strane proizvođača za uporabu sa ili u vezi sa predmetnim Uređajem;
- u slučaju bilo kakvog zahvata na Uređaju ili opremi koji nije predviđen ili odobren od strane proizvođača uključujući popravke, zamjene, ugrađivanja i drugo od strane Korisnika, njegovog osoblja i/ili neovlaštenog servisa;
- ako Korisnik nije dopustio ili ne dopušta otklanjanje odnosno popravak nedostatka, kvara ili greške;
- u slučaju uklanjanja naljepnice ili neovlaštene promjene izvornog stanja Uređaja.

12.10. Trošenje uslijed eksploatacije nije obuhvaćeno jamstvom.

12.11. Korisnik koji je potrošač ima na temelju Zakona o obveznim odnosima prema Karcheru sva prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari te ovo jamstvo ne utječe na prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke. Isključena je odgovornost za materijalne nedostatke kada je Korisnik pravna osoba odnosno kada nije potrošač.

12.12. Popravci i usluge koji se smatraju redovnim održavanjem Uređaja, a koje je propisao proizvođač nisu pokriveni ovim jamstvom.

13. Dostava H&G uređaja Karcheru

13.1. Način dostave H&G uređaja ovisi o načinu ugovaranja Usluge. U slučaju online ugovaranja Usluge H&G uređaj se dostavlja Karcheru isključivo putem pružatelja usluge dostave kojeg odredi Karcher. Korisnik može u myKärcher portalu odabrati jednu od sljedećih mogućnosti dostave: „Želim odnijeti paket u PaketShop“ ili „Preuzimanje paketa na navedenoj adresi.“ U slučaju odabira opcije „Želim odnijeti paket u PaketShop“ Korisnik je dužan ispravno zapakirati H&G uređaj predati u bilo kojoj PaketShop lokaciji ili poslovnici pružatelja usluge dostave kojeg odredi Karcher, a koji će biti naveden u myKärcher portalu.

U slučaju odabira opcije „Preuzimanje paketa na navedenoj adresi“ pružatelj usluga dostave će ispravno zapakirani H&G uređaj preuzeti na adresi koju je Korisnik naveo u myKärcher portalu kao adresu za preuzimanje.

13.2. Nakon prihvata ponude i naručivanja Usluge Korisnik je dužan ispisati nalog za popravak koji mu je dostavljen e-mail porukom sukladno točki 4.1.3. ovih Općih uvjeta i priložiti ga u paket. Korisnik je dužan H&G uređaj sigurno zapakirati u kutiju na način primjeren za prijevoz kako bi se spriječilo njegovo oštećenje tijekom transporta. Ako je to moguće Korisnik je dužan ukloniti sve uklonjive dodatne dijelove H&G uređaja i poslati ih u paketu zajedno s uređajem, a iz razloga da bi uređaj zauzeo što manje prostora i da je manja mogućnost oštećenja. Zabranjeno je slanje uređaja u više paketa jer ih neće biti moguće povezati s narudžbom. Sredstva za čišćenje, drške i držače za dodatnu opremu nije potrebno slati osim ako u myKärcher portalu nije drukčije navedeno. Uz H&G uređaj potrebno je priložiti svu dodatnu opremu za koju je u myKärcher portalu u posljednjem koraku „Pregled servisa“ navedeno da se dostavlja zajedno s H&G uređajem.

13.3. Korisnik je dužan ispisati naljepnicu za dostavnu službu koja mu je dostavljena e-mail porukom te je zalijepiti na paket prije predaje H&G uređaja pružatelju usluge dostave. Ukoliko H&G uređaj ili neki njegov dio predstavlja opasnu stvar, Korisnik je dužan na paket zalijepiti i dostavljenu naljepnicu za označavanje pošiljke kao opasne stvari. Korisnik odgovara za pravilno označavanje pošiljke sukladno uputama.

13.4. Preuzimanje H&G uređaja od Korisnika moguće je ugovoriti isključivo s adrese u Republici Hrvatskoj.

13.5. Korisnik je odgovoran za primjereno pakiranje H&G uređaja radi zaštite od oštećenja tijekom prijevoza. Kärcher ne odgovara za oštećenja H&G uređaja nastala zbog neodgovarajućeg ili nedostatnog pakiranja od strane Korisnika.

13.6. Ukoliko je Usluga ugovorena izravno u Kärcher centru Korisnik H&G uređaj predaje izravno u Kärcher centar. Prilikom predaje H&G uređaja Korisnik mora potpisati servisni nalog (servisnu primku). Potpisom servisnog naloga (servisne primke) Korisnik izjavljuje da je suglasan s prijenosom prava vlasništva na H&G uređaju opisanom u točki 14.4. ovih Općih uvjeta.

13.7. Rizik slučajne propasti ili oštećenja H&G uređaja prelazi na Kärcher u trenutku kada:

- pružatelj usluge dostave preuzme uredno zapakirani H&G uređaj od Korisnika ili kada Korisnik uredno zapakirani H&G uređaj preda pružatelju usluge dostave u PaketShop lokaciji ili poslovnici, odnosno
- Kärcher zaprimi H&G uređaj kada ga Korisnik predaje izravno u Kärcher centru.

Korisnik je dužan prije predaje uređaja pružatelju usluge dostave fotografirati uređaj iz svih kutova te ambalažu u koju je uređaj zapakiran. Dostavna služba preuzima isključivo zatvoreni paket te prilikom preuzimanja ne utvrđuje niti potvrđuje stanje uređaja koji se nalazi u paketu. Stanje uređaja utvrđuje se isključivo nakon otvaranja paketa u servisnom centru. Kärcher po otvaranju paketa evidentira stanje zaprimljenog uređaja i ambalaže. Ako je prilikom zaprimanja utvrđeno da je vanjska ambalaža neoštećena, a uređaj pokazuje mehanička oštećenja koja prema svojoj prirodi nisu mogla nastati tijekom redovitog transporta, smatrat će se da su takva oštećenja postojala prije predaje uređaja dostavnoj službi, osim ako Korisnik dokaže suprotno.

14. Vraćanje uređaja Korisniku

14.1. Način vraćanja H&G uređaja Korisniku ovisi o načinu ugovaranja Usluge.

14.2. Ako je Usluga ugovorena putem myKärcher portala, H&G uređaj vraća se Korisniku isključivo putem pružatelja usluge dostave na adresu koju je Korisnik naveo prilikom ugovaranja Usluge kao adresu za dostavu. Na navedenu adresu se također vraćaju i svi H&G uređaji koji iz bilo kojeg razloga nisu popravljani (npr. Korisnik je odbio prihvatiti ponudu sukladno točki 6.2. ili 6.3. ili 6.4. i dr.)

14.3. Ako Korisnik odbije preuzeti H&G uređaj od pružatelja usluge dostave ili uređaj ne bude moguće dostaviti Korisniku bez krivnje Karchera ili pružatelja usluge dostave, Karcher ima pravo zahtijevati naknadu troškova ponovne dostave, skladištenja i drugih opravdanih troškova nastalih zbog nepreuzimanja H&G uređaja. Ukoliko Korisnik ne preuzme H&G uređaj niti prilikom ponovne dostave Karcher je ovlašten uništiti uređaj od strane društva ovlaštenog za ekološko zbrinjavanje te vrste otpada. Korisnik i tom slučaju nema pravo na bilo kakvu naknadu, kao niti na naknadu štete.

14.4. Uređaj se uvijek povratno šalje u novom servisnom pakiranju jer originalna kutija nije prikladna za povratno slanje bez dodatne zaštite.

14.5. Ako je Usluga ugovorena izravno u Karcher centru, Korisnik prilikom predaje H&G uređaja odabire želi li nakon završetka popravka H&G uređaj osobno preuzeti u Karcher centru u kojem je H&G uređaj predan na popravak ili želi da mu Karcher H&G uređaj dostavi putem pružatelja usluge dostave na adresu koja je navedena u servisnom nalogu (servisnoj primci).

14.6. U slučaju kada Korisnik H&G uređaj preuzima u Karcher centru, Karcher će obavijestiti Korisnika putem telefona i/ili e-maila o dovršetku popravka i mogućnosti njegova preuzimanja odnosno o nemogućnosti ili neisplativosti popravka. Ako Korisnik u roku od 90 (slovima: devedeset) dana od obavijesti o potrebi preuzimanja H&G uređaja ne preuzme H&G uređaj, pravo vlasništva na uređaju se protekom navedenog roka automatski, besplatno, prenosi na Karcher te je Karcher ovlašten neograničeno raspolagati uređajem, kao i uništiti uređaj od strane društva ovlaštenog za ekološko zbrinjavanje te vrste otpada. Za navedeni prijenos prava vlasništva na uređaju Korisnik nema pravo na bilo kakvu naknadu, kao niti na naknadu štete.

14.7. Rizik slučajne propasti ili oštećenja H&G uređaja prelazi na Korisnika u trenutku kada Korisnik preuzme H&G uređaj od pružatelja usluge dostave odnosno u trenutku kada Korisnik preuzme H&G uređaj u Karcher centru.

C. POPRAVAK PROFESSIONAL UREĐAJA

15. Način ugovaranja usluge

15.1. Popravak Professional uređaja ne može se ugovoriti online već isključivo izravno u Karcher centru. Karcher će u primjerenom roku dostaviti Korisniku ponudu za popravak navedenog Professional uređaja. Ponuda će obuhvaćati samo one radove i dijelove koje je moguće predvidjeti na temelju opisa kvara i/ili početnog pregleda uređaja. Ako se tijekom popravka utvrdi potreba za izvođenjem dodatnih radova ili ugradnjom dodatnih rezervnih dijelova koji nisu bili obuhvaćeni ponudom, Karcher će o tome unaprijed obavijestiti Korisnika i dostaviti mu ponudu za dodatne radove i/ili rezervne dijelove. Dodatni radovi i pripadajući troškovi izvršit će se i naplatiti isključivo nakon prethodnog prihvata takve ponude od strane Korisnika.

15.2. Na postupak ugovaranja usluge primjenjuju se točke 4.2.2. i 4.2.4. ovih Općih uvjeta.

15.3. Na popravak Professional uređaja odgovarajuće se primjenjuju sljedeće točke ovih Općih uvjeta: 5. Opseg Usluge, 7. Dodatni troškovi i odobrenje, 8. Nepopravljivi Uređaji i Uređaji koji se ne popravljaju (osim točke 8.3.), 10. Rokovi izvršenja, 12. Jamstvo i točka 9.1.

16. Cijene i plaćanje

16.1. Cijena usluge popravka Professional uređaja bit će navedena u ponudi, a ponuda će biti sastavljena sukladno važećem cjeniku. Karcher zadržava pravo izmijeniti cjenik, pri čemu se na usluge popravka ugovorene prije izmjena cjenika primjenjuju cijene važeće u trenutku sklapanja ugovora.

16.2. Sve navedene cijene izražene su u eurima (EUR) s vidljivim porezom na dodanu vrijednost (PDV).

16.3. Na plaćanje usluge popravka Professional uređaja primjenjuje se točka 11.6. pri čemu Korisnik plaća uslugu dostave ukoliko je zatražio dostavu uređaja. Uz načine plaćanja navedene u točki 11.6. moguće je i plaćanje bankovnom transakcijom prije preuzimanja uređaja.

17. Dostava i vraćanje Professional uređaja

17.1. Professional uređaji dostavljaju se na popravak predajom u Karcher centar. Iznimno, ako se radi o stacionarnom Professional uređaju popravak će se organizirati na lokaciji na kojoj se nalazi na području Republike Hrvatske. U tom slučaju Korisniku će se, uz cijenu popravka, dodatno naplatiti vrijeme rada djelatnika na terenu, vrijeme putovanja te prijeđeni kilometri, a sve prema važećem Cjeniku Karchera.

17.2. Na popravak Professional uređaja na odgovarajući se način primjenjuju odredbe točke 13.6. i točke 13.7., alineje 1. ovih Općih uvjeta.

17.3. Prilikom predaje Professional uređaja u Karcher centar Korisnik može zatražiti dostavu uređaja na određenu adresu, ali o svom trošku. Ukoliko ne zatraži dostavu Professional uređaj se preuzima u Karcher centru u kojem je predan na popravak. U vezi preuzimanja Professional uređaja odgovarajuće se primjenjuju točke 14.6. i 14.7. ovih Općih uvjeta.

D. POPRAVAK UREĐAJA TEMELJEM JAMSTVA

18. Način ugovaranja popravka temeljem jamstva

18.1. Način naručivanja popravka temeljem jamstva ovisi o tome o kojem uređaju se radi. Popravak H&G uređaja naručuje se na isti način kao i Usluga paušalnog popravka, a koji je opisan u točki 4. ovih Općih uvjeta. Pritom je prilikom online naručivanja putem MyKärcher portala potrebno u potpunosti poštovati postupak naveden u točkama 4.1.1. i 4.1.2. ovih Općih uvjeta. Kao što je navedeno u predmetnim točkama sustav će postaviti pitanja Korisniku posjeduje li račun za H&G uređaj (te, ako ga posjeduje da unese datum kupnje) i je li Karcher popravljao predmetni H&G uređaj u proteklih 12 mjeseci. Ako Korisnik na bilo koje od navedenih pitanja odgovori potvrdno, sustav će od njega zatražiti učitavanje dokaza o kupnji i/ili popravku H&G uređaja te, ako je primjenjivo, dokumentacije o produljenom jamstvu. Dokazi se mogu učitati u formatima JPG, PNG ili PDF, pri čemu na dokazu o kupnji moraju biti jasno vidljivi datum kupnje i naziv H&G uređaja.

18.2. Ako Korisnik predaje H&G uređaj u Karcher centru radi ostvarivanja prava iz jamstva, dužan je prilikom predaje H&G uređaja dostaviti račun ili drugi dokaz o kupnji iz kojeg je vidljiv datum kupnje uređaja. Ako je primjenjivo, Korisnik je dužan dostaviti i dokument kojim dokazuje produljenje jamstva. Karcher može od Korisnika zatražiti i druge podatke ili dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje postojanja prava iz jamstva. Navedeno se primjenjuje i na predaju Professional uređaja.

18.3. Ako Korisnik ne priloži dokaz o kupnji kojim se potvrđuje starost Uređaja ili drugi dokument koji zatraži Karcher, Karcher će kontaktirati Korisnika i zatražiti da dostavi u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana. Ako u propisanom roku Karcher ne zaprimi valjan dokaz Karcher će dostaviti Korisniku ponudu za popravak izvana jamstva, a ukoliko Korisnik ne prihvati ponudu uređaj će Karcher vratiti Korisniku nepopravljen o trošku Korisnika.

18.4. Kod stacionarnih Professional uređaja djelatnici Karchera izlaze na teren.

19. Popravak ako nije jamstveni slučaj

19.1. Ako se tijekom pregleda ili popravka Uređaja utvrdi da se ne radi o jamstvenom slučaju, odnosno da je isključenje odgovornosti iz jamstva primjenjivo iz bilo kojeg razloga navedenog u jamstvenim uvjetima ili jamstvenom listu, Karcher ima pravo odbiti izvršiti popravak u okviru jamstva. U tom slučaju Karcher će Korisniku putem e-maila dostaviti ponudu za popravak izvan jamstva. Kod online ugovaranja popravka za H&G uređaje cijena popravka izvan jamstva je Korisniku prikazana već prilikom ugovaranja Usluge. Popravak će se izvršiti isključivo nakon što Korisnik prihvati ponudu putem e-maila ili na drugi način u pisanom obliku. Ako Korisnik ne prihvati ponudu, Karcher neće izvršiti popravak te će H&G uređaj vratiti Korisniku na način predviđen ovim Općim uvjetima, a ostale uređaje Korisnik se obvezuje preuzeti u Karcher centru. Ako ne preuzme niti u roku od 90 (slovima: devedeset) dana primjenjuje se točka 14.6. ovih Općih uvjeta.

20. Popravak temeljem jamstva

20.1. Na popravak H&G uređaja temeljem jamstva odgovarajuće se primjenjuje cijela točka B. ovih Općih uvjeta s razlikom da se popravak ne plaća. Na popravak Professional uređaja temeljem jamstva odgovarajuće se primjenjuje cijela točka C. ovih Općih uvjeta s razlikom da se popravak također ne plaća.

E. JEDNOSTRANI RASKID

21. Pravo na jednostrani raskid

21.1. Kod online ugovaranja usluga popravka Karcher putem myKärcher portala Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za isto, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana, a koji rok započinje teći od dana sklapanja ugovora.

21.2. Pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno važećim propisima imaju isključivo potrošači.

21.3. 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 servis-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.

21.4. Osim toga, svoje pravo na jednostrani raskid potrošač može iskoristiti i putem funkcije za jednostrani raskid dostupne u podnožju web stranice Karchera. Funkcija za

raskid će na portalu myKärcher biti istaknuta tijekom trajanja roka za jednostrani raskid i istaknuta riječima: „Jednostrani raskid ugovora“. Funkcija za raskid omogućuje Potrošaču mrežno slanje izjave o raskidu kojom može jednostavno dostaviti sljedeće informacije: svoje ime, pojedinosti ugovora koji raskida i pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o raskidu. Nakon što popuni podatke u izjavi, potrošaču se omogućuje da izjavu podnese pomoću funkcije potvrde koja će biti istaknuta riječima „Potvrda raskida ugovora“. Nakon takve potvrde, društvo Karcher će bez odgađanja poslati Potrošaču potvrdu o primitku obavijesti o raskidu na trajnom mediju (npr. e-mail porukom), uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja. Smatra se da je Potrošač pravovremeno ostvario svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ako je prije isteka roka za jednostrani raskid podnio izjavu putem funkcije za raskid.

21.5. Iskoristi li Potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora Karcher će bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor vratiti Potrošaču sve što je ovaj eventualno platio na temelju ugovora te o trošku Potrošača vratiti uređaj ukoliko je uređaj već dostavljen Karcheru ili predan na PaketShop lokaciji. Ukoliko uređaj nije dostavljen Karcheru odnosno predan na PaketShop lokaciji Karcher će obustaviti preuzimanje navedenog uređaja.

22. Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

22.1. Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz točke 21. ovih Općih uvjeta ako je u potpunosti ispunjen ugovor o usluzi za koji Potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora ako usluga bude u potpunosti ispunjena. Na portalu myKärcher portalu u posljednjem koraku „Pregled servisa“ Potrošač može odabrati opciju da Potrošač pristaje da Karcher započne s ispunjenjem uslugom popravka prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora te da preuzima obvezu platiti cijenu i da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora ako usluga bude u potpunosti ispunjena.

22.2. Ako Korisnik ne odabere opciju iz članka 22.1. ovih Općih uvjeta, Karcher s izvršavanjem ugovorene usluge neće započeti prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, osim ukoliko Karcher odluči drugačije.

22.3. Ako Potrošač jednostrano raskine ugovor nakon što je izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, Potrošač je dužan platiti Karcheru dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je Karcher ispunio Potrošaču do trenutka kada ga je Potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je Potrošač dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene.

F. ZAJEDNIČKE ODREDBE

23. Odgovornost za podatke

23.1. Ukoliko se radi o Uređaju na kojem su spremljeni određeni podatci Korisnik je dužan prije predaje uređaja izraditi sigurnosnu kopiju svih podataka. Karcher ne preuzima odgovornost za gubitak podataka, oštećenje podataka, povjerljivost podataka tijekom servisnog postupka.

24. Zaštita osobnih podataka

24.1. Karcher obrađuje sljedeće osobne podatke u okviru pružanja Usluge i/ili u vezi s njom:

- podatke eventualno dobivene prilikom naručivanja Usluge: ime i prezime, adresa, grad, poštanski broj, država, e-mail adresa, kontakt telefon, način plaćanja, Uređaji koji su predmet Usluge i eventualne druge podatke koji su nužni za izvršenje Usluge;
- 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 preuzimanja Uređaja, komunikacija s Korisnikom u vezi sa reklamacijskim zahtjevom, podatke o načinu rješavanja ili dopune zahtjeva i druge podatke potrebne za rješavanje reklamacije Korisnika.

24.2. Pravna osnova za obradu navedenih osobnih podataka je izvršavanje ugovora sklopljenog između Korisnika 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)).

24.3. 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.

24.4. 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 i vraćanja H&G uređaja, potrebne osobne podatke ispitanika Karcher dostavlja dostavnoj službi. Osim toga, osobni podaci Korisnika prikupljeni u svrhu popravka uređaja ne prosljeđuju se drugim osobama.

24.5. Više informacija o zaštiti podataka i pravima ispitanika dostupne su putem poveznice [obavijest o obradi osobnih podataka](#) ili putem e-maila: office-hr@karcher.com.

24.6. Većinu stranica internetske stranice Karchera i myKärcher portala moguće je koristiti bez otkrivanja osobnih podataka. Ipak, određene informacije prikupljaju se automatski putem kolačića i web signala (pikselnih oznaka), koji predstavljaju uobičajene tehnologije za funkcioniranje internetskih stranica. Korištenjem kolačića i web signala mogu se prikupljati podaci poput IP adrese, vrste internetskog preglednika te podaci o korištenju internetske stranice i myKärcher portala. Pojedini kolačići nužni su za funkcioniranje internetske stranice i myKärcher portala te za online ugovaranje Usluge, zbog čega za njihovu uporabu nije potrebna privola ispitanika. Ako ispitanik onemogućiti korištenje nužnih kolačića u postavkama svojeg internetskog preglednika, korištenje pojedinih funkcionalnosti internetske stranice i online ugovaranje Usluge možda neće biti moguće. Za uporabu ostalih kolačića potrebna je privola ispitanika koja se prikuplja prilikom prvog posjeta internetskoj stranici, a koju ispitanik može u svakom trenutku izmijeniti u Postavkama kolačića. Više informacija o uporabi kolačića dostupno je u Politici kolačića objavljenom na internetskoj stranici Karchera.

25. Odgovornost

25.1. Portal myKärcher dostupan je svakodnevno, 24 sata dnevno. Zbog različitih tehničkih razloga, poslovanje ili čak pristup myKärcher portalu ponekad nažalost nije moguć. Stoga Karcher zadržava pravo ograničiti ili zaustaviti pristup myKärcher portalu na određeno ili neodređeno vrijeme. Karcher pritom osobito ne preuzima odgovornost za nefunkcioniranje myKärcher portala zbog neznanja korištenja, bilo kakve posljedice zlouporabe myKärcher

portala, nefunkcioniranje usluge zbog kvara na mreži, nestanka struje ili drugih tehničkih smetnji koje bi mogle privremeno ili čak dugotrajno ometati korištenje.

25.2. Karcher zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo koje vrijeme, na bilo koji način i bez prethodnog upozorenja. Za Korisnike će biti važeći oni Opći uvjeti koji su na snazi u trenutku sklapanja ugovora s Karcherom.

25.3. 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.

26. Autorska prava

26.1. Web stranica i myKärcher portal vlasništvo su Karchera.

26.2. 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 Karchera ili trećih osoba. Korištenjem web stranice i myKärcher portala Korisnik ne stječe bilo kakva prava intelektualnog vlasništva niti druga prava na web stranici ili myKärcher portalu, osim prava na korištenje određena ovim Općim 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 Karcher.

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

27. Prigovori, nadležnost i mjerodavno pravo

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

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

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

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

28. Završne odredbe

28.1. Proces popravka i komunikacija u pravilu se odvijaju e-poštom te je Korisnik 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), Korisnik mora osigurati da se sve poruke e-pošte koje šalje Karcher mogu isporučiti.

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

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

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

Podatci 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 1.8.2026. godine.