OPĆI UVJETI POSLOVANJA

web trgovine

1) Opće informacije 1
2) Informacije o trgovcu 2
3) Jezik, mjerodavno pravo i nadležnost 2
4) Informacije o uslugama koje se pružaju elektroničkim putem 3
5) Sadržaj web stranice 4
6) Cijene 5
7) Narudžba 6
8) Kako kupovati u web trgovini 6
9) Plaćanje proizvoda 8
10) Uvjeti dostave 9
11) Podnošenje prigovora 11
12) Materijalni nedostatci 12
13) Prava kupca kad roba ima materijalne nedostatke 12
14) Jednostrani raskid ugovora o kupnji proizvoda 13
15) Komercijalno jamstvo 15
16) Postprodajne usluge 16
17) Izvansudsko rješavanje sporova 16
18) Posebne odredbe za poslovne kupce 16
19) Prilozi 17
Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka 17
Izjava o zaštiti prijenosa osobnih podataka 17
Obrazac o jednostranom raskidu ugovora 17
Povrat robe i reklamacije 17

1) Opće informacije

Ovi Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) primjenjuju se na web trgovinu https://shop.husqvarna.hr (dalje: web trgovina ili internetska trgovina).

Opći uvjeti uređuju pravila za kupoprodaju proizvoda (dalje: proizvodi) i pružanje usluga koje se ugovaraju putem web trgovine (dalje: usluge), registraciju korisničkog računa u web trgovini, pravila za korištenje web stranice na domeni https://shop.husqvarna.hr , kao i svim njezinim poddomenama (dalje: web stranica), objavu važećih cjenika proizvoda i usluga te uvjete korištenja drugih usluga opisanih u Općim uvjetima.

Korištenjem web stranice korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima. Ako se korisnik ne slaže s Općim uvjetima, molimo da ne koristi web stranicu. Opći uvjeti sastavni su dio ugovora o kupoprodaji proizvoda u web trgovini, kao i ugovora o korištenju ponuđenih usluga. Predavanjem narudžbe kupac potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima i pristaje na njihovu primjenu.

Općim uvjetima može se pristupiti putem poveznice u podnožju web stranice, a moguće ih je ispisati ili pohraniti na trajni nosač podataka , uključujući preuzimanje u PDF formatu.

Zadržavamo pravo izmijeniti Opće uvjete bez prethodne obavijesti. Izmjene Općih uvjeta primjenjuju se na ugovore o kupoprodaji proizvoda te ugovore o korištenju ponuđenih usluga u web trgovini sklopljene nakon što izmjene stupe na snagu. Korisnicima koji ponovno pristupaju web stranici savjetuje se da povremeno pročitaju Opće uvjete kako bi bili informirani o promjenama. Nastavak korištenja web stranice nakon objave novih Općih uvjeta znači prihvaćanje izmjena.

Na web stranici nalaze se informacije o glavnim obilježjima proizvoda i usluga te o njihovoj cijeni. Podaci o proizvodima i uslugama u web trgovini, uključujući opise i cijene, predstavljaju poziv na stavljanje ponude za sklapanje ugovora u smislu članka 256. stavka 1. Zakona o obveznim odnosima.

Termin „kupac“ označava osobu koja je u web trgovini sklopila ugovor o kupoprodaji proizvoda, odnosno ugovor o pružanju usluga. Termin „potrošač“ označava kupca koji je fizička osoba i koji sklapa ugovor u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti ni obrtu ili profesiji, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Termin „poslovni kupac“ označava svakog kupca koji nije potrošač (pravne osobe, obrtnici i druge osobe koje kupuju u okviru svoje djelatnosti). Termin „korisnik“ označava svakog posjetitelja web stranice. Ovisno o kontekstu, „vi“ i druge zamjenice za drugo lice označavaju kupca ili korisnika. Prava koja su ovim Općim uvjetima priznata potrošačima ne pripadaju poslovnim kupcima, na koje se dodatno primjenjuje točka 18. ovih Općih uvjeta.

2) Informacije o trgovcu

Prodavatelj i pružatelj usluga elektroničke trgovine putem web trgovine https://shop.husqvarna.hr je:

DREZGA društvo s ograničenom odgovornošću za unutarnju i vanjsku trgovinu, Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje, Republika Hrvatska, OIB: 46535283602, matični broj: 3746224, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 080069688

(dalje: prodavatelj ili trgovac ili Drezga ili mi ili druge zamjenice za prvo lice množine)

Kontakt podaci:

- telefon: +385 1 333 5301
- e-pošta: info@drezga.hr
- adresa za povrat robe i pisane prigovore: Drezga d.o.o. – Povrat proizvoda, Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje

Ostali podaci o trgovcu propisani člankom 21. Zakona o trgovačkim društvima dostupni su na poveznici: Pravni podaci o trgovcu .

3) Jezik, mjerodavno pravo i nadležnost

Web trgovina i ovi Opći uvjeti dostupni su na hrvatskom jeziku. Ugovori putem web trgovine sklapaju se na hrvatskom jeziku. Ako su Opći uvjeti dostupni i na drugom jeziku, u slučaju razlika mjerodavna je hrvatska verzija.

Na ove Opće uvjete te na sve ugovore i odnose koji iz njih proizlaze primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, uz isključenje Konvencije Ujedinjenih naroda o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (Beč, 1980.). Izbor mjerodavnog prava ne lišava potrošača zaštite koju mu pružaju prisilne odredbe prava države u kojoj ima uobičajeno boravište, kada se te odredbe na njega primjenjuju.

Na sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se propisi Republike Hrvatske, uključujući izravno primjenjive propise Europske unije. Ovi Opći uvjeti ne isključuju primjenu prisilnih propisa od kojih ugovorne strane ne mogu sporazumno odstupiti. Ništetnost pojedine odredbe ovih Općih uvjeta ne utječe na valjanost ostalih odredbi.

Za sporove s potrošačima nadležan je sud određen prema važećim propisima. Za sve sporove s poslovnim kupcima i drugim korisnicima koji nisu potrošači, proizašle iz ovih Općih uvjeta, korištenja web stranice ili ugovora sklopljenih putem web trgovine, ugovara se isključiva nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

4) Informacije o uslugama koje se pružaju elektroničkim putem

Drezga putem web trgovine pruža korisnicima sljedeće usluge elektroničkim putem:

- omogućavanje sklapanja ugovora o kupoprodaji proizvoda u web trgovini u skladu s ovim Općim uvjetima;
- omogućavanje slanja zahtjeva za rezervaciju termina servisa, ako web trgovina tu mogućnost nudi. Zahtjev ne predstavlja ponudu ni sklapanje ugovora i ne obvezuje Drezgu na izvršenje usluge. Ugovor o servisu sklapa se naknadno, a na njega se primjenjuju uvjeti servisa koje Drezga objavi na web stranici ili priopći kupcu pri sklapanju tog ugovora;
- omogućavanje registracije korisnika i korištenja povezanih funkcionalnosti pod uvjetima iz ovih Općih uvjeta;
- omogućavanje pregledavanja sadržaja na web stranicama.

Drezga se obvezuje održavati web stranicu u skladu s dobrim poslovnim običajima. Drezga zadržava pravo izmjene ili ukidanja bilo kojeg dijela web stranice, uključujući njezin sadržaj, vrijeme dostupnosti i opremu potrebnu za pristup ili korištenje, kao i pravo prestati slati pojedine vrste informacija ili promijeniti način i brzinu prijenosa podataka. Takve izmjene ne utječu na već sklopljene ugovore.

Za korištenje web trgovine potrebni su pristup internetu, standardni web preglednik (npr. Chrome, Safari, Firefox, Edge ili sličan) i adresa e-pošte kojoj korisnik ima pristup.

Informacije o tome kako web trgovina ispunjava zahtjeve pristupačnosti dostupne su u Izjavi o pristupačnosti na poveznici: Izjava o pristupačnosti .

Uvjeti korištenja web stranice

Korisnik prihvaća da pristup web stranici povremeno može biti prekinut ili privremeno nedostupan. Drezga ne odgovara za eventualni gubitak podataka tijekom prijenosa informacija pri korištenju web stranice, osim ako ga je prouzročila namjerno ili krajnjom nepažnjom.

Prilikom korištenja web trgovine korisnik ne smije na bilo koji način utjecati na sustav web trgovine, uključujući posebno ubacivanje štetnog (zloćudnog) softvera ili poduzimanje drugih radnji u svrhu nezakonitog utjecaja na web trgovinu.

Korisnik je dužan koristiti web trgovinu u skladu s njezinom namjenom opisanom u Općim uvjetima – korištenje funkcionalnosti web trgovine u bilo kojem drugom opsegu, osim navedenog u Općim uvjetima,

je zabranjeno. Korisnik ne smije koristiti web trgovinu na način koji bi mogao poremetiti njezino funkcioniranje ili uzrokovati neugodnosti drugim korisnicima ili zaposlenicima Drezge, posebice ne smije slati oglase ili ponude te druge zahtjeve i obavijesti u svrhu marketinga na adrese dostupne na web stranicama web trgovine.

Korisnik je odgovoran za zaštitu povjerljivosti zaporke koja mu omogućava prijavu kao registriranog korisnika na web stranici. Korištenje funkcionalnosti dostupnih registriranom korisniku osobno je pravo registriranog korisnika i ne može se prenositi na druge fizičke ili pravne osobe, osim što korisnički račun poslovnog kupca mogu koristiti osobe ovlaštene djelovati u njegovo ime. Niti jedan korisnik nije ovlašten prijavljivati druge osobe na web stranici niti se u njihovo ime predstavljati. Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti Drezgu o svakom neovlaštenom korištenju svojeg korisničkog računa. Poslovni kupac odgovara za radnje osoba koje u njegovo ime koriste njegov korisnički račun.

Drezga može privremeno ili trajno onemogućiti korisniku pristup web trgovini ili ugasiti njegov korisnički račun ako korisnik krši ove Opće uvjete, zlorabi sustav ili postoji drugi opravdani razlog. Korisnik može u bilo kojem trenutku zatvoriti svoj korisnički račun. To ne utječe na prava i obveze iz već sklopljenih ugovora.

Prigovor na usluge koje se pružaju elektroničkim putem podnosi se na način iz t. 11.

5) Sadržaj web stranice

Sadržaj web stranice, uključujući tekstove, fotografije, video materijale, grafike i softver, zaštićen je autorskim i drugim pravima intelektualnog vlasništva Drezge ili osoba od kojih ga Drezga koristi uz njihovo odobrenje. Žigovi i nazivi proizvoda pripadaju njihovim nositeljima.

Korisnik smije sadržaj web stranice pregledavati, preuzimati, ispisivati i spremati isključivo za vlastitu, nekomercijalnu uporabu. Bez prethodnog pisanog odobrenja Drezge zabranjeno je sadržaj mijenjati, umnožavati, distribuirati, javno objavljivati, prodavati, stvarati izvedenice, prikazivati web stranicu ili njezine dijelove unutar druge web stranice (tzv. framing ili dubinsko povezivanje) te ga na bilo koji drugi način komercijalno iskorištavati, u cijelosti ili djelomično. Kršenje ovih odredbi može dovesti do pokretanja odgovarajućih sudskih i drugih postupaka, uključujući zahtjev za naknadu štete.

Drezga nastoji što točnije prikazati raspoložive količine i obilježja proizvoda u web trgovini. Tehnički podaci i opisi proizvoda temelje se na podacima proizvođača. Fotografije proizvoda su ilustrativne i mogu se razlikovati od stvarnog proizvoda u pojedinostima koje ne utječu na njegova bitna obilježja, a prikaz boja ovisi i o postavkama zaslona korisnika. Dodatna oprema i pribor prikazani na fotografiji nisu uključeni u cijenu proizvoda, osim ako su izričito navedeni u opisu proizvoda. Drezga može u svakom trenutku, bez prethodne najave, ispraviti uočene pogreške u opisima i drugom sadržaju web stranice. O nedostupnosti naručenog proizvoda Drezga obavještava kupca u skladu s t. 7.

Drezga nastoji osigurati dostupnost i točnost sadržaja web stranice, ali ne jamči da je on u svakom trenutku potpun, točan i dostupan. Drezga ne odgovara za štetu koju korisnik pretrpi zbog pogrešnih informacija, prekida u radu web stranice, računalnih virusa ili neovlaštenog pristupa trećih osoba pri korištenju web stranice, kao ni za sadržaj, dostupnost i politike privatnosti web stranica trećih osoba na koje web stranica upućuje. Ovo isključenje ne odnosi se na štetu prouzročenu namjerno ili krajnjom nepažnjom, na štetu zbog povrede života, tijela ili zdravlja ni na prava kupca iz sklopljenog ugovora.

6) Cijene

Cijene proizvoda i usluga u web trgovini iskazane su u eurima i uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV). U cijenu nisu uključeni troškovi dostave, osim ako je u web trgovini drukčije navedeno. Troškovi dostave i ukupna cijena narudžbe prikazuju se kupcu prije slanja narudžbe, a uvjeti dostave uređeni su u t. 10.

Drezga može u svakom trenutku mijenjati cijene i asortiman te uvoditi akcije i druga sniženja. Takve promjene ne utječu na već sklopljene ugovore.

Pogreška u cijeni

Cijena svakog proizvoda unosi se pojedinačno i provjerava, no unatoč tome može doći do tehničke ili ljudske pogreške. Drezga može uočenu pogrešku u cijeni ispraviti u svakom trenutku.

Ako je proizvod istaknut po očito pogrešnoj cijeni, odnosno po cijeni za koju je kupac s obzirom na okolnosti morao uočiti da je pogrešna, Drezga nije dužna prihvatiti narudžbu niti isporučiti proizvod po toj cijeni. To je osobito slučaj kada je cijena znatno niža od uobičajene tržišne cijene istog ili usporedivog proizvoda, kada je istaknut značajan i neuobičajen popust ili kada je očito riječ o pogrešno upisanom iznosu.

Drezga nije dužna prihvatiti narudžbu ni kada je cijena istaknuta pogreškom, a izvršenje narudžbe po toj cijeni prouzročilo bi Drezgi nerazmjernu štetu, iako kupcu pogreška nije morala biti očita.

U slučajevima iz prethodnih stavaka Drezga može otkazati narudžbu, a u slučaju očito pogrešne cijene i raskinuti već sklopljeni ugovor. O tome bez odgode obavještava kupca te mu vraća sve primljene uplate. Drezga kupcu može ponuditi i kupnju proizvoda po ispravnoj cijeni.

Posebni uvjeti prodaje i posebni oblici prodaje

Drezga može za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, za pojedine skupine kupaca (npr. registrirane korisnike ili poslovne kupce) ili za pojedine načine plaćanja odobriti posebne uvjete prodaje, uključujući popuste i kodove za popust. Uvjeti, trajanje i ograničenja takvih popusta navode se u web trgovini. Popusti i kodovi za popust ne mogu se međusobno zbrajati niti zamijeniti za novac, osim ako je to izričito navedeno.

Drezga može provoditi posebne oblike prodaje u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, npr. akcijsku prodaju, rasprodaju ili sezonsko sniženje. Uvjeti svakog posebnog oblika prodaje, osobito njegovo trajanje i eventualno ograničenje količine („do isteka zaliha“), navode se u web trgovini. Tijekom posebnog oblika prodaje Drezga ističe cijenu koju primjenjuje tijekom njegova trajanja i najnižu cijenu koju je primjenjivala za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije njegova početka. Nakon isteka posebnog oblika prodaje narudžbe se primaju samo po redovnim cijenama.

Isticanje cijena i objava cjenika

Drezga ističe maloprodajnu cijenu, cijenu za jedinicu mjere te druge cijene čije je isticanje propisano (npr. baznu ili dodatnu cijenu, kada je propisana) na način i u opsegu propisanom važećim propisima. Važeći cjenici proizvoda i usluga objavljuju se na web stranici na poveznici: [umetnuti poveznicu]. Istaknute bazne, dodatne i referentne cijene služe informiranju potrošača i ne predstavljaju ponudu za prodaju po toj cijeni; kupac kupuje po maloprodajnoj cijeni istaknutoj u trenutku narudžbe, osim u slučaju očite pogreške u cijeni.

7) Narudžba

Narudžbom kupac Drezgi daje ponudu za sklapanje ugovora o kupoprodaji odabranih proizvoda pod uvjetima istaknutima u web trgovini i ovim Općim uvjetima. Ugovor između kupca i Drezge sklopljen je kada kupcu na adresu elektroničke pošte stigne potvrda narudžbe u kojoj su navedeni proizvod i cijena. Sastavni dio ugovora su ovi Opći uvjeti u verziji važećoj u trenutku slanja narudžbe. Postupak naručivanja opisan je u t. 8.

Proizvodi dodani u košaricu nisu rezervirani. Drezga može odbiti narudžbu, a ako je potvrda narudžbe već poslana, otkazati narudžbu, odnosno raskinuti ugovor, ako naručeni proizvod nije dostupan, ako su podaci kupca nepotpuni ili netočni, ako plaćanje nije uspješno provedeno ili ako se narudžba odnosi na veće količine proizvoda za koje postoji osnovana sumnja da su namijenjene daljnjoj prodaji ili ako je kupac ranije neosnovano odbio preuzeti pošiljku. U slučaju pogrešne cijene primjenjuje se t. 6. Drezga može ograničiti količinu pojedinog proizvoda po narudžbi ili po kupcu. U svim navedenim slučajevima Drezga o tome bez odgode obavještava kupca i vraća mu sve primljene uplate.

Podaci o raspoloživosti proizvoda u web trgovini mogu se razlikovati od stvarnog stanja zaliha. Ako naručeni proizvod nije dostupan ili je dostupan samo djelomično, Drezga kupcu može predložiti djelomičnu isporuku, dulji rok isporuke ili zamjenski proizvod, što je moguće samo uz suglasnost kupca. Ako kupac ne prihvati takav prijedlog, Drezga može otkazati narudžbu, odnosno raskinuti ugovor, o čemu ga bez odgode obavještava i vraća mu sve primljene uplate.

8) Kako kupovati u web trgovini

Kupnja u web trgovini moguća je za registrirane i neregistrirane korisnike (goste).

Neregistrirani korisnici – gosti

Za narudžbu u web trgovini važno je da u postupku narudžbe navedete važeću email adresu kojoj imate pristup. Na tu adresu će Drezga poslati potvrdu narudžbe nakon unosa podataka potrebnih za narudžbu i obavljanje narudžbe.

Registrirani korisnici

Ako ne želite svaki puta tijekom narudžbe unositi adresu dostave, preporučujemo brzu registraciju. Potrebno je unijeti važeću e-mail adresu i lozinku za pristup korisničkom računu, odnosno lozinku postaviti putem poveznice koju web trgovina šalje na unesenu e-mail adresu. Lozinka može biti proizvoljan niz znakova - što je duža, otpornija je na hakerske napade.

Nakon unosa traženih podataka, registraciju je potrebno potvrditi klikom na polje "Registracija". Kreirani korisnički račun ostaje registriran u sustavu, a pristupa mu se kombinacijom korisničkog imena ili adrese e-pošte i lozinke na stranici "Prijava". U slučaju zaboravljene lozinke, na stranici za prijavu trebate kliknuti na "Izgubili ste lozinku?". Unesite email adresu s kojom ste se registrirali na web trgovini, a sustav će vam automatski poslati link za resetiranje lozinke.

Nakon kreiranja računa, za svaku daljnju kupnju dovoljna je prijava s korisničkim imenom ili adresom e-pošte i lozinkom.

U svakom trenutku imate pravo zatražiti ukidanje i brisanje vašeg korisničkog računa u web trgovini, a možete ga ostvariti slanjem zahtjeva na adresu elektroničke pošte iz t. 2.

Postupak naručivanja

Kao gost ili registrirani korisnik artikle naručujete na jednak način. Artikle birate iz ponude web trgovine koja je podijeljena na različite kategorije, podkategorije i proizvode. Preporučamo da upišete što je moguće točniji naziv artikla koji tražite kako bi vam tražilica odmah predložila traženi artikl. Ako ste pronašli proizvod koji tražite kliknite na njega kako biste ga otvorili. Ukoliko vam tražilica ne izbacuje odgovarajuće prijedloge, moguće je da traženi proizvod nemamo u svojoj ponudi ili nosi drugačiji naziv od onog koji ste upisali u tražilicu.

Kada u ponudi pronađete proizvod koji želite naručiti dodajte ga u košaricu klikom na gumb „Dodaj u košaricu“. Ukoliko artikl ima više izvedbi (primjerice veličinu zaštitne odjeće), potrebno je prvo odabrati željenu izvedbu. Detalje svakog proizvoda možete vidjeti klikom na sliku ili naziv proizvoda, pri čemu će se proizvod otvoriti u vašem pregledniku kako biste mogli vidjeti opis proizvoda, dodatne slike i druge informacije.

Količine proizvoda koje možete dodati u košaricu uglavnom odgovaraju stvarnom stanju zaliha proizvoda. Ukoliko neki proizvod nije dostupan najvjerojatnije ga nećete moći dodati u košaricu. Ako proizvod nije dostupan u željenoj količini, web trgovina može količinu u košarici ograničiti na trenutno dostupnu (t. 7).

U košarici imate pregled svih proizvoda koje ste dotad odabrali, njihove cijene i količine, iznos dostave te ukupan iznos narudžbe (s dostavom i PDV-om). Ako se cijena proizvoda promijeni dok se on nalazi u košarici, za narudžbu vrijedi cijena prikazana u pregledu narudžbe prije njezina slanja. Količinu pojedinog proizvoda možete mijenjati upisivanjem željene količine u polje „Količina”, klikom na znak „-„ ako želite smanjiti količinu artikla u košarici te klikom na znak „+“ ako želite povećati količinu proizvoda u košarici. Ukoliko želite ukloniti određeni proizvod iz košarice možete to učiniti odabirom opcije za uklanjanje kod proizvoda ili upisivanjem količine 0 u prostor predviđen za upisivanje količine proizvoda koju želite naručiti. Pri svakoj promjeni količine, dodavanju ili uklanjanju proizvoda iz košarice automatski se mijenja ukupan iznos narudžbe prikazan u košarici.

Kada ste dovršili izbor željenih proizvoda te ih odlučili kupiti, kliknite na gumb ”Kreni na plaćanje“ za zaključivanje kupovine. Obvezni ste unijeti točne, važeće i potpune podatke jer u suprotnom ne možemo garantirati da će dostava biti izvršena. Također, molimo vas da upišete ispravan broj telefona kako bi vas u slučaju potrebe mogli kontaktirati naši djelatnici ili dostavljač kurirske službe. Ako se adresa za dostavu pošiljke razlikuje od adrese za račun, to je potrebno označiti i upisati podatke za dostavu pošiljke.

Prije slanja narudžbe sve unesene podatke možete provjeriti i ispraviti.

Poslovni kupac koji želi račun s podacima svoje tvrtke (naziv i OIB) dužan je te podatke navesti u napomeni uz narudžbu ili ih dostaviti Drezgi odmah nakon narudžbe, a najkasnije prije otpreme robe.

Način plaćanja

Kao način plaćanja u web trgovini možete odabrati jedan od načina plaćanja ponuđenih u toj web trgovini, i to:

- plaćanje pouzećem (plaćanje gotovinom dostavljaču pri preuzimanju paketa),
- plaćanje karticama (kreditnim i debitnim) korištenjem internet usluge Monri WSPay,
- predračunsko plaćanje.

Nakon odabira vrste plaćanja potrebno je kvačicom potvrditi da ste pročitali i prihvaćate Opće uvjete te kliknuti na gumb „Naruči“.

Nakon što ste ispunili sve podatke nužne za dostavu i naplatu, prihvatili Opće uvjete i odabrali način plaćanja, te naposljetku uspješno odabrali opciju „Naruči“, Drezgi ste dali ponudu za kupnju proizvoda koje ste prethodno odabrali.

Ako ste odabrali plaćanje pouzećem ili predračunom, na email koji ste upisali odmah stiže potvrda narudžbe.

Ako ste kao opciju plaćanja odabrali kartično plaćanje, plaćanje se provodi putem sigurnog sustava za online plaćanje usluge Monri WSPay, gdje upisujete tražene podatke. Nakon uspješne autorizacije kartice na email vam stiže potvrda narudžbe.

Narudžba se smatra uspješno zaprimljenom u trenutku kada kupac prođe cijeli proces narudžbe nakon čega kupcu na e-mail adresu stiže potvrda narudžbe. Ukoliko ovakvu poruku ne dobijete, pogledajte u vaš „Spam/Junk“ mail folder ili provjerite da li je vaš email sandučić pun. Ako potvrdu narudžbe ni tada ne pronađete, obratite nam se na kontakt iz t. 2 prije ponovnog naručivanja, kako ne bi došlo do dvostruke narudžbe ili naplate.

Na mrežnoj stranici svake pojedine web trgovine, navedeni su mogući načini plaćanja za tu pojedinu web trgovinu, a određeni način plaćanja je moguće odabrati u sustavu prilikom kupnje.

Novčana obveza koju kupac plaća putem pružatelja platne usluge smatrat će se namirenom s danom kada je pružatelj platne usluge primio od kupca nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama propisa kojim se uređuje platni promet.

9) Plaćanje proizvoda

Kupac se obvezuje kupljene proizvode platiti Drezgi, odnosno vanjskom pružatelju usluge koji u ime Drezge vrši naplatu, na način koji je odabrao prilikom davanja narudžbe.

Plaćanje karticama

Jednokratno:
Diners, MasterCard, Maestro, VISA.

Na rate:
Diners kreditnom karticom 2-12 rata
MasterCard kreditnim karticama 2-24 rata
VISA kreditnim karticama 2-24 rata (ZABA) | 2-12 (PBZ)
Maestro karticama 2-12 rata

Drezga je sigurnost Vašeg kartičnog plaćanja povjerila usluzi Monri WSPay društva Webstudio d.o.o..

Ovo je najjednostavniji način plaćanja u našoj internet trgovini. Nakon odabira ovog načina plaćanja, izravno pristupate zaštićenoj sigurnosnoj vezi u koju upisujete broj kreditne kartice. Kao i na svakom drugom prodajnom mjestu, banka provjerava i potvrđuje ispravnost kartice. Nakon popunjavanja formulara potvrđujete transakciju i dovršavate proces naručivanja nakon čega vam na email stiže potvrda narudžbe.

Napomena: Vaša kreditna kartica u ovom trenutku još nije terećena za navedeni iznos. Djelatnici Drezge provjerit će raspoloživost svih naručenih proizvoda i nakon toga naplatiti transakciju, odnosno teretiti vašu kreditnu karticu za iznos narudžbe. Iznos terećenja kartice može biti jednak ili manji autoriziranom ukoliko korisniku iz nekog razlog nije moguće isporučiti sve naručene proizvode, uz Vašu suglasnost (t. 7). Ako su svi naručeni proizvodi dostupni, a kartica terećena za iznos narudžbe šaljemo vam narudžbu, o čemu Vas možemo izvijestiti i posebnim emailom. Posebno napominjemo da se podaci o karticama nigdje ne zapisuju ili pamte te su nedostupni djelatnicima Drezge ili bilo kojim suradnicima, osim poslovnim bankama s kojima surađujemo.

Kartično plaćanje provodi se putem sustava Monri WSPay, koji osigurava zaštićen upis i prijenos podataka o kartici u skladu sa sigurnosnim standardom PCI DSS.

Predračunsko plaćanje internet bankarstvom / općom uplatnicom

Nakon odabira vrste plaćanja i uspješnog dovršetka procesa naručivanja na vaš email šalje se potvrda narudžbe sa svim podacima potrebnim za izvršenje plaćanja. Rok plaćanja je 3 dana od primitka potvrde narudžbe. Narudžbe šaljemo nakon što uplaćeni iznos bude vidljiv na našem računu. Ukoliko kupac u tom roku ne izvrši uplatu, smatra se da je ugovor raskinut te Drezga nema nikakve daljnje obveze prema kupcu.

Podaci za plaćanje:

Drezga d.o.o.,
Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje
IBAN: HR7023600001101258249
U poziv na broj odobrenja potrebno je upisati broj narudžbe.

10) Uvjeti dostave

Prilikom procesa naručivanja proizvoda, kupac može izabrati jedan od načina dostave ponuđenih u web trgovini. Kupljene proizvode je moguće:

- dostaviti na odabranu adresu unutar Republike Hrvatske ili
- osobno preuzeti u trgovini Pile & Vile na adresi Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje, ako web trgovina tu mogućnost nudi.

Okvirni rok isporuke kupljenih proizvoda je od 1 do 14 radnih dana, a najdulje 30 dana od dana potvrde narudžbe, osim ako je za pojedini proizvod (npr. proizvod koji se naručuje od dobavljača) prije narudžbe jasno naznačen dulji rok isporuke. Ostali rokovi isporuke navedeni u ovoj točki ili na web stranici (npr. „dostava u roku 1–3 radna dana“) okvirni su i samo predviđeni rokovi. Točan rok isporuke kupljenih proizvoda ovisi o odabranom načinu plaćanja, adresi isporuke i odabranom načinu dostave. Iako se trudimo minimizirati utjecaj vanjskih čimbenika na vrijeme dostave, oni mogu utjecati na predviđeno vrijeme isporuke kupljenih proizvoda. Uvijek ćemo nastojati obavijestiti kupce o mogućim kašnjenjima i pružiti najtočnije informacije o očekivanom vremenu isporuke.

Dostava na adresu

Kod odabira dostave na adresu, dostavu vrši kurirska služba kao ugovorni partner Drezge. Dostava se vrši isključivo na području Republike Hrvatske, na adresu koju ste odabrali prilikom naručivanja. Cijena dostave iskazana je prilikom kupovine proizvoda u košarici.

Narudžbe zaprimljene i potvrđene radnim danima do 12 sati uz plaćanje pouzećem ili karticama uglavnom šaljemo isti dan putem kurirske službe, a narudžbe zaprimljene nakon 12 sati, šaljemo sljedeći radni dan. Narudžbe zaprimljene uz odabir plaćanja općom uplatnicom/internetskim bankarstvom šaljemo nakon što je vaša uplata vidljiva na našem računu i to za uplate vidljive do 12 sati narudžbe uglavnom šaljemo isti dan (osim vikendom i praznicima), a ostale sljedeći radni dan.

Vaš će paket biti poslan na adresu koju ste upisali kao kontakt. Molimo vas da pod kontakt navedete točnu adresu s poštanskim brojem i ispravan telefonski broj.

Od trenutka zaprimanja paketa u centralno skladište kurirska služba pakete isporučuje u roku:

a) od 3 do 5 radna dana, osim za mjesta navedena u točki b ispod;
b) od 5 do 10 radnih dana za otoke gdje dostava ovisi o plovidbenom redu trajekata i mjesta koja ne podržavaju svakodnevnu dostavu,

osim u izvanrednim uvjetima. Pod izvanrednim uvjetima podrazumijevaju se vremenske nepogode, gužve zbog velikog broja narudžbi u sezonama i druge okolnosti koje mogu uzrokovati kašnjenja u isporuci. Na izvanredne situacije ne možemo utjecati, međutim u takvim slučajevima trudimo se pravodobno obavijestiti kupce o mogućem kašnjenju isporuke paketa.

Nakon što se pripremi vaš paket, kurirska služba u pravilu vam šalje obavijest putem SMS poruke da je vaš paket pripremljen te će u slučaju da bude predan kurirskoj službi isti dan, dostava najvjerojatnije biti izvršena sljedeći radni dan. U istoj poruci dobit ćete i broj vašeg paketa te lozinku pomoć kojih uvijek možete provjeriti status isporuke na službenim stranicama kurirske službe. Na predviđeni dan dostave paketa putem email-a i SMS poruke dobivate obavijest koja sadrži broj paketa, iznos koji trebate platiti pri preuzimanju paketa (ako ste odabrali opciju plaćanja pouzećem), predviđeno vrijeme dostave te broj mobitela kurira kojega možete nazvati u slučaju potrebe za izmjenom termina dostave ili za dodatne informacije/upute za dostavu.

Nezaprimljena pošiljka

Ako kupac ne primi pošiljku ili obavijest o isporuci od kurirske službe u roku od 3 (tri) dana od očekivanog dana isporuke, obavezan je o tome obavijestiti prodavatelja putem e-pošte na adresu:

- email: info@drezga.hr / info@pileivile.hr ili
- telefonski na broj +385 1 333 5301 (u radnom vremenu navedenom na web stranici)

kako bi se poduzele radnje pronalaska pošiljke.

Ako kupac neosnovano odbije primiti pošiljku, prodavatelj zadržava pravo tražiti od kupca nadoknadu troškova isporuke.

Osobno preuzimanje

Ako web trgovina nudi mogućnost osobnog preuzimanja, narudžbe je moguće osobno preuzeti u trgovini Pile & Vile na adresi Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje. Osobno preuzimanje robe u Pile & Vile trgovini je besplatno te se ne naplaćuju troškovi dostave.

Kod osobnog preuzimanja narudžbe moraju biti unaprijed plaćene karticom ili putem transakcijskog računa tako da plaćanje na blagajni pri preuzimanju nije moguće.

Rok raspoloživosti narudžbe za preuzimanje ovisi o odabranom načinu plaćanja:

- Za narudžbe koje su izvršene uz uspješno plaćena karticom, kupac će u pravilu putem emaila dobiti potvrdu da se narudžba može preuzeti prvi sljedeći radni dan iza 16 h, a sljedećih dana unutar radnog vremena trgovine.
- Ako je kao način plaćanja odabrano predračunsko plaćanje, općom uplatnicom ili internet bankarstvom narudžba će se u pravilu obraditi u roku od 2 radna dana nakon što se uplata proknjiži nakon čega će kupac putem emaila dobiti potvrdu da je narudžba spremna za preuzimanje.

Primitak pošiljke

Proizvodi se pakiraju na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Molimo kupca da prilikom preuzimanja pregleda pakiranje pošiljke.

Ukoliko pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, molimo vas da na to odmah ukažete dostavljaču i zajedno s njim otvorite pošiljku. Ukoliko je bilo koji od proizvoda oštećen, zajedno s dostavljačem napravite zapisnik o oštećenju pošiljke s vašim potpisom i potpisom dostavljača. Jedan primjerak zapisnika ostaje vama, a drugi dostavljaču.

Paket nemojte preuzimati nego ga vratite dostavljaču koji će ga vratiti na našu adresu, a zatim vas molimo da nas kontaktirate putem e-pošte: info@drezga.hr ili telefonskim putem na +385 1 333 5301 (u radnom vremenu navedenom na web stranici) radi dogovora za daljnje postupanje u vezi s nastalim oštećenjem.

Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe ovisi o kupcu, te je kupac dužan usporediti primljene artikle s računom. Ukoliko nešto nedostaje odmah to napomenite dostavljaču koji će napraviti povrat paketa.

Kupac potpisom na dostavnicu kurirske službe potvrđuje količinu preuzete robe, neoštećenost ambalaže i neoštećenost samog proizvoda, što ne utječe na prava potrošača zbog materijalnih nedostataka (t. 12 i 13). Za robu koju prodavatelj šalje dostavnom službom rizik slučajne propasti ili oštećenja i/ili manjka robe, odnosno ne isporuke cijele pošiljke, prelazi na potrošača u trenutku potpisa na dostavnicu kurirske službe da je preuzeo robu prema specifikaciji i u neoštećenoj ambalaži (čime je roba predana u posjed kupcu). Ako je prijevoznik bio izabran na prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada roba bude predana u posjed prijevozniku.

11) Podnošenje prigovora

U slučaju da ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni, možete uputiti prigovor Drezgi. Prigovori se mogu izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke pošte na adresu info@drezga.hr, putem pošte na adresu za pisane prigovore iz t. 2 ili u poslovnim prostorijama Drezge na adresi Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje.

Molimo Vas da u prigovoru navedete svoje podatke: ime i prezime te adresu za dostavu odgovora. Između ostaloga, prigovor možete podnijeti iz sljedećih razloga: primili ste neispravan proizvod, pošiljka je nepotpuna, primili ste pogrešan artikl.

Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju imate prigovor, u prigovoru navedite i broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime.

Drezga će Vam potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja, a odgovor ćete dobiti u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvaća li ili ne prihvaća osnovanost prigovora kupca.

Drezga je dužna voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača, a sve u skladu s propisima koji se odnose na zaštitu osobnih podataka.

12) Materijalni nedostatci

Drezga odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje prodaje na web trgovini sukladno pozitivnim propisima kojima se uređuju obvezno pravni odnosi, a posebice sukladno Zakonu o zaštiti potrošača i Zakonu o obveznim odnosima.

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje je proizvod imao u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga. Prodavatelj ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati, osim ako je zakonom za potrošače drukčije propisano.

Kupac koji je potrošač obvezan je obavijestiti prodavatelja o postojanju nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača. Za rabljenu robu koja je u web trgovini prije narudžbe jasno označena kao rabljena, rok odgovornosti za materijalne nedostatke iznosi jednu godinu od predaje.

Postupak reklamacije

Kada smatrate da roba ima materijalni nedostatak možete reklamirati proizvod na način predviđen za podnošenje prigovora. Prilikom slanja reklamacije molimo vas da nam pošaljite informacije s brojem narudžbe, brojem računa ili vašim korisničkim imenom i razlogom zašto smatrate da roba ima materijalne nedostatke.

Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, molimo da kupac pošalje i fotografiju reklamiranog proizvoda, kako bismo reklamaciju mogli brže obraditi.

Kupac je dužan Drezgi, na njezin zahtjev, staviti reklamirani proizvod na raspolaganje radi utvrđivanja nedostatka.

Dokazivanje nedostataka

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije, postojanje materijalnih nedostataka na robi, kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka. Ako se materijalni nedostatak na robi pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, a Drezga smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja predujmljuje Drezga, a konačno ih snosi Drezga ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja. Ako se materijalni nedostatak na robi pojavi nakon isteka roka od godinu dana, ali ne kasnije od dvije godine od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja predujmljuje potrošač, a konačno ih snosi Drezga ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

13) Prava kupca kad roba ima materijalne nedostatke

U slučaju opravdane i pravovremene reklamacije proizvoda u odnosu na koji postoje materijalni nedostaci, Drezga će kupcu priznati sva prava priznata mjerodavnim propisima. Kupac koji je potrošač može zahtijevati uklanjanje nedostatka popravkom ili zamjenu proizvoda, po svom izboru, osim ako bi odabrani način bio nemoguć ili bi za Drezgu prouzročio nerazmjerne troškove. Sniženje cijene ili raskid ugovora kupac može zahtijevati ako Drezga nedostatak ne ukloni, odbije ga ukloniti ili ga ne ukloni u skladu sa

zakonom, odnosno u drugim slučajevima propisanim Zakonom o obveznim odnosima. Ako je nedostatak neznatan, kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava zbog materijalnih nedostataka.

Ako se nedostatak ukloni popravkom, rok odgovornosti Drezge za materijalne nedostatke prema potrošaču produljuje se jednom za dvanaest mjeseci.

U slučajevima kad je reklamacija opravdana zbog oštećenja i/ili neispravnosti isporučene robe za koju je odgovorna Drezga, Drezga će o vlastitom trošku angažirati dostavnu službu koja prikuplja reklamirani proizvod i vraća ga na svoje skladište. Kad proizvod stigne na skladište, Drezga će kupca obavijestiti o načinu uklanjanja nedostatka, odnosno o ostvarenju drugog prava kupca iz prethodnih stavaka.

Drezga poziva kupca da kod povrata proizvod zapakira u originalnu, neoštećenu ambalažu kako bi se izbjegla oštećenja na proizvodu, te da proizvod vrati sa svim dijelovima koje je uz proizvod primio kod primitka pošiljke.

U slučajevima kada reklamacija nije pravovremena ili opravdana, između ostalog, kada su proizvodi oštećeni zbog neprikladne upotrebe od strane kupca, prava zbog materijalnih nedostataka neće biti priznata. Kupac tada snosi troškove i organizira povrat pošiljke s predmetnim proizvodom ako ga je uputio Drezgi.

14) Jednostrani raskid ugovora o kupnji proizvoda

Ugovor koji kupac sklapa s Drezgom za kupoprodaju proizvoda na web trgovini je jednokratan ugovor o kupoprodaji proizvoda koji je konzumiran isporukom robe od strane Drezge te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da prethodno ne bude raskinut.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, kupac koji je potrošač je ovlašten jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda. Ako je jednom narudžbom naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, prednje navedeni rok započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe. U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, rok započinje teći od dana sklapanja ugovora.

Potrošač pravo na jednostrani raskid ugovora može ostvariti i putem funkcije „Raskid ugovora“, dostupne tijekom trajanja roka za jednostrani raskid putem poveznice „Raskid ugovora“ u podnožju web trgovine https://shop.husqvarna.hr/moj-racun/raskid-ugovora / https://shop.piv.hr/my-account/raskid-ugovora.

Putem funkcije potrošač dostavlja ili potvrđuje sljedeće informacije: 1. svoje ime, 2. pojedinosti ugovora koji raskida, 3. pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o raskidu. Izjava se podnosi klikom na „Potvrditi raskid ugovora“, nakon čega Drezga potrošaču bez odgađanja šalje potvrdu o primitku obavijesti o raskidu na trajnom mediju, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja.

Iznimno, potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u situacijama propisanim člankom 86. Zakona o zaštiti potrošača. Osobito, pravo na jednostrani raskid nema potrošač koji je kupio: proizvod izrađen prema njegovim specifikacijama ili jasno prilagođen njegovim osobnim potrebama (npr. lanci ili vodilice izrađeni po mjeri); zapečaćeni proizvod koji nije prikladan za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i kojemu je nakon isporuke uklonjen zaštitni pečat; proizvod koji je nakon isporuke, zbog svoje prirode, neodvojivo pomiješan s drugim stvarima (npr. gorivo ili ulje uliveno u uređaj); te uslugu koja je u potpunosti izvršena uz njegov izričit prethodni pristanak i potvrdu da je upoznat s gubitkom prava na raskid.

Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora propisan je u *Pravilniku o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih*

izvan poslovnih prostorija. Obrazac za raskid ugovora za robu kupljenu u web trgovini nalazi se u prilogu ovih Općih uvjeta, a možete ga preuzeti i na ovoj poveznici https://shop.husqvarna.hr/wp-content/uploads/2026/11/HOT-Obrazac-za-jednostrani-raskid-ugovora.pdf?_gl=1*ada7sd*_up*MQ..*_ga*MTA0OTUxODY0OS4xNzkzNzA5NDA5*_ga_WVBY48RVV7*czE3OTM3MDk0MDgkbzEkZzAkdDE3OTM3MDk0MDgkajYwJGwwJGgw . Ugovor možete jednostrano raskinuti koristeći spomenuti obrazac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave u kojoj izražavate svoju volju da raskinete ugovor.

Kupac je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid obavijestiti Drezgu o svojoj odluci da raskine ugovor putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor. Smatra se da je potrošač pravodobno ostvario svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ako je prije isteka roka za jednostrani raskid podnio opisanu izjavu.

Kupac može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje putem funkcije „Raskid ugovora“, poštom na adresu za povrat robe iz t. 2 ili elektroničkom poštom na e-mail adresu: info@drezga.hr .

U slučaju raskida putem web stranice, Drezga je dužna bez odgađanja dostaviti kupcu potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju. Izjavu o raskidu ugovora kupac je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora.

Kupac je dužan dokazati da je svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ostvario u skladu s odredbama članka 81. Zakona o zaštiti potrošača.

Iskoristi li kupac svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, ugovorne strane nisu dužne ispuniti svoje obveze iz ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenog na daljinu odnosno ako je ponudu za sklapanje ugovora dao potrošač, strane nisu dužne sklopiti ugovor.

U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora. Kupac nije dužan Drezgi naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja prava na jednostrani raskid ugovora, osim onih predviđenih Zakonom o zaštiti potrošača.

Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, mora biti izričito izjavljen te mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

Obveze Drezge u slučaju jednostranog raskida ugovora

Iskoristi li kupac svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, Drezga mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimila obavijest o odluci kupca da raskida ugovor, vratiti kupcu sve što je ovaj platio na temelju ugovora. Iznimno, Drezga nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat kupčeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudila Drezga.

Međutim, osim ako nije ponudila da robu koju kupac vraća sama preuzme, Drezga će izvršiti povrat plaćenog tek nakon što joj roba bude vraćena ili nakon što joj kupac dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu, ako bi o tome trgovac bio obaviješten prije primitka robe. Drezga mora izvršiti povrat plaćenog služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio kupac prilikom plaćanja, osim ako kupac izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja te uz pretpostavku da kupac ne bude obvezan platiti nikakve

dodatne troškove za takav povrat. Ako je kupac platio pouzećem, povrat se izvršava na IBAN koji kupac dostavi Drezgi, čime kupac pristaje na taj način povrata. Vraća se stvarno plaćeni iznos; popusti ostvareni kodovima za popust ne vraćaju se. Ako je popust ostvaren na cijelu narudžbu, a ugovor se raskida samo za dio robe, popust se raspoređuje razmjerno cijeni pojedinih proizvoda. Obrada osobnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka te odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Obveze kupca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Osim ako je Drezga ponudila da robu koju kupac vraća sama preuzme, kupac mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio Drezgu o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je kupac izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu na predviđenu adresu za povrat robe ili je preda Drezgi ili osobi koju je Drezga ovlastila da primi robu. Povratne pošiljke poslane s naplatom pouzećem Drezga ne preuzima.

Kupac mora snositi izravne troškove povrata robe, osim ako je Drezga pristala snositi te troškove ili ako je propustila obavijestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove.

Ako kupac jednostrano raskine ugovor nakon što je izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je Drezga ispunila 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, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.

Adresa za povrat robe: Drezga d.o.o. – Povrat proizvoda, Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje

Drezga poziva kupca da kod povrata proizvod zapakira u originalnu, neoštećenu ambalažu kako bi se izbjegla oštećenja na proizvodu, te da proizvod vrati sa svim dijelovima koje je uz proizvod primio kod primitka pošiljke.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja odnosno korištenja robe, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Rukovanje koje prelazi ono potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe osobito uključuje: pokretanje motora i ulijevanje goriva ili ulja, rezanje ili košnju, instalaciju robotske kosilice i polaganje žice, nošenje zaštitne opreme izvan probe te vraćanje robe bez originalne ambalaže, dodataka ili dokumentacije. Umanjenje vrijednosti može doseći i punu vrijednost robe. O zahtjevu za naknadu umanjenja vrijednosti Drezga obavještava kupca, prema potrebi uz obrazloženje i fotodokumentaciju. Za umanjenje vrijednosti Drezga može odgovarajuće umanjiti iznos povrata.

Ako kupac jednostrano raskine ugovor, ujedno će se raskinuti bilo koji povezani ugovor bez ikakvih troškova za kupca, osim onih koji su predviđeni zakonom.

Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u važećem Zakonu o zaštiti potrošača u odjeljku koji govori o jednostranom raskidu ugovora sklopljenog na daljinu.

15) Komercijalno jamstvo

Drezga se obvezuje obavijestiti potrošače o eventualnim komercijalnim jamstvima koja su izdana uz robu te ispuniti obveze uređene propisom kojim se uređuju obvezno pravni odnosi o komercijalnom jamstvu, ako ga te odredbe i dano jamstvo obvezuju.

16) Postprodajne usluge

O uslugama koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako ih pruža, Drezga će obavijestiti potrošače na mrežnim stranicama web trgovine.

Usluge servisa i popravka, osim popravka na temelju odgovornosti Drezge za materijalne nedostatke (t. 12 i 13), te druge usluge koje se na web stranici predstavljaju, ali se ne ugovaraju putem web trgovine, ugovaraju se zasebno, prema uvjetima koje Drezga za te usluge objavi na web stranici ili priopći kupcu pri sklapanju ugovora, i na njih se ne primjenjuju ovi Opći uvjeti, osim odredbe t. 4 o rezervaciji termina.

17) Izvansudsko rješavanje sporova

Sporovi se primarno rješavaju na način da potrošač podnosi pisani prigovor prodavatelju na način određen u ovim Općim uvjetima.

Korištenje izvansudskog postupka razmatranja reklamacije/prigovora i potraživanje naknade štete je dobrovoljno. Sljedeće su odredbe informativnog karaktera i **ne predstavljaju obvezu prodavatelja za korištenje izvansudskog načina rješavanja sporova**.

Prodavatelj će nastojati sve eventualne sporove s potrošačima riješiti mirnim putem, izravnim dogovorom između prodavatelja i potrošača.

Ako spor nije moguće riješiti izravno, potrošač ima pravo podnijeti prijedlog za pokretanje postupka alternativnog (izvansudskog) rješavanja potrošačkih sporova pred ovlaštenim tijelima u Republici Hrvatskoj za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (dalje: ARPS), kao jednog od izvansudskih načina rješavanja sporova.

Drezga se ne obvezuje unaprijed na sudjelovanje u postupcima pred tijelima za ARPS. Ako spor ne bude riješen povodom pisanog prigovora, Drezga će u odgovoru na prigovor obavijestiti potrošača o nadležnom tijelu za ARPS te hoće li u konkretnom sporu sudjelovati u postupku pred tim tijelom.

U Republici Hrvatskoj je notificirano nekoliko tijela za ARPS koja potrošačima omogućuju rješavanje sporova medijacijom, i to sljedeća tijela:

1. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2;
2. Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Zagreb, Martićeva 71/I;
3. Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2;
4. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Zagreb, Kneza Mislava 12;
5. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II.

Popis ovlaštenih tijela za alternativno rješavanje sporova te informacije o navedenom, dostupni su na službenim stranicama Ministarstva gospodarstva Republike Hrvatske (https://www.szp.hr/imate-potrosacki-spor/alternativno-izvansudsko-rjesavanje-sporova-adr).

18) Posebne odredbe za poslovne kupce

Na poslovne kupce ne primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose isključivo na potrošače, osobito odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, o prigovorima i izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova te o produljenim rokovima za obavještavanje o nedostacima. Kupac koji u narudžbi navede naziv i OIB pravne osobe ili obrta smatra se poslovnim kupcem, osim ako dokaže suprotno.

Poslovni kupac dužan je robu pregledati prilikom preuzimanja te o vidljivim nedostacima obavijestiti Drezgu bez odgađanja, a o skrivenim nedostacima bez odgađanja nakon što ih otkrije; u protivnom gubi prava po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke. Kod trgovačkih ugovora Drezga ne odgovara za nedostatke koji se pokažu nakon proteka šest mjeseci od predaje robe, a u slučaju uklanjanja nedostatka popravkom taj se rok produljuje jednom za šest mjeseci. Prema poslovnom kupcu Drezga bira hoće li nedostatak ukloniti popravkom ili zamjenom robe. Prava iz jamstva proizvođača ostvaruju se prema uvjetima tog jamstva. U obavijesti o nedostatku poslovni kupac je dužan nedostatak potanje opisati i pozvati Drezgu da pregleda robu.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na poslovnog kupca predajom robe prvom prijevozniku.

Odgovornost Drezge prema poslovnom kupcu ograničena je na izravnu štetu do iznosa cijene robe ili usluge iz konkretne narudžbe; Drezga ne odgovara za izgubljenu dobit, gubitak podataka niti za posrednu štetu, osim ako je šteta prouzročena namjerno ili krajnjom nepažnjom.

Poslovni kupac odgovoran je za točnost podataka potrebnih za izdavanje računa (naziv, OIB, adresa). Za nadležnost suda primjenjuje se t. 3.

19) Prilozi

Sastavni dio i prilog ovih Općih uvjeta su sljedeći dokumenti:

Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka
Izjava o zaštiti prijenosa osobnih podataka
Obrazac o jednostranom raskidu ugovora
Povrat robe i reklamacije

Ovi Opći uvjeti vrijede od 03.111.2026. i primjenjuju se na ugovore sklopljene od tog dana.

Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka

Opće odredbe

Ova Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka opisuje kako prodavatelj naveden u t. 2 Općih uvjeta (dalje: Prodavatelj ili Drezga) postupa s osobnim podacima koje zaprimi tijekom korištenja odnosno kupnje na web trgovini https://shop.husqvarna.hr (dalje: web trgovina).

Voditelj obrade

Voditelj obrade osobnih podataka je DREZGA d.o.o., sa sjedištem na adresi Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje, Hrvatska, matični broj: 3746224, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 080069688, telefon: +385 1 333 5301, e-pošta: info@drezga.hr

Prikupljanje osobnih podataka

Pod osobnim podacima smatraju se identifikacijski podaci korisnika web trgovine: ime i prezime, e-mail adresa, kućna adresa i broj telefona, odnosno podaci koji inače nisu javno dostupni, a za koje Prodavatelj sazna tijekom korištenja web trgovine od strane korisnika.

Pravna osnova za prikupljanje podataka

Prodavatelj prikuplja osobne podatke korisnika na temelju zakonskih propisa, ugovora i privole korisnika, u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka te drugim važećim propisima.

Svrha prikupljanja osobnih podataka

Prodavatelj prikuplja i obrađuje osobne podatke korisnika za sljedeće svrhe:

- Ispunjavanje ugovornih obveza prema korisnicima i kupcima
- Pružanje korisničke podrške
- Slanje informacija o proizvodima i uslugama
- Poboljšanje funkcionalnosti web trgovine.

Legitimni interesi

Ako se obrada temelji na legitimnim interesima Prodavatelja, ti interesi uključuju poboljšanje funkcionalnosti i korisničkog iskustva na našoj web trgovini, zatim, ispunjavanja propisanih zakonskih obveza te zaštitu i ostvarenje prava i obveza iz ugovornog te drugog odnosa koji mogu nastati sukladno ovim Općim uvjetima.

Čuvanje i zaštita osobnih podataka

Prodavatelj će osobne podatke čuvati u tajnosti te ih, osim kako je ovdje i u Općim uvjetima propisano, neće distribuirati, objavljivati, davati trećim stranama na korištenje niti ih na bilo koji drugi način učiniti dostupnima bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne suglasnosti korisnika izuzev u slučajevima navedenim u ovim Općim uvjetima.

Svi podaci o kupcima strogo se čuvaju i dostupni su samo djelatnicima Drezge i poslovnih partnera kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Prodavatelj i njegovi poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite osobnih podataka.

Drezga provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere radi zaštite osobnih i drugih podataka od neovlaštenog pristupa, gubitka, uništenja, izmjene ili druge nezakonite obrade, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Primatelji osobnih podataka

Osobni podaci korisnika mogu se dijeliti s trećim stranama samo u sljedećim slučajevima:

- s poslovnim partnerima koji pružaju podršku u ispunjavanju ugovornih obveza (npr. dostavne službe ili partneri za autorizaciju i naplatu)
- s pravnim i financijskim savjetnicima radi ispunjenja zakonskih obveza
- s IT pružateljima usluga koji osiguravaju tehničku podršku i sigurnost podataka
- s državnim tijelima na temelju zakonskih obveza.

Razdoblje čuvanja podataka

Osobni podaci korisnika čuvat će se onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe prikupljanja ili koliko je propisano zakonom. Nakon tog razdoblja, podaci će biti trajno obrisani.

Automatski prikupljeni podaci

Podatke koji se pristupom na internetsku stranicu automatski bilježe (IP adresa, ime domene, vrste pretraživača, broj posjeta, vrijeme provedeno na stranicama i sl.) Drezga ima pravo koristiti radi ocjene posjećenosti internetske stranice, poboljšanja njezina sadržaja i funkcionalnosti te zaštite sigurnosti web trgovine. Uporaba kolačića uređena je Politikom kolačića dostupnom na web stranici.

Prava korisnika

Korisnici imaju pravo na:

- Pristup svojim osobnim podacima
- Ispravak netočnih ili nepotpunih podataka
- Brisanje osobnih podataka kada su za to ispunjeni zakonski uvjeti (pravo na zaborav)
- Ograničenje obrade osobnih podataka
- Prenosivost podataka
- Prigovor na obradu osobnih podataka
- Povlačenje privole u bilo kojem trenutku (bez utjecaja na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja)
- Podnošenje prigovora nadzornom tijelu (Agenciji za zaštitu osobnih podataka, AZOP).

Obavijest o promjenama podataka

U slučaju promjene bilo kojeg od osobnih podataka (npr. mjesto stanovanja, adresa dostave) koji se evidentiraju prilikom registracije, kupac je dužan promjenu izvršiti i u korisničkim podacima. U slučaju da

promjene kupac ne izvrši, Prodavatelj ne odgovara za bilo kakve nedostatke u pogledu narudžbe odnosno isporuke proizvoda.

Pravni ili ugovorni uvjet

Pružanje osobnih podataka može biti zakonski ili ugovorni uvjet. Ako korisnik ne pruži potrebne podatke, Prodavatelj možda neće biti u mogućnosti ispuniti svoje ugovorne obveze prema korisniku.

Automatizirano donošenje odluka

Prodavatelj ne koristi osobne podatke za automatizirano donošenje odluka, uključujući profiliranje.

Obavijesti o promjenama izjave

Prodavatelj zadržava pravo izmjene ove Izjave o zaštiti osobnih podataka. Sve promjene bit će objavljene na web stranici internetske trgovine shop.husqvarna.hr / shop.piv.hr.

Kontakt informacije

Za sve informacije i pitanja u vezi s obradom osobnih podataka, korisnici se mogu obratiti na e-mail adresu: info@drezga.hr .

Ova izjava o zaštiti osobnih podataka odnosi se na web trgovinu https://shop.husqvarna.hr te na sve stranice unutar te domene, a ne na vanjske stranice koje upućuju linkovima na tu domenu.

Izjava o zaštiti prijenosa osobnih podataka

Zaštita osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka Europskog parlamenta i Vijeća broj 2016/679 (GDPR) te provedba Opće uredbe o zaštiti podataka provodi se putem Monri WSPay kao izvršitelja provođenja autorizacije i naplate kreditnih kartica. Monri WSPay postupa s osobnim podacima u svojstvu izvršitelja obrade te postupa u skladu s GDPR-om i strogim pravilima PCI DSS L1 regulative o zaštiti upisa i prijenosa podataka.

Za izvršenje Ugovora (autorizacije i naplate) potrebni su sljedeći osobni podaci kupca: ime i prezime, e-mail, telefon, adresa, mjesto, poštanski broj, država, vrsta kartice, broj kartice, vrijeme trajanja kartice i CVV kod kartice.

Monri WSPay ove osobne podatke ne obrađuje niti koristi osim u svrhe izvršenja ugovora o autorizaciji i naplati. Monri WSPay jamči ispunjavanje svih uvjeta određenih važećim propisima o zaštiti osobnih podataka za izvršitelje obrade osobnih podataka, a osobito poduzimanje svih potrebnih tehničkih, organizacijskih i sigurnosnih mjera, što naročito potvrđuje PCI DSS L1 certifikatom.

Obrazac o jednostranom raskidu ugovora

1. Ime, prezime i adresa potrošača

_____

_____

2. Prima:

DREZGA d.o.o., sa sjedištem i poslovnom adresom Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje, Hrvatska, matični broj: 3746224, telefon: +385 1 333 5301, adresa elektroničke pošte: info@drezga.hr

Ja _____ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe / za pružanje sljedeće usluge

_____,

naručene/primljene dana _____.

3. Druge napomene (nije obvezno):

_____

_____

_____

Potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru):

Datum:_____

Upute za jednostrani raskid ugovora:

Pravo na jednostrani raskid ugovora možete ostvariti i mrežnim putem na https://shop.husqvarna.hr/moj-racun/raskid-ugovora / https://shop.piv.hr/my-account/raskid-ugovora. Ako upotrijebite opisanu mrežnu funkciju, poslat ćemo Vam bez odgađanja potvrdu o zaprimanju Vaše izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju (npr. e-poštom), uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja. Daljnje upute o jednostranom raskidu ugovora nalaze se u Općim uvjetima poslovanja.

1. Računanje roka za jednostrani raskid ugovora

Ugovor možete jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Da biste mogli ostvariti pravo na jednostrani raskid ovoga Ugovora, morate nas obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, elektroničkom poštom ili putem funkcije „Raskid ugovora“ u web trgovini, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, ili adresu elektroničke pošte, a možete koristiti ovaj obrazac za jednostrani raskid ugovora.

Rok za jednostrani raskid iznosi 14 dana od dana:

- kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed, u slučaju sklapanja kupoprodajnog ugovora;
- kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe, u slučaju sklapanja ugovora koji se odnosi na više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki;
- sklapanja ugovora, u slučaju sklapanja ugovora o usluzi.

2. Povrat uplaćenog iznosa

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora, osim ukoliko ste odabrali drugu vrstu isporuke a koja nije najjeftinija standardna isporuka koju smo mi ponudili.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. U slučaju da pristajete na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosite nikakve troškove u odnosu na povrat.

Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad.

3. Povrat robe

Robu vratite ili je predajte nama na adresu Drezga d.o.o. – Povrat proizvoda, Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora.

Smatra se da ste izvršili svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošaljete ili predate robu nama, odnosno osobi koju smo ovlastili za primanje robe.

4. Troškovi povrata robe

Izravne troškove povrata robe morate snositi sami.

5. Odgovornost potrošača za umanjenje vrijednosti robe

Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

6. Korištenje usluga prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora

Ako je na Vaš zahtjev izvršavanje usluge započelo prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, dužni ste nam platiti iznos koji je razmjeran onom što je isporučeno do trenutka kada ste nas obavijestili o jednostranom raskidu ovog Ugovora.

Povrat robe i reklamacije

Jednostrani raskid ugovora (povrat robe bez navođenja razloga)

Ako ste potrošač, ugovor sklopljen u web trgovini možete jednostrano raskinuti bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana kada je Vama ili trećoj osobi koju ste odredili, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed. Ako je roba naručena jednom narudžbom isporučena u više komada ili pošiljki, rok počinje teći od dana kada vam je predan zadnji komad ili zadnja pošiljka.

Ugovor možete raskinuti:

- putem funkcije „Raskid ugovora“ na poveznici https://shop.husqvarna.hr/moj-racun/raskid-ugovora ili
- slanjem obrasca za jednostrani raskid ugovora (obrazac PDF) ili druge nedvosmislene izjave o raskidu elektroničkom poštom na info@drezga.hr ili poštom na adresu za povrat robe.

Robu nam vratite bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam poslali izjavu o raskidu, na adresu: Drezga d.o.o. – Povrat proizvoda, Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje. Izravne troškove povrata robe morate snositi sami. Povratne pošiljke poslane s naplatom pouzećem ne preuzimamo.

Novac koji ste nam platili, uključujući troškove isporuke, vratit ćemo bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu izjavu o raskidu, na isti način na koji ste platili. Ne vraćamo dodatne troškove ako ste odabrali vrstu isporuke skuplju od najjeftinije standardne isporuke koju smo ponudili. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali. Ako ste platili pouzećem, povrat izvršavamo na IBAN koji nam dostavite, čime pristajete na taj način povrata. Vraćamo stvarno plaćeni iznos; popusti ostvareni kodovima za popust ne vraćaju se. Ako je popust ostvaren na cijelu narudžbu, a ugovor raskidate samo za dio robe, popust se raspoređuje razmjerno cijeni pojedinih proizvoda.

Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Za umanjenje vrijednosti možemo odgovarajuće umanjiti iznos povrata. Molimo da robu vratite u originalnoj ambalaži, sa svim dijelovima koje ste primili.

Pravo na jednostrani raskid ugovora ne postoji u slučajevima propisanim člankom 86. Zakona o zaštiti potrošača (npr. za proizvode izrađene po mjeri te gorivo ili ulje uliveno u uređaj).

Detaljnije odredbe o jednostranom raskidu ugovora nalaze se u točki 14 Općih uvjeta poslovanja.

Reklamacije (materijalni nedostaci, oštećena, nepotpuna ili pogrešna pošiljka)

Reklamaciju možete podnijeti elektroničkom poštom na info@drezga.hr, poštom na adresu Drezga d.o.o. – Povrat proizvoda, Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje ili u našim poslovnim prostorijama na adresi Obrtnička ulica 2, Rakitje, 10437 Bestovje. U reklamaciji navedite svoje ime i prezime, adresu za dostavu odgovora, broj narudžbe ili računa te opis nedostatka, a ako je moguće, priložite i fotografiju proizvoda.

Proizvod nam, na naš zahtjev, stavite na raspolaganje radi utvrđivanja nedostatka. Ako je reklamacija opravdana, proizvod preuzimamo o svom trošku.

Primitak reklamacije potvrdit ćemo bez odgađanja, a pisani odgovor dobit ćete najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije.

Detaljnije odredbe o reklamacijama nalaze se u točkama 11 do 13 Općih uvjeta poslovanja.