

# Uvjeti kupnje

## Opći dio

Ovim uvjetima kupnje utvrđuju se postupak naručivanja, plaćanja, dostave i reklamacije proizvoda ponuđenih u internet trgovini [www.termometal.hr](http://www.termometal.hr) u vlasništvu tvrtke Termometal d.o.o. U navedenoj internet trgovini, tvrtka Termometal d.o.o. se nalazi u ulozi Prodavatelja, a Kupac je svaki posjetitelj koji putem webshopa ili na neki drugi način naruči jedan ili više proizvoda ponuđenih na internet stranici [www.termometal.hr](http://www.termometal.hr).

Odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije i/ili naručivanja proizvoda snosi Kupac.

Pravne osobe kao Kupci podliježu primjeni Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini, stoga se na njih ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača i njegove odredbe, te nemaju pravo na "jednostrani raskid ugovora o kupnji".

Uz proizvode koji se nalaze u internet katalogu nastojimo dati što precizniji opis i sliku proizvoda, no unatoč tome, ne preuzimamo odgovornost za potpunu točnost navedenih podataka. U slučaju nezadovoljstva kupljenim proizvodom svaki Kupac potrošač ima (bez navođenja posebnog razloga) pravo na povrat proizvoda i refundaciju sredstava sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača.

## Cijene

Sve cijene na stranicama web shop-a [www.termometal.hr](http://www.termometal.hr) izražene su u EUR i sadrže obračunatu zakonsku stopu PDV-a. Pored navedenog, registrirani veleprodajni kupci, unutar opcija svog korisničkog računa, mogu odabrati i prikaz cijena koje ne sadrže PDV.

Popusti na ukupnu cijenu ovise o odabranom načinu plaćanja i iznose kako slijedi:

- **popust 10%** - za plaćanje gotovinom, prijenosom na račun (općom uplatnicom ili internetskim bankarstvom), pouzećem (dostavljaču) i jednokratno plaćanje debitnim i kreditnim karticama
- **popust 5%** - za plaćanje putem KEKS Pay aplikacije
- **popust 2%** - za obročno plaćanje debitnim i kreditnim karticama na rate
- **posebni popusti** - za veleprodajne partnere s aktiviranom uslugom "[B2B Partner program](#)" i proizvode s dodatnim popustom (istaknutim uz proizvod)

Istaknute cijene na web stranicama nisu obvezujuće za Prodavatelja, te Termometal d.o.o. zadržava pravo izmjene cijena pojedinih proizvoda, a istom će se pristupiti isključivo u slučaju značajnije promjene cijene od strane dobavljača. Cijene iskazane na ponudama koje se dostavljaju Kupcima (na temelju narudžbe Kupca), ne mogu se mijenjati u roku važenja ponude i obvezujuće su za Termometal d.o.o. kao Prodavatelja.

## Naručivanje

Svi proizvodi ponuđeni u našoj web trgovini mogu se naručiti putem sustava webshop-a ili putem e-maila: [prodaja@termometal.hr](mailto:prodaja@termometal.hr)

Narudžbe se obrađuju radnim danom pon-pet 07-19 sati i subotom 07-14 sati.

Nakon svake zaprimljene narudžbe (bilo putem elektronskog obrasca web shop-a, ili na neki drugi način), Kupcu će biti dostavljena ponuda s iskazanim rokom važenja, rokom i načinom isporuke, te uputom za plaćanje.

Za narudžbe plaćene putem Keks-Pay aplikacije ili bankovnim karticama putem sustava web shop-a, Kupcu se neće dostavljati zasebna ponuda, već se nakon izvršenog plaćanja pristupa postupku isporuke kupljene robe (osim u slučaju nemogućnosti isporuke ili promijene cijene, o čemu će Kupac biti obaviješten).

## **Plaćanje**

Kupcima se nude različiti modeli plaćanja:

- Općom uplatnicom / internet bankarstvom (uplatom na šalteru banke, pošte, FINA-e ili internetskim bankarstvom)
- Pouzećem - po primitku pošiljke
- Bankovnim debitnim i kreditnim karticama (Diners, MasterCard, Visa, AirCash)
- KEKS Pay - plaćanje putem Erste KEKS Pay aplikacije
- Plaćanjem na prodajnom mjestu gotovinom i svim vrstama kreditnih i debitnih kartica

### **Plaćanje prijenosom sredstava (općom uplatnicom / On-line bankarstvom)**

Nakon zaprimanja Vaše narudžbe, na Vaš e-mail dostaviti ćemo Vam neobvezujuću ponudu. Uplatu po ponudi možete izvršiti osobnim internet bankarstvom, mobilnim bankarstvom ili u bilo kojoj poslovnicu banke, Fine, pošte. Nakon što uplata bude evidentirana na našem računu, kupljene proizvode isporučujemo na adresu dostave naznačenu na ponudi po kojoj je izvršena uplata.

Uplata se na vrlo jednostavan način može izvršiti mobilnim bankarstvom, skeniranjem bar code-a koji se nalazi na dokumentu ponude.

### **Plaćanje pouzećem**

Plaćanje pouzećem dostavljaču tvrtke koja je izvršila dostavu. Plaćanje pouzećem vrši se isključivo u gotovini te omogućuje Kupcu da iznos narudžbe plati dostavljaču prilikom same dostave na adresu. Usluga plaćanja pouzećem dostupna je samo za područje Republike Hrvatske.

### **Plaćanje karticama na prodajnom mjestu**

Plaćanje na rate BEZ KAMATA:

- VISA Premium karticama do 24 rate
- DINERS karticama do 36 rata
- Karticama ZAGREBAČKE BANKE do 12 rata
- Karticama ERSTE BANKE do 12 rata
- Karticama PBZ BANKE do 12 rata

Za potrebe plaćanja debitnim karticama na rate, potrebno je imati aktiviranu uslugu od strane banke izdavatelja kartice.

### **Plaćanje karticama putem web shop-a:**

Naručene artikle možete platiti jednom od kartica:

- VISA Gold karticom (jednokratna uplata ili obročna do 24 rate)
- DINERS (jednokratna uplata ili obročna do 36 rata)
- VISA
- MasterCard / Maestro
- VISA i Maestro karticama - do 12 rata, bez kamata (ZABA i PBZ)
- AirCash

Kod odabira plaćanja karticama, nakon potvrde narudžbe, na zaštićenoj PayWay stranici Hrvatskog Telekomu odabirete vrstu kartice kojom plaćate i upisujete potrebne podatke, nakon čega ćete zaprimiti potvrdu na e-mail o autorizaciji vaše kartice za navedeni iznos.

Za Kupce koji narudžbu žele platiti bankovnom karticom na daljinu, a ne izvršavaju narudžbu putem web shop sustava, Prodavatelj će Kupcu e-mailom (uz dokument ponude) dostaviti sigurnosni platni link za izvršavanje plaćanja karticom.

**Napomena:** vaša kartica nakon autorizacije iznosa još neće biti terećena za navedeni iznos. Podaci će se provjeriti i najaviti će se vaš trošak. Tek nakon što utvrdimo raspoloživost naručenih proizvoda, izvršiti ćemo naplatu sredstava i isporučiti kupljenu robu. U slučaju neraspoloživosti/nemogućnosti dobave nekog od artikala, naplata se otkazuje i vaša kartica više ne može biti terećena. Radi vaše zaštite, naplatni sustav ne dopušta naplatu većeg iznosa od prethodno autoriziranog, niti dopušta uvid u broj vaše kreditne kartice. Kada otkážemo naplatu transakcije ili potvrdimo naplatu, sustav će vam poslati obavijest na vaš e-mail.

Ukoliko kod online plaćanja karticama, kupac odabere opciju jednokratnog plaćanja (i time ostvari pravo na popust u odnosu na plaćnje u ratama), a kasnije kod unosa podataka o kartici, odabere obročnu otplatu u ratama, narudžba će biti poništena, a uplata otkazana (te je potrebno ponoviti narudžbu s ispravnim unosom podataka).

### **Sigurnost plaćanja karticama**

T-Com Pay Way sustav Hrvatskog Telekomu 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).



### **Dostava**

Nakon što uplata po ponudi/predračunu (ili uplata kreditnom karticom) bude evidentirana na našem transakcijskom računu, kupljena roba priprema se za isporuku.

Termometal d.o.o. se obvezuje u roku koji je naznačen na ponudi po kojoj ste izvršili plaćanje, isporučiti na dostavu sve naručene i plaćene proizvode. Proizvodi koji su dostupni na vlastitim zalihama u web shop-u imaju oznaku "**Raspoloživo odmah**" dok proizvodi koji su dostupni na skladištima poslovnih partnera i generalnih uvoznika

imaju oznaku "**Raspoloživo po narudžbi**" i raspoloživi su temeljem narudžbe. Ukoliko Termometal d.o.o. iz nekog razloga nije u mogućnosti dostaviti sve naručene proizvode (nedostupnost zbog rasprodanih zadnjih komada, istovremene narudžbe/kupnje proizvoda od strane više kupaca i sl.), pravovremeno će kontaktirati Kupca i ovisno o njegovoj želji dogovoriti produženi rok isporuke, zamjenski proizvod ili otkazivanje narudžbe (i povrat eventualno izvršene uplate).

Od situacije nemogućnosti isporuke nekog od naručenih i plaćenih proizvoda, Kupac je u potpunosti zaštićen budući da se ponuda koja se dostavlja Kupcu i po kojoj se vrši plaćanje izrađuje nakon provjere raspoloživosti proizvoda, koji se potom rezervira na skladištu Prodavatelja. U slučaju da zbog nepredviđenih razloga (rasprodane zalihe, oštećenje proizvoda, više sile ili slično) Prodavatelj ne bude u mogućnosti isporučiti plaćene proizvode, Termometal d.o.o. se obvezuje Kupcu izvršiti povrat uplaćenih sredstava u roku 2 radna dana.

**Troškovi dostave** kupljenih proizvoda na željenu adresu ovise o adresi, transportnoj težini i gabaritima proizvoda te su iskazani u sklopu vaše košarice odnosno na ponudi za uplatu. U slučaju glomaznosti i vanstandardnih dimenzija pošiljke, zadržavamo pravo povećanja cijena transporta sukladno cjeniku prijevoznika. U slučaju navedenog uvećanja cijene dostave, ukupni trošak dostave na adresu Kupca biti će uvijek jasno iskazan na ponudi koju ćemo Vam dostaviti temeljem vašeg upita.

Ukoliko prilikom kupovine, kao način preuzimanja kupljene robe, Kupac odabere osobno preuzimanje robe na adresi prodavatelja, troškovi dostave se ne naplaćuju.

**Dostava proizvoda** obavlja se vlastitim dostavnim vozilima tvrtke Termometal d.o.o. ili putem logističkih tvrtki LAGERMAX AED d.o.o., GLS d.o.o. ili drugih ugovornih partnera. Dostava na adresu Kupca izvršava u roku koji je naznačen na ponudi po kojoj je izvršeno plaćanje. Dostava se vrši do ulaza u stambeni objekt (odnosno, u slučaju uskih prolaza, šumskih i poljskih puteva i sl., dostava se vrši do najdalje točke do koje je moguće doći dostavnim vozilom). Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan nositi robu do kata na kojem se nalazi Kupac, već samo do ulaza u zgradu.

Osim na području Hrvatske i Slovenije, isporuke robe vrše se i na kućnu adresu Kupca na području ostalih država članica EU.

### **Prioritetna obrada narudžbe**

Prioritetna obrada narudžbe podrazumijeva da će vaš paket biti pripremljen za dostavu prioritetno, odnosno prije svih redovno zaprimljenih narudžbi. Navedena usluga osigurava obradu i pripremu za dostavu vaše narudžbe istog ili najkasnije sljedećeg radnog dana od dana prispjele uplate na račun trgovca, a u slučaju odabira plaćanja pouzećem, istog ili najkasnije sljedećeg radnog dana od dana zaprimanja narudžbe.

Trošak prioritetne dostave iznosi 4,50€ te se navedeni iznos pribraja svim ostalim troškovima dostave koji su iskazani na narudžbi.

Opcija prioritetne dostave ne jamči isporuku robe na određeni datum ili u određenom roku. Ovom uslugom, Trgovac se obvezuje takvu narudžbu preuzeti i u daljnju obradu prosljediti prije svih redovno zaprimljenih narudžbi te predati na dostavu u što je kraćem mogućem roku, a u cilju omogućavanja što ranije dostave.

U slučaju da iz nekog razloga trgovac nije u mogućnosti pružiti uslugu prioritetne dostave, obvezuje se o istom pravovremeno obavijestiti kupca, te naknada za prioritetnu dostavu neće biti obračunata.

**Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda od dostavljača provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati dostavljaču koji je izvršio isporuku te tražiti sastavljanje zapisnika o nastaloj šteti, odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. U suprotnom, naknadne se reklamacije neće moći uvažiti.**

Potpisom na potvrdi o primitku pošiljke smatra se da je Kupac pregledom pošiljke uočio da su preuzeti proizvodi bez vanjskih oštećenja. 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 od dana preuzimanja pošiljke.

## **Povrat proizvoda i reklamacije**

**U skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: Zakon), Kupac koji podliježe odredbama Zakona može, ne navodeći za to razlog, raskinuti ugovor o kupnji u roku od 14 dana od dana primitka proizvoda kupljenih na daljinu, te zahtijevati povrat sredstava od Prodavatelja.**

Da bi Kupac ostvario pravo na jednostrani raskid Ugovora, treba obavijestiti Termometal d.o.o. o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to na jedan od slijedećih ponuđenih načina:

- popunjavanjem [Elektroničkog obrasca za jednostrani raskid Ugovora](#)
- elektroničkom poštom na mail [prodaja@termometal.hr](mailto:prodaja@termometal.hr), uz priloženi [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#)
- pisanom izjavom poslanom poštom na adresu Termometal d.o.o., Industrijska ulica 3, 43280 Garešnica, uz priloženi [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#)

Odgovor ćete dobiti u zakonskom roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) 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.

Ako Kupac jednostrano raskine Ugovor, izvršiti će mu se povrat iznosa u vrijednosti kupljenih proizvoda, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada Termometal d.o.o. zaprimi odluku Kupca o jednostranom raskidu Ugovora. Povrat novca biti će izvršen na isti način na koji je Kupac izvršio uplatu. U slučaju da Kupac pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca Termometal d.o.o. može izvršiti tek nakon što roba bude vraćena na adresu sjedišta tvrtke.

Kupac je dužan robu predati ili je poslati na adresu Termometal d.o.o., Industrijska ulica 3, 43280 Garešnica, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Termometalu uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. **Izravne troškove povrata robe Kupac snosi sam.** U slučaju nejasnoća, molimo da prije raskida Ugovora nazovete na broj telefona 043 531 398 ili se javite na [prodaja@termometal.hr](mailto:prodaja@termometal.hr) kako bi vam bio objašnjen postupak vraćanja robe.

U skladu sa Zakonom Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

**Kupac ne može izvršiti povrat proizvoda, odnosno zatražiti raskid Ugovora o kupnji:**

1. za proizvode po mjeri i/ili želji kupca, (npr. peći i radijatori u boji ili mjeri po narudžbi; cijevi, kabeli i užad rezani na mjeru po želji kupca i sl.)
2. za izvršene (konzumirane) usluge (kao što su zatražena usluga izvršenog servisa proizvoda, troškovi izvršenog prijevoza/dostave proizvoda i sl.)
3. za ostale situacije definirane Zakonom u kojima Kupac nema pravo na jednostrani raskid Ugovora, a odnose se na situacije kada je:
  - ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, 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 iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
  - predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora
  - predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
  - predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe
  - predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
  - predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
  - predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca
  - potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izriječno zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
  - predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke
  - predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
  - ugovor sklopljen na javnoj dražbi
  - predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju
  - predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

### **Odgovornost za materijalne nedostatke**

Termometal d.o.o. odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim prodajnim mjestima sukladno pozitivnim propisima posebice Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske.

## **Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača**

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac koji podliježe odredbama Zakona, može poslati putem pošte na adresu Termometal d.o.o., Industrijska ulica 3, 43280 Garešnica, elektroničkom poštom na prodaja@termometal.hr ili osobno u poslovnim prostorijama prodavatelja na adresi Termometal d.o.o., Industrijska ulica 3, 43280 Garešnica.

Kako bi Termometal d.o.o. mogao odgovoriti na pisani prigovor Kupca koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se Kupci da navedu točne podatke o svome imenu i prezimenu te adresi na koju će im biti dostavljen odgovor.

Termometal d.o.o. bez odgađanja će, po primitku prigovora, potrošaču potvrditi primitak istog.

Odgovor na prigovor potrošača Termometal d.o.o. zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora.

## **Izvensudsko rješavanje sporova**

Termometal d.o.o. će kao Prodavatelj sve eventualne sporove s Kupcima nastojati riješiti dogovorno na obostrano zadovoljstvo i vodeći brigu o zadovoljstvu Kupaca.

U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje.

Postupak pred sudovima časti provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača.

Mirenje pred centrima za mirenje provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje.

Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti odluke o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore.

## **ONLINE platforma za rješavanje sporova:**

Posebnom regulativom Europske unije, od 15.02.2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju moguće je riješiti putem ODR platforme kojoj možete pristupiti putem web stranice <http://ec.europa.eu/>.

To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete na brži i jednostavniji način podnijeti na gornjem linku.

Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

## **Zamjena robe**

Termometal d.o.o. svojim Kupcima omogućuje zamjenu nekorištene i neoštećene robe kupljene u webshopu ili prodajnom centru unutar 30 dana od dana izdavanja računa.

Kupcu je omogućeno zamijeniti robu iste ili veće vrijednosti (uz nadoplatu od strane Kupca).

## **Kontakt i opći podaci o društvu**

**Naziv i adresa:** Termometal d.o.o., Industrijska ulica 3, 43280 Garešnica, Hrvatska

**Kontakti:** tel: +385 (0)43 531 398, +385 (0)43 445 135, e-mail: [prodaja@termometal.hr](mailto:prodaja@termometal.hr), [http: www.termometal.hr](http://www.termometal.hr)

**Radno vrijeme:** pon-pet 7:00 - 19:00h, sub 7:00 - 14:00h

**Opći podaci:**

- OIB:65324927134, MB: 01206427
- Društvo je upisano u registar Trgovačkog suda u Bjelovaru, matični broj (MBS): 010022485, Uprava: M. Mišćević
- Temeljni kapital: 2.500.000,00 HRK uplaćen u cijelosti
- IBAN: HR5424020061100010969, SWIFT: ESBCHR22
- Poslovna banka: Erste bank d.d., Jadranski trg 3A, 51000 Rijeka