

Svim našim kupcima, partnerima i klijentima nastojimo uvijek pružiti vrhunsku uslugu, stoga Vas molimo da nas kontaktirate u vezi bilo kakvih pitanja, nedoumica ili dodatnih informacija, telefonom (+385 1 3751 710) ili putem elektroničke pošte na adresu [prodaja@avr.hr](mailto:prodaja@avr.hr). Stojimo Vam uvijek na raspolaganju!

**Sadržaj:**

1. OPĆI UVJETI
2. NARUDŽBE
3. PREUZIMANJE ROBE
4. DOSTAVA
5. POVRAT I ZAMJENA

## **1. OPĆI UVJETI**

### **1.1. Informacije o uvjetima**

Ovaj dokument određuje uvjete poslovanja tvrtke AVR d.o.o. te uvjete i odredbe korištenja ovih internetskih stranica, odnosno kupovine proizvoda i usluga na ovoj internetskoj stranici („Uvjeti i odredbe“). Na uvjete i odredbe primjenjuje se Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o elektroničkoj trgovini, Zakon o obveznim odnosima te ostali primjenjivi propisi Republike Hrvatske.

Prije početka procesa narudžbe, tj. kupovine, potrebno je pažljivo pročitati ove Uvjete i odredbe te se s njima upoznati.

Ovi Uvjeti i odredbe dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Ovu internetsku stranicu uređuje tvrtka AVR d.o.o., sa sjedištem na adresi Radnička cesta 1A, registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu pod MBS 080447919, OIB 79612787745 (u daljnjem tekstu tvrtka AVR), telefonski broj kontakt centra +385 1 3751 710, adresa e-pošte [prodaja@avr.hr](mailto:prodaja@avr.hr), web stranica [www.avr.hr](http://www.avr.hr).

Dostava se vrši samo na području Republike Hrvatske.

Tvrtka AVR pruža interaktivnu uslugu na internetskim stranicama na domeni <http://www.avr.hr/>.

Usluga se sastoji od pružanja informacijskih usluga, upravljanja sadržajem i prodaje. Pod pojmom „internetske stranice“ u ovim Uvjetima i odredbama podrazumijevaju se sve internetske stranice koje se nalaze unutar domene [www.avr.hr](http://www.avr.hr)

Tvrtka AVR zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta i odredbi u bilo kojem trenutku. Ipak, tvrtka AVR će pristupiti izmjeni ovih Uvjeta i odredbi samo u slučaju prijekne potrebe radi usklađivanja istih s propisima Republike Hrvatske, u slučaju promjene internih operativnih zahtjeva tvrtke AVR te u slučajevima zahtjeva za poboljšanje pružanja usluga odnosno u slučaju zahtjeva za povećanom učinkovitošću online narudžbi. Sve izmjene ovih Uvjeta i odredbi će biti objavljene putem ove internetske stranice te će biti objavljen datum stupanja na snagu istih.

Bilo kakve izmjene ovih Uvjeta i odredbi bit će na snazi samo za nove narudžbe registrirane nakon objavljivanja tih izmjena na ovoj internetskoj stranici. Ukoliko kupac ne dostavi u AVR prigovor na promjenu ili ukoliko ne otkáže ugovorenu narudžbu, smatrati će se da je prihvatio izmijenjene Uvjete i odredbe.

Kupac je dužan provjeriti uvjete u odgovarajućim poglavljima prije svake narudžbe jer se promjene mogu dogoditi između posjeta internetskim stranicama. Ovi Uvjeti i odredbe propisuju uvjete i pravila koji se odnose na korištenje internetskih stranica od strane kupaca.

Nakon obavljene registracije na ovim internetskim stranicama, kupci izjavljuju da su pročitali i razumjeli Uvjete korištenja, da su s istima upoznati i u cijelosti suglasni s ovdje iznesenim uvjetima i pravilima te pristaju na korištenje internetskih stranica u skladu s njima.

Pravo korištenja internetskih stranica nije prenosivo na druge fizičke ili pravne osobe. Registrirani je korisnik osobno odgovoran za zaštitu povjerljivosti zaporki (lozinki), na mjestima gdje one kao takve postoje.

AVR zadržava pravo, u bilo kojem trenutku, ako to smatra potrebnim, ukinuti ili izmijeniti bilo koji od ovdje navedenih Uvjeta korištenja i/ili Izjavu o povjerljivosti podataka. Bilo kakva izmjena ili ukidanje uvjeta i pravila korištenja stupit će na snagu u trenutku objave istih na internetskim stranicama, osim ako ne bude drugačije određeno.

## **1.2. Definicije**

Korisnik – Posjetitelj internetske stranice koji ne naručuje proizvode.

Registrirani korisnik – registrirani posjetitelj internetskih stranica koji ne obavlja kupovinu.

Kupac – kupac proizvoda je fizička osoba, posjetitelj AVR internetskih stranica, koji odabere barem jedan proizvod, popuni elektronski obrazac narudžbe pošalje ga tvrtki AVR ili nazove AVR kontakt centar te narudžbu izvrši putem telefona.

Prodavatelj – tvrtka AVR d.o.o., Radnička cesta 1a, 10000 Zagreb, OIB 79612787745.

Narudžba – AVR obrazac koji popunjava kupac, slijedeći potrebne korake kako bi kupio proizvod(e) i/ili usluge koji se prodaju putem AVR internetskih stranica, kao što je navedeno u Uvjetima i odredbama. Kupac može i putem telefona ili elektroničke pošte zatražiti da narudžbu zaprimi AVR prodajni predstavnik.

Ugovor – dvostrani kupoprodajni ugovorni odnos između Kupca i tvrtke AVR, a u skladu s ovim Uvjetima i odredbama koje Kupac izričito prihvaća.

Ovi Uvjeti i odredbe smatraju se sastavnim dijelom Ugovora.

## **1.3. Informacije o AVR internetskim stranicama**

Na ovim internetskim stranicama nastojimo osigurati točnost informacija, uključujući opise naših proizvoda i usluga, te ažurnost prilikom promjena cijena proizvoda i usluga. Nažalost, ponekad može doći do propusta.

Nastale poteškoće nastojat ćemo ukloniti u najkraćem mogućem roku. Ako bi nastale poteškoće utjecale na status narudžbe, svakako ćemo o tome odmah i bez odgađanja obavijestiti Kupca.

Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na web stranici [www.avr.hr](http://www.avr.hr) podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na [www.avr.hr](http://www.avr.hr) Prodavatelj zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na [www.avr.hr](http://www.avr.hr), može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem u našem skladištu.

#### **1.4. Pravo intelektualnog vlasništva**

U skladu s našim pravilima o privatnosti i intelektualnom vlasništvu, sav sadržaj i materijal objavljen na stranicama [www.avr.hr](http://www.avr.hr) u potpunosti je i isključivo vlasništvo tvrtke AVR d.o.o. Upotreba sadržaja ove internetske stranice bez izričitog pristanka tvrtke AVR nije u skladu s propisima koji reguliraju zaštitu intelektualnog vlasništva. Ime „AVR“ i odgovarajući grafički prikaz također su zaštitni znakovi tvrtke AVR i podliježu odredbama propisa koji štite intelektualno vlasništvo.

#### **1.5. Korištenje internetske stranice**

Kupac i/ili Registrirani korisnik i/ili Korisnik izričito se slaže da će ove internetske stranice koristiti isključivo na svoju odgovornost. Tvrtka AVR, kao niti jedan od njezinih zaposlenika ili drugih pružatelja usluga ili licenciranih tvrtki, ne jamči da korištenje ovih internetskih stranica neće biti prekinuto ili da neće biti pogrešaka; niti jamči za posljedice koje mogu nastati korištenjem ovih internetskih stranica, za točnost, pouzdanost ili sadržaj bilo koje informacije, usluge ili proizvoda danih preko ovih internetskih stranica.

Ova izjava o odgovornosti odnosi se na sve izravne ili neizravne štete, moguće ozljede uzrokovane bilo kakvim nedostacima, pogreškom, izuzećem, prekidom, brisanjem, kvarom, kašnjenjem u radu ili prijenosu, računalnim virusom, prekidom u komunikacijskoj liniji, krađom, uništenjem ili neovlaštenim pristupom, promjenama ili zloupotrebom zapisa na računalnoj opremi odnosno imovini Kupca/Registriranog korisnika, raskidom ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kakvom drugom radnjom tvrtke AVR odnosno njezinih zaposlenika, ili drugih pružatelja usluga.

Kupac/Registrirani korisnik, izričito potvrđuje da tvrtka AVR nije odgovorna za bilo kakvo moguće uvredljivo, neprikladno ili protuzakonito ponašanje drugih korisnika ili trećih strana te da rizik od šteta koji može nastati kao posljedica navedenog u potpunosti snosi Kupac/Registrirani korisnik.

Niti u kojem slučaju AVR, ili druga fizička ili pravna osoba uključena u stvaranje, proizvodnju ili distribuciju ovih internetskih stranica, ili s njima povezanog sadržaja i/ili softvera, neće biti odgovorni za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posljedica korištenja, ili zbog nemogućnosti korištenja ovih internetskih stranica. Kupac/Registrirani korisnik, izričito potvrđuje da se uvjeti ovog poglavlja odnose na cjelokupan sadržaj ovih internetskih stranica.

Kupac/Registrirani korisnik, isključivo je i jedino odgovoran za nabavu, korištenje i održavanje svoje

računalne opreme, uključujući ali ne ograničavajući se na cjelokupni softver i hardver koji posjeduje i koristi, kao i drugu opremu potrebnu za pristup i korištenje internetskih stranica AVR, te sve s tim povezane troškove. Tvrtka AVR nije odgovorna za bilo kakva oštećenja opreme Kupca/Registriranog korisnika, koja mogu nastati kao posljedica korištenja ovih internetskih stranica.

U svrhu izbjegavanja svake sumnje i dvojbe oko odricanja odgovornosti od strane AVR, Kupcu/Registriranom korisniku neće biti uskraćena propisima zajamčena prava kao niti prava koja proizlaze iz ugovornog odnosa s AVR.

Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.

## 1.6. Registracija

Registracija na ovoj internetskoj stranici moguća je kreiranjem korisničkog računa. Za registraciju na AVR internetskim stranicama, potrebno je imati najmanje 18 godina i punu poslovnu sposobnost.

Kupac/Registrirani korisnik snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije i kupovine. Ukoliko dođe do bilo kakve promjene podataka unesenih prilikom registracije ili kupovine, preporučujemo što prije ažurirati korisnički račun.

Proces registracije se nalazi na poveznici [https://www.avr.hr/registration\\_rules.asp](https://www.avr.hr/registration_rules.asp). Nakon registracije slijedi poruka e-pošte s podacima o korisničkom računu.

Ukoliko korisnik zatraži izradu ponude a nije registriran kao naš korisnik, sustav će automatski kreirati novi korisnički račun te u poruku e-pošte s podacima o korisničkom računu nadodati zahtjev za ažuriranjem privola.

Kupac/Registrirani korisnik može pristupiti korisničkom sučelju prijavom na „Moj račun” [https://www.avr.hr/login\\_user.asp](https://www.avr.hr/login_user.asp). Korisničko sučelje omogućuje uvid u fakture korisnika, serijske brojeve, jamstvene listove i servisne naloge. Takodjer Kupac/Registrirani korisnik može uređivati svoje podatke, upravljati privolama ili predati zahtjev za brisanjem podataka.

Tvrtka AVR zadržava pravo poništiti korisničke račune koji su neaktivni dulje vrijeme.

## 1.7. Obrada osobnih podataka

Registracijom na [www.avr.hr](http://www.avr.hr) Kupac/Registrirani korisnik daje suglasnost da tvrtka AVR i njezini poslovni partneri, odnosno podizvođači, prikupljaju, obrađuju te međusobno prosljeđuju i razmjenjuju osobne podatke navedene u registracijskom obrascu te podatke o narudžbama, a sve u skladu s našom **Politikom o zaštiti privatnosti i osobnih podataka**. Svi naši djelatnici i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Politiku o zaštiti osobnih podataka moguće je pročitati ovdje: <http://www.avr.hr/zastita-privatnosti->

## **i-osobnih-podataka~tekst\_713.html**

AVR internetske stranice koriste „kolačiće“ tijekom postupka kupovine kako bi mogle prepoznati i pamtili korisnika i na taj način omogućiti realizaciju kupnje. Više o kolačićima pročitajte na poveznici <http://www.avr.hr/cookies.asp>

Sve AVR internetske stranice, na kojima se vrši razmjena povjerljivih podataka (zaporka, plaćanje putem interneta...) zaštićene su upotrebom SSL sigurnosnog protokola (128-bitna zaštita podataka). SSL zaštitno kodiranje standardna je tehnologija zaštite podataka koja omogućuje sigurnu razmjenu podataka između korisnikova preglednika i stranice AVR.

### **1.8. Sigurnost i zaštita podataka**

Tvrtka AVR osigurati će Kupcu/Registriranom korisniku privatnost i zaštitu osobnih podataka, zaporki i svih ostalih detalja u skladu s uvjetima o zaštiti osobnih podataka koje je moguće pročitati ovdje:

[http://www.avr.hr/zastita-privatnosti-i-osobnih-podataka~tekst\\_713.html](http://www.avr.hr/zastita-privatnosti-i-osobnih-podataka~tekst_713.html). Prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima koji su nužni za ispunjenje naših obveza. Svi se osobni podaci strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla.

Prilikom registracije u AVR internetskim stranicama, putem [www.avr.hr](http://www.avr.hr) korisnik treba kreirati zaporku koju mora zadržati samo za sebe i ne smije dijeliti s drugim osobama. Kupac/Registrirani korisnik je odgovoran za sve radnje i narudžbe izvršene pod njegovim korisničkim imenom. Ukoliko je sustav automatski dodijelio zaporku, iako AVR nema uvid u istu, Kupac/Registrirani korisnik ju je dužan promijeniti prilikom prve prijave.

Veza između stranice i korisnikova internetskog preglednika osigurana je Secure Socket Layer (SSL) protokolom sa 128-bitnom enkripcijom podataka, dok sigurnost plaćanja osigurava platna ustanova (PayWay) u skladu sa svojim protokolima i certifikatima. Tvrtka AVR ne pohranjuje podatke sa kreditne kartice.

Tvrtka AVR ne želi preko ovih internetskih stranica primiti informacije koje nisu u uskoj vezi s procesom internetske kupovine.

### **1.9. Informacije o proizvodima**

Prije kupovine proizvoda putem AVR internetskih stranica, svakako savjetujemo da obratite pažnju na sljedeće pojedinosti:

- Boja proizvoda na fotografiji na internetskim stranicama može se razlikovati od one u stvarnosti. Fotografije i slike isključivo su informativne.
- Dimenzije i oblik proizvoda u stvarnosti se mogu razlikovati od onog naznačenog na internetskim stranicama.
- Proizvodi će biti isporučeni u naručenoj količini ako su na raspolaganju, pa postoji mogućnost da tvrtka AVR ne može isporučiti narudžbu djelomično ili u potpunosti.
- Tvrtka AVR pokušat će u najvećoj mogućoj mjeri osigurati ažurnost informacija na internetskim stranicama, posebno u odnosu na cijenu ponuđenih proizvoda i usluga.

- Tvrtka AVR ne odgovara za eventualne pogreške nastale u opisu proizvoda, slika te pogreške nastale prilikom ažuriranja stranica i promjena cijena.
- Ukoliko se radi o takvoj pogrešci koja bitno utječe na kupčevu odluku o narudžbi, kupac zadržava pravo otkaza ili izmjene narudžbe, a otkaz ili izmjena mora biti dostavljena tvrtci AVR odmah po pregledu narudžbe i bez odgode.

### **1.10. Dostupnost proizvoda i usluge internetskih stranica**

Tvrtka AVR zadržava pravo u bilo kojem trenutku iz prodaje povući bilo koji proizvod. U takvim slučajevima, tvrtka AVR kupcu neisporučenog a plaćenog proizvoda, odnosno plaćene usluge, vraća puni uplaćeni iznos za one proizvode koji više nisu u ponudi, odnosno za one usluge koje su plaćene, a nisu izvršene, neovisno o razlogu povlačenja proizvoda iz prodaje, odnosno neizvršenja usluge.

Također, tvrtka AVR zadržava pravo promijeniti, pravovremeno obustaviti ili prekinuti pružanje usluga putem internetskih stranica.

### **1.11. Jamstvo**

Jamstva vrijede u rokovima određenima važećim propisima, od datuma dostave robe, te je u svrhu ostvarivanja prava na jamstvo potreban originalan račun kao dokaz kupovine. Razdoblje trajanja jamstva i sve što jamstvo pokriva u vezi s nekim proizvodom navedeno je uz svaki proizvod.

Kupac je obavezan obavijestiti Prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od 2 mjeseca od dana od kada je otkrio nedostatak a najkasnije u roku od 2 godine od prijelaza rizika na kupce.

Proizvodi za koje dajemo jamstvo u skladu sa zakonom i jamstvom određenim od strane proizvođača imaju jamstveni list. Pravo na korištenja jamstva ostvaruje se uz predočenje računa i jamstvenog lista. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Datum izdavanja računa je datum početka aktiviranja jamstva. Uz opis proizvoda nalazi se podatak na koji period je osigurano jamstvo za određeni proizvod.

U slučaju izdavanja jamstvenog lista kojim proizvođač jamči ispravnost proizvoda u tijeku određenog vremena, kupac može, ako proizvod nije ispravan zahtijevati da se taj proizvod u razumnom roku popravi, ili da mu se umjesto popravka preda drugi takav ispravan proizvod. Ukoliko za vrijeme trajanja jamstvenog roka nastupi neispravnost proizvoda isti se dostavlja u ovlaštenu servis naveden u jamstvenom listu.

Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se isključivo uz predočenje računa. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili nepostupanja u skladu s uputama nije osigurana jamstvom. Servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova za kupljeni proizvod osigurana je putem ovlaštenih serviseri navedenih u jamstvenom listu.

Zakonodavstvom EU-a potrošačima se daje pravo na dvogodišnje jamstvo. Pravo na pozivanje na odgovornost za materijalne nedostatke utvrđeno je rokom od dvije godine, pod uvjetom da je kupac pravodobno obavijestio Prodavatelja o postojanju navedenih nedostataka (točnije, u roku od dva mjeseca od trenutka od kada je kupac ustanovio da postoji kvar na proizvodu). Odgovornost za materijalne nedostatke obvezuju Prodavatelja, od kojeg je proizvod kupljen, njih se kupac ne može odreći niti ih se trgovac može

isključiti. Nadalje, ukoliko se nedostatak na proizvodu ustanovi u roku od 12 mjeseci od preuzimanja kupljenog proizvoda, smatra se da je takav kvar postojao već pri samoj kupnji. Ukoliko Prodavatelj tvrdi suprotno, to će morati i dokazati. Međutim, ukoliko se nedostatak na proizvodu ustanovi nakon 12 mjeseci od kupnje proizvoda, a ne kasnije od 24 mjeseca, Kupac će morati dokazati vještačenjem da je navedeni nedostatak postojao, a ovisno o rezultatu vještačenja, troškove snosi ili Kupac ili Prodavatelj. Bitno je napomenuti da pravo potrošača na pozivanje na odgovornost za materijalne nedostatke uvijek postoji, bez obzira na to da li je kupac uz proizvod dobio garantni list ili ne.

Za rješavanje problema s proizvodom, tvrtka AVR će pregledati proizvod i odlučiti o ostvarivanju prava iz jamstva. U slučaju da je moguće ostvariti prava iz garancije, tvrtka AVR će po vlastitom nahođenju i u suradnji s kupcem odlučiti o prikladnoj zamjeni. Tvrtka AVR će tad popraviti neispravan proizvod ili će ga zamijeniti drugim istim ili sličnim proizvodom. U slučaju popravka, odnosno zamjene drugim istim ili sličnim proizvodom u okviru prava iz garancije, tvrtka AVR će snositi troškove popravka te biti odgovorna za rezervne dijelove, rad i putne troškove zaposlenika koje tvrtka AVR ovlasti, ali samo ako se proizvod može popraviti.

Tvrtka AVR će postati vlasnikom svih neispravnih dijelova uklonjenih tijekom popravka.

Ova se jamstva ne primjenjuju na proizvode koji su nepravilno spremjeni ili postavljeni, koji se nepravilno koriste, zlorabe, pogrešno koriste, mijenjaju, modificiraju ili čiste pogrešnim metodama čišćenja.

Da bi kupac ostvario bilo koje pravo iz garancije, potrebno je predočiti račun.

## 2. NARUDŽBA

### 2.1. Narudžba

Narudžba proizvoda može se izvršiti telefonom, e poštom ili putem internetske stranice.

- **Telefonska narudžba** - Proizvodi se naručuju pozivom u AVR kontakt centar na broj +385 1 3751 710. Kupac nabroji željene proizvode i količinu te prateće usluge koje želi naručiti.
- **Narudžba e-poštom** - Proizvodi se naručuju slanjem elektronske pošte na našu e-mail adresu [prodaja@avr.hr](mailto:prodaja@avr.hr). Kupac navodi željene proizvode i količinu te prateće usluge koje želi naručiti.
- **Narudžba putem internetske stranice** - Proizvodi se naručuju elektronskim putem. Pritiskom tipke „Dodaj u košaricu“, odabrani se proizvod dodaje u potrošačku košaricu. Proizvodi se smatraju naručenim u trenutku kada kupac prođe cijeli proces izrade zahtjeva za ponudom. Tada će kupac primiti potvrdu putem e-pošte o tome da je zahtjev uredno zaprimljen.

Nakon što zaprimi upit, prodavatelj AVR d.o.o. će Kupcu u najkraćem mogućem roku poslati službenu ponudu elektronskom poštom. Službena ponuda je ujedno i kupoprodajni ugovor između prodavatelja AVR d.o.o. i kupca. Ugovor se smatra sklopljenim nakon što je kupac izvršio plaćanje u skladu sa uvjetima navedenim na ponudi.

Prodavatelj se obvezuje kupcu omogućiti sljedeće informacije:

- podaci tvrtke (ime i sjedište, matični broj i OIB)
- kontakt podatke za brzu i učinkovitu komunikaciju (e-mail, telefon)

- bitne značajke robe ili usluga obzirom na uslugu (uključujući usluge nakon prodaje i jamstva)
- dostupnost proizvoda (svaki proizvod, koji je ponuđen, mora biti dostupan u razumnom roku)
- uvjete dostave proizvoda (način, vrijeme i mjesto dostave)
- sve cijene jasno i nedvosmisleno naznačene te da li one sadrže porez
- načini plaćanja i dostava
- vremensko trajanje ponude
- rok u kojem je moguće odustati od Ponude i uvjeti za odustajanje; pored toga i koliko će iznositi trošak povrata proizvoda za kupca
- pojašnjenje postupka pritužbi, uključujući sve podatke o kontakt osobi ili službi za reklamacije

Ako naručeni proizvodi nisu dostupni na skladištu, kupac će biti kontaktiran od strane prodavatelja u roku od 3 radna dana nakon što je sklopljen ugovor. Prodavatelj će nastojati osigurati dostupnost svih naručenih proizvoda, ali zadržava pravo odbiti nalog u slučajevima više sile ili u slučajevima kada je izvršenje ugovorne obveze znatno otežano. Ako prodavatelj odbije nalog, kupac će o tome biti obaviješten u roku od 3 radna dana nakon sklapanja ugovora.

### 2.3. Plaćanje

Plaćanje se vrši virtumanski po ponudi (internet bankarstvo, pošta, banka, isl.) te putem leasing-a ili kartično. Za kupovinu karticama moguće je koristiti sljedeće debitne i kreditne kartice: MasterCard, Diners, Discover, Visa, ili Maestro. Za plaćanje putem web-a koristimo uslugu tvrtke HT, Pay Way. Plaćanje na rate je moguće putem putem leasing-a.



### Izjava o sigurnosti plaćanja

HT Pay Way primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka - Secure Socket Layer (SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između T-Com sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla).



### 2.4. Cijena

Sve cijene izražene su u hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), a iskazane vrijednosti navedene su bez, ali i s uključenim PDV-om.



Proizvodi se nude po cijenama važećim na dan naručivanja i objavljenim na internetskim stranicama. Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude mogu se promijeniti bez prethodne najave. Tvrtka AVR d.o.o. nastojat će da objavljene cijene budu točne, međutim, može doći do tehničke pogreške.

U slučaju da se cijena proizvoda promijeni za vrijeme obrade narudžbe, ili cijena na internetskim stranicama iz bilo kojeg drugog razloga ne bude odgovarala stvarnoj cijeni proizvoda ili usluge, tvrtka AVR omogućit će Kupcu odustajanje od kupovine odnosno potvrdu nove, promijenjene cijene.

Troškovi dostave bit će naznačeni zasebno i dodani na ukupnu cijenu naručenih proizvoda. Troškovi dostave bit će izračunati na temelju količine i težine naručenih proizvoda, volumena pošiljke i dostavne adrese.

### **3. PREUZIMANJE ROBE**

Preuzimanje robe se može ugovoriti na adresi tvrtke AVR d.o.o. (Radnička cesta 1a, Zagreb, **Gdje smo? - Prikaz na karti**).

Rok za preuzimanje robe je najkasnije 3 dana od kada je roba prikupljena s našeg skladišta, a o čemu je Kupac obaviješten putem e-maila ili telefona. Kupac je u svakom slučaju u skladu s prethodnim rokom, dužan robu preuzeti najkasnije 30 min prije kraja radnog vremena tvrtke, dakle između 9 i 16 sati, od ponedjeljka do petka, osim ako nije drugačije dogovoreno s kupcem.

Roba koja je predmet narudžbe se preuzima u originalnom pakiranju te nije dodatno upakirana niti spremljena u vrećice.

### **4. DOSTAVA**

#### **4.1. Općenito**

Tvrtka AVR ne izvršava uslugu dostave, već za nju, sukladno ugovoru, uslugu pružaju ugovoreni podizvođači. Tvrtka AVR zadržava pravo sklapanja ugovora s različitim dostavnim službama pod uvjetom da kvaliteta usluge dostave ostaje jednaka AVR standardima.

AVR zadržava pravo promijeniti dogovoreni termin dostave zbog otegotnih okolnosti koje su naknadno nastupile ili iz razloga koji su van kontrole tvrtke AVR, te u dogovoru s Kupcem, predložiti novi termin dostave.

Dostava se obavlja na kopnenom području Republike Hrvatske te isključivo na otoke povezane trajektnim linijama (koji prevoze kamione) ili mostom.

Okvirni rok isporuke je do 10 radnih dana. Nedjelje, blagdani i ostali neradni dani ne računaju se u rok dostave.

Dostava se vrši putem dostavne službe. Dostava se vrši na adresu navedenu u narudžbi. Naručena roba bit će složena na način da se uobičajenom manipulacijom u prijevozu ne može oštetiti.

Potrebno je imati na umu da je odgovornost kupca sljedeća: na adresi navedenoj u narudžbi potrebno je osigurati prisutnost osobe za preuzimanje proizvoda.

Prilikom isporuke, kupac bi trebao provjeriti stanje pakiranja i točnost isporučenih brojeva paketa. Kupac će biti zatražen potpisati potvrdu preuzimanja koja potvrđuje da je dostava isporučena, broj isporučenih paketa i da su proizvodi dostavljeni bez vidljivih oštećenja pakiranja te da je zadovoljan primljenom uslugom.

Ako se dostava ne može realizirati u slučaju da na dostavnoj adresi nema nikoga za preuzimanje proizvoda, proizvodi se ne ostavljaju na adresi, već će dostavna služba ponovno pokušati dostaviti robu. Ako kupac u dva pokušaja ne preuzme proizvode, smatra se da odustaje od preuzimanja.

Ako iz bilo kojeg razloga Kupac nije bio dostupan na adresi za dostavu ili putem naznačenog kontaktnog broja, tvrtka AVR nije odgovorna za produljenje prethodno navedenih rokova isporuke.

Čim pošiljka krene na isporuku, putem elektroničke pošte poslati ćemo Kupcu tracking code pomoću kojeg, u svakom trenutku možete provjeriti stanje svoje pošiljke ([www.Overseas.hr/Tracking](http://www.Overseas.hr/Tracking)). Ako roba ne stigne u očekivanom periodu, pošaljite nam email na [prodaja@avr.hr](mailto:prodaja@avr.hr) kako bi poduzeli potrebne mjere. Za narudžbe na otoke dostava u pravilu traje nešto duže.

## 4.2. Cijena i uvjeti dostave

Naknada za uslugu dostave bit će ona iskazana na ponudi, a računa se sukladno težini narudžbe, dimenzijama i dostavnoj adresi. Za dostavu na otoke povezane trajektnim linijama (koji prevoze kamione) ili mostom, naplaćuje se dodatna naknada, također iskazana na ponudi.

Naselja/otoci na koje nismo u mogućnosti vršiti dostavu zbog nepovezanosti trajektnim linijama/ostalih ograničenja: Ubli, Drvenik Veli, Drvenik Mali, Biševo, Sveti Andrija, Zlarin, Prvić Luka, Kaprije, Žirje, Kornat, Vrgada, Ošljak, Rava, Veli Iž, Mali Iž, Sestrunj, Zverinac, Rivanj, Molat, Ist, Premuda, Silba, Olib, Vele Srakane, Male Srakane, Ilovik, Unije, Krapanj, Susak, Koločep, Lopud, Šipan, Lastovo.

Kupac je prilikom preuzimanja pošiljke dužan provjeriti broj paketa te eventualne nedostatke. Ako se ustanovi da neki proizvodi nedostaju ili su oštećeni prilikom primopredaje, potrebno je isto naznačiti na dostavnici dostavne službe.

Proizvodi koji nedostaju besplatno će se dostaviti naknadno, u najkraćem mogućem roku. Isto vrijedi i ako se kupcu dostavi oštećen proizvod.

## 4.3. Ograničenja kod dostave

Dostava se može obustaviti zbog razloga više sile poput, primjerice, ali ne ograničavajući se na zatvorene prometnice uslijed vjetrova, prekid trajektnih linija i sl. U tom će slučaju tvrtka AVR dati sve od sebe kako bi pravovremeno kontaktirala kupca i dogovorila alternativni termin dostave.

Proizvodi će biti zapakirani tako da se uobičajenom manipulacijom u prijevozu ne mogu oštetiti. Kupac je

dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i nedostatke, te upisati nedostatke na dostavnicu.

Proizvodi su osigurani od gubitka i oštećenja u dostavi. Kupac je obavezan prilikom preuzimanja robe potpisati dostavnicu koju dostavljač uzima kao potvrdu o preuzimanju. Ako kupac, nakon što je roba poslana, u očekivanom vremenu ne primi robu ili obavijest o isporuci, ima pravo o tome obavijestiti trgovca kako bi se poduzelo traženje pošiljke ili kako bi se poslala zamjenska pošiljka.

#### **4.4. Ugovaranje dostave**

Kupac je isključivo odgovoran za osiguravanje mogućeg prihvaćanja isporuke na dostavnoj adresi i, ako nije osobno dostupan za prihvaćanje, mora osigurati prisutnost odrasle osobe na dostavnoj adresi. Dostavljači neće dostaviti, isporučiti i ostaviti proizvode za koje nisu potpisane potvrde o preuzimanju.

### **5. POVRAT I ZAMJENE**

#### **5.1. Pravila povrata i zamjene**

Uvjeti pravila povrata i zamjene odnose se na sve proizvode kupljene putem AVR internetskih stranica. Svaki se povrat može izvršiti dostavom proizvoda, uz obaveznu predthodnu najavu telefonom ili e-poštom, na adresu tvrtke AVR (Radnička cesta 1a, Zagreb), gdje će se izvršiti zamjena ili povrat. U tom slučaju isti moraju biti neraspakirani i neoštećeni. Za povrat proizvoda zbog promjene mišljenja, kupac snosi troškove povrata proizvoda na našu adresu.

Tvrtka AVR snosi troškove prijevoza povrata proizvoda samo ako je proizvod neispravan ili oštećen te ako je isporučen drugi proizvod, a ne onaj koji je kupac naveo u narudžbenici.

Roba može biti vraćena unutar 14 dana od kupovine bez objašnjenja, uz predočenje originalnog računa. Kupac može dobiti povrat novca za kupljeni proizvod, ako je proizvod nekorišten, neotvaran i u originalnom pakovanju. Za proizvode koji su raspakirani ili korišteni, AVR zadržava pravo procijenjene vrijednosti artikla.

U slučaju da je proizvod plaćen obročno, zadržavamo pravo umanjena ukupnog iznosa za dodatne troškove nastale zbog odabira opcija obročnog plaćanja.

#### **5.2. Otkazivanje narudžbe**

I Prodavatelj i Kupac mogu iskoristiti pravo za otkazivanje izvršene narudžbe prije slanja iste na isporuku, uz povrat prethodno uplaćenih sredstava. Ukoliko Prodavatelj iz bilo kojeg razloga ne može isporučiti plaćenu robu, povrat sredstava će biti izvršen u roku tri (3) radna dana.

Ukoliko Kupac odluči otkazati narudžbu prije nego je ista poslana na isporuku, povrat sredstava će biti izvršen u roku tri (3) radna dana.

Ukoliko Kupac odluči otkazati narudžbu nakon što je ista poslana na isporuku, povrat sredstava će biti izvršen u roku tri (3) radna dana, umanjen za trošak dostave te za iznos kartične provizije, u slučaju da je roba plaćena kreditnom ili debitnom karticom.

### 5.3. Povrat proizvoda unutar 14 dana

Pored prava definiranih ovim Uvjetima i odredbama, prema pravilima EU Direktive, kupac, odnosno fizička osoba ima pravo otkazati i vratiti narudžbu u roku od 14 dana, iz bilo kojeg razloga i bez obrazloženja.

Prava su navedena na poveznici: [http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index\\_hr.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_hr.htm)

Da bi Kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti prodavatelja o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na AVR d.o.o., Radnička cesta 1a, 10000 Zagreb, Hrvatska), telefaksom na +385 1 3751 711 ili elektroničkom poštom na [prodaja@avr.hr](mailto:prodaja@avr.hr), u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i pisani **Obrazac za jednostrani raskid Ugovora**.

Obrazac za jednostrani raskid Ugovora koji se nalazi na poveznici (<http://www.avr.hr/userfiles/uvjeti/obrazac-jednostrani-raskid-ugovora.pdf>) Kupac može elektronički ispuniti i poslati, a prodavatelj će u roku od jednog radnog dana dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektroničkom poštom.

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četnaest) dana od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi koju je Kupac odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Ako Kupac jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat novca koji je od njega primljen, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četnaest) dana od dana kada Prodavatelj zaprimi odluku o jednostranom raskidu Ugovora, a troškove povrata snosi Kupac.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Kupac izvršio uplatu. Ukoliko ste ponudu uplatili u pošti ili banci, a niste vlasnik valjanog tekućeg računa, povrat sredstava izvršiti ćemo u našem uredu ili će Vam novac biti vraćen putem pošte, odn pouzećem.

Povrat novca Prodavatelj može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Kupac je dužan robu predati ili je poslati na adresu AVR d.o.o., Radnička cesta 1a, Hrvatska, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četnaest) dana od dana kada je Prodavatelju uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora.

Izravne troškove povrata robe korisnik mora snositi sam.

Kupca se moli da prije raskida Ugovora nazove na broj telefona 01/3751710 ili se javi na [prodaja@avr.hr](mailto:prodaja@avr.hr) kako bi mu bio objašnjen postupak vraćanja robe.

Mogućnost povrata robe isključuje robu koja je korištena i/ili kojoj je vidljivo oštećena ambalaža. Ukoliko je ambalaža oštećena ili nedostaju neki dijelovi povrat robe će biti odbijen, a troškove transporta snosi kupac.

Roba mora biti vraćena u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, sa svim priloženim dokumentima i pripadajućom opremom.

Poveznica za preuzimanje Informacijskog obrasca za jednostrani raskid ugovora o kupnji proizvoda ili usluga za korištenje kod ostvarenja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora o kupnji proizvoda na daljinu:

**Obrazac za jednostrani raskid ugovora.**

Mi u tvrtki AVR ponosni smo na način rješavanja reklamacija te pozivamo Kupce da se prvo uvijek obrate nama kako bismo mogli pomoći pri rješavanju nastalih poteškoća u što kraćem roku.

Odgovornost za materijalne nedostatke rješavat će se sukladno s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obveznim odnosima te ostalim primjenjivim propisima. Posebnom regulativom Europske unije, od 15.2.2016. diljem cijele EU sporove vezane uz internetsku kupovinu moguće je riješiti putem ODR platforme kojoj je moguće pristupiti ovdje: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

To znači da u slučaju problema tijekom internetske kupovine i kupovine na daljinu, unutar EU-a (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.), prigovor je moguće podnijeti na gornjoj poveznici. Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU-a.

Preuzmite **Obrazac za jednostrani raskid ugovora** (pdf)

Preuzmite **Uvjete poslovanja tvrtke AVR** (pdf)

## **INFORMACIJE O TVRTCI:**

**AVR d.o.o. za trgovinu, proizvodnju i usluge**

Radnička cesta 1a

10000 Zagreb

Prikaz na karti

**Adresa elektroničke pošte:**

prodaja@avr.hr

**Telefon:**

+385 1 3751 710

**Mobitel:**

+385 99 3751 710 (T-mobile)

**Telefax:**

+385 1 3751 711

**Radno vrijeme:**

Radno vrijeme tvrtke je svakim radnim danom, od ponedjeljka do petka, od 8:30 – 16:30.  
Web stranica je otvorena za narudžbe i upite svakim danom, od 0-24 sata.

**Tvrtka upisana u trgovački registar:**

Trgovački sud u Zagrebu / MBS: 080447919 / OIB: 79612787745

RAIFFEISENBANK AUSTRIA D.D.

Broj računa: 2484008-1101513631

IBAN: HR1624840081101513631

Iznos temeljnoga kapitala društva 20.000,00 HRK, uplaćen u cijelosti.

**Godina osnivanja:**

2002. godina

**Članovi društva:**

Robert Brozinić, direktor

Vedran Jurina

David Kokot

AVR d.o.o., Zagreb, 3.1.2022.