

Pravila poslovanja

Opći uvjeti poslovanja internetske trgovine regio toys.hr

1. Definicije

Područje primjene Općih uvjeta poslovanja (OUP)

Ovi Opći uvjeti poslovanja (OUP) odnose se na narudžbe, kupnje i elektroničke ugovore sklopljene putem internetske stranice regio toys.hr, koja je u vlasništvu i pod upravom REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Ovi OUP primjenjuju se na sve trgovačke transakcije sklopljene između REGIO Játékkereskedelmi Kft. i potrošača (kupca, naručitelja) putem elektroničkih sredstava, na području Europske unije.

Pravni izvori:

- Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/771 – o određenim aspektima ugovora o prodaji robe, u vezi sa zahtjevima za sukladnost i jamstvima za robu prodanu potrošačima, kao i s pravnim sredstvima dostupnima potrošačima (NN 96/22).
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) – o pravima potrošača u ugovorima sklopljenima između potrošača i trgovaca, uključujući detaljna pravila o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora.
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) – o zaštiti prava potrošača i osnovnim načelima potrošačke politike u Republici Hrvatskoj.
- Zakon o elektroničkoj trgovini (NN 173/03, 67/08, 36/09, 130/11, 30/14, 32/19) – o uslugama informacijskog društva i elektroničkoj trgovini.
- Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21) – Građanski zakonik Republike Hrvatske (obveznopravni odnosi).
- Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/770 – o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, u vezi s detaljnim pravilima za pružanje digitalnog sadržaja i digitalnih usluga potrošačima (NN 96/22).

Izjave:

Jezik ugovora: hrvatski. Za ugovor nije dostupan kodeks ponašanja.

Ugovor sklopljen na temelju ovog dokumenta ne smatra se pisanim ugovorom i ne arhivira se.

Trgovačko društvo poduzima opće primijenjene i javno dostupne tehničke mjere zaštite.

Hardver i softver koji koristi društvo sigurno surađuju s digitalnim sadržajima koji nastaju u vezi s poslovanjem elektroničke trgovine.

2. Podaci o trgovačkom društvu (Pružatelju usluge):

Naziv: REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Skraćeni naziv: REGIO Kft.

Adresa: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

Poštanska adresa: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Broj bankovnog računa: BE02 9140 8661 4140
Porezni broj: HU-10431674-2-44
Statistički broj: 10431674-4649-113-01
Matični broj tvrtke: Cg. 01-09-070999, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Služba za korisnike, rješavanje pritužbi:

Adresa: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: support@regiotoys.com

Podaci o pružatelju usluge poslužitelja:

RACKFOREST KFT.

<https://www.rackforest.com/>

1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Telefon: +36 70 881 4184

e-mail: info@rackforest.com

3. Opće informacije

3.1. Internetska trgovina dostupna je na internetskoj adresi <https://regiotoys.hr/>

3.2. Objavljivanje proizvoda/robe na internetskoj stranici trgovine smatra se ponudom trgovačkog društva.

3.3. Kupac, slanjem narudžbe na ponudu objavljenu u internetskoj trgovini, prihvaća ponudu trgovačkog društva. Kupac je svjestan da slanjem narudžbe preuzima obvezu plaćanja.

3.4. Vrijeme sklapanja ugovora prema ovim Općim uvjetima poslovanja (OU): ugovor se smatra sklopljenim kada narudžba kupca, poslana kao odgovor na ponudu trgovca objavljenu na mrežnoj stranici prema točki 3.1., postane dostupna trgovcu.

3.5. Trgovac je dužan bez odgode elektroničkim putem potvrditi primitak narudžbe. Ako potvrda ne stigne kupcu u razumnom roku, ali najkasnije u roku od 48 sati od slanja narudžbe, kupac se oslobađa bilo kakve ugovorne obveze.

3.6. Smatra se da je narudžba i njezina potvrda stigla trgovcu, odnosno kupcu, kada postane njima dostupna.

3.7. Za kupnju/narudžbu u internetskoj trgovini registracija je moguća, ali nije obavezna. Za sklapanje ugovora trgovac je dužan zatražiti osobne podatke sukladno poreznim i računovodstvenim propisima.

3.8. Pravne radnje koje stvaraju obveze mogu samostalno i bez ograničenja poduzimati samo punoljetne fizičke osobe s punom poslovnom sposobnošću, kao i pravne osobe i druge organizacije. Maloljetnik s navršenih 14 godina može dati izjavu volje samo uz pristanak zakonskog zastupnika, osim ako se radi o uobičajenim poslovima svakodnevnog života manjeg značaja ili o raspolaganju vlastitom zaradom.

3.9. Sve cijene su izražene u eurima (EUR), uključujući porez na dodanu vrijednost (PDV).

3.10. Na kupnje bez prethodne registracije primjenjuju se ista pravila kao i na kupnje uz registraciju.

3.11. Ne postoji kodeks ponašanja u smislu zakona o zabrani nepoštene poslovne prakse prema potrošačima.

3.12. U slučaju sniženja cijena, pružatelj usluge je dužan potpuno informirati korisnike o akciji i njezinu trajanju te se pridržavati pravila o oglašavanju sniženja cijena, uključujući navođenje prethodne, redovne cijene primjenjivane prije sniženja.

3.13. Ako se unatoč pažnji pružatelja usluge na mrežnoj stranici pojavi pogrešna cijena (npr. zbog tehničke pogreške, cijena od „0 EUR“ ili „1 EUR“), pružatelj usluge nije dužan isporučiti proizvod po pogrešnoj cijeni, već može ponuditi ispravnu cijenu. Kupac tada ima pravo odustati od kupnje.

3.14. U slučaju pogrešne cijene postoji očita nerazmjernost između stvarne i prikazane cijene, što bi prosječan potrošač morao odmah uočiti. Prema Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske (Zakon o obveznim odnosima, NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21), ugovor nastaje uzajamnim i usklađenim izražavanjem volje stranaka. Ako se stranke ne mogu usuglasiti o uvjetima ugovora, tj. ako ne postoji uzajamno i usklađeno izražavanje volje, ugovor se ne smatra valjano sklopljenim i ne proizvodi prava ni obveze.

4. Proizvodi dostupni u internetskoj trgovini

4.1. Proizvodi koje nudi trgovačko društvo smatraju se dječjim igračkama, ali njihova uporaba nije isključivo ograničena na punoljetne osobe. Igračke ne zahtijevaju posebne uvjete rukovanja, a eventualni stupanj opasnosti naznačen je na pojedinačnom proizvodu.

4.2. Uz svaki proizvod priložene su upute za uporabu.

Uvjeti čuvanja: na suhom mjestu, pri sobnoj temperaturi.

4.3. Trgovačko društvo na stranicama proizvoda i u opisima navodi osnovne karakteristike svakog artikla. Kupac se o stvarnim svojstvima odabranog proizvoda može detaljno informirati iz uputa za uporabu priloženih uz proizvod.

Trgovačko društvo je dužno priložiti upute za uporabu u skladu s važećim zakonskim propisima. U slučaju da kupac ne primi upute za uporabu zajedno s proizvodom, dužan je o tome odmah, prije uporabe proizvoda, obavijestiti službu za korisnike. Trgovačko društvo je tada dužno bez odgode dostaviti upute.

Ako kupac ne prijavi nedostatak uputa, trgovačko društvo ne snosi odgovornost za eventualnu štetu ili troškove nastale zbog toga.

5. Postupak kupnje

5.1. Kupac može odabrati željene proizvode pregledavanjem kategorija ili pomoću tražilice na internetskoj stranici, upisivanjem naziva proizvoda ili ključne riječi kako bi odmah pronašao željeni artikl.

5.2. Klikom na gumb „Dodaj u košaricu“ proizvod se dodaje u košaricu.

5.3. Nakon završetka odabira proizvoda, klikom na gumb „Naruči“ sustav automatski preusmjerava kupca na stranicu za dovršetak narudžbe, gdje je moguće uređivati sadržaj košarice, odabrati način dostave i plaćanja, te unijeti ili provjeriti potrebne podatke za kupnju.

5.4. Kupac ima mogućnost ispraviti eventualne pogreške u unosu podataka prije slanja narudžbe. Podatke navedene prilikom registracije korisnik može kasnije promijeniti u izborniku „Profil“ nakon prijave na račun.

5.5. Sadržaj košarice može se u svakom trenutku provjeriti, mijenjati ili izbrisati.

5.6. Postupak naručivanja završava klikom na gumb „Dovrši narudžbu“, gdje kupac ima priliku provjeriti točnost podataka, prihvatiti Opće uvjete poslovanja (OU) i poslati narudžbu ili odustati od kupnje. Slanjem narudžbe kupac prihvaća ponudu trgovačkog društva objavljenu na internetskoj stranici.

5.7. Kupac će o primitku narudžbe odmah, a najkasnije u roku od 48 sati, primiti elektroničku potvrdu koja sadrži naziv i opis naručenog proizvoda, naziv i podatke trgovca, prodajnu cijenu i eventualne dodatne troškove.

Ako potvrda ne stigne kupcu u roku od 48 sati od slanja narudžbe, kupac se oslobađa bilo kakve ugovorne obveze.

5.8. Na obrascu narudžbe u internetskoj trgovini nalazi se rubrika „Napomena“, čije ispunjavanje nije obavezno. Kupac ovdje može navesti komentare, posebne zahtjeve ili napomene u vezi s narudžbom. Trgovačko društvo prima i razmatra sve primjedbe, zahtjeve i eventualne reklamacije putem službe za korisnike.

5.9. Narudžbe se obrađuju prema redoslijedu zaprimanja. U iznimnim slučajevima može se dogoditi da, iako sustav prikazuje da je proizvod na zalihi, artikl ne može biti isporučen jer je tijekom pakiranja utvrđena oštećenost ili neispravnost. O takvoj privremenoj nemogućnosti isporuke trgovac će obavijestiti kupca.

5.10. Ispravak pogrešaka pri unosu podataka:

Kupac ima više prilika za tehnički ispravak eventualnih pogrešaka tijekom procesa naručivanja.

Može promijeniti količinu proizvoda u košarici tako da u stupcu „Količina“ unese ispravan broj komada.

Ako kupac želi izbrisati proizvod iz košarice, to može učiniti klikom na gumb „X“.

Također, kupac ima mogućnost promijeniti osobne podatke unesene prilikom registracije.

6. Kupnja uz prethodnu registraciju

6.1. U ovom slučaju proces narudžbe započinje registracijom korisnika.

6.2. Internetska trgovina / trgovačko društvo ne snosi odgovornost za pogreške u isporuci, kašnjenja u dostavi ili bilo kakve druge probleme koji su posljedica netočno ili pogrešno unesenih podataka od strane kupca.

Također, trgovac ne odgovara za štetu nastalu zbog toga što je kupac zaboravio, pogrešno unio ili trećim osobama učinio dostupnim svoje korisničko ime ili lozinku, iz razloga koji nisu u nadležnosti trgovca.

6.3. Objavljivanje proizvoda na stranici internetske trgovine smatra se ponudom trgovačkog društva.

Kupac, slanjem narudžbe kao odgovora na objavljenu ponudu, prihvaća ponudu trgovca. Kupac je svjestan da slanjem narudžbe preuzima obvezu plaćanja.

6.4. Vrijeme sklapanja ugovora:

Ugovor se smatra sklopljenim kada narudžba kupca, poslana kao odgovor na ponudu trgovca objavljenu u skladu s točkom 6.3., postane dostupna trgovcu.

6.5. Trgovac je dužan bez odgode elektroničkim putem potvrditi primitak narudžbe.

Ako potvrda ne stigne kupcu u razumnom roku, ali najkasnije u roku od 48 sati od slanja narudžbe, kupac se oslobađa ugovorne obveze.

6.6. Smatra se da su narudžba i njezina potvrda zaprimljene od strane trgovca, odnosno kupca, kada postanu njima dostupne.

6.7. Trgovac ne snosi odgovornost ako kupac ne primi potvrdu o narudžbi zbog toga što je naveo pogrešnu e-mail adresu, ako je pretinac e-pošte pun, ili zbog bilo koje druge pogreške ili propusta na strani kupca.

6.8. Ako naručeni proizvod nije dostupan u trenutku narudžbe i ne može se nabaviti u roku od 7 dana, trgovac zadržava pravo da ne prihvati narudžbu.

U tom slučaju ugovor se ne sklapa, a kupac će o tome biti obaviješten.

Trgovac je dužan odmah vratiti kupcu eventualno već uplaćeni iznos.

7. Plaćanje i izvršenje ugovora

7.1. Sve cijene u internetskoj trgovini izražene su u eurima (EUR) te uključuju PDV i troškove pakiranja.

Kupac će prije potvrde narudžbe biti posebno obaviješten o troškovima dostave, koje je dužan prihvatiti potvrdom narudžbe.

7.2. Tijekom procesa narudžbe kupac može odabrati između sljedećih načina plaćanja i dostave:

a) Plaćanje pouzećem – prilikom dostave proizvoda kuriru.

b) Online plaćanje bankovnom karticom unaprijed – putem sigurne internetske naplate, uz dostavu putem kurirske službe.

c) Online plaćanje putem Apple Pay ili Google Pay – unaprijed, zajedno s troškovima dostave.

Online kartična plaćanja izvršavaju se putem sustava Barion.

Podaci o bankovnim karticama ne šalju se trgovcu.

Uslugu pruža Barion Payment Zrt., institucija pod nadzorom Mađarske narodne banke, broj odobrenja: H-EN-I-1064/2013.

d) Plaćanje bankovnim prijenosom unaprijed, uz dostavu putem kurirske službe.

7.3. Dostupni načini plaćanja:

Bankovni prijenos unaprijed

Plaćanje pouzećem kuriru prilikom preuzimanja pošiljke.

Kod plaćanja pouzećem naplaćuje se naknada u iznosu od 1,5 EUR.

Kod plaćanja bankovnim prijenosom kupac mora u poziv na broj ili opis plaćanja navesti svoje ime i broj potvrde narudžbe.

7.5. Trošak dostave putem kurirske službe:

GLS kurirska služba:

Iznos kupnje	Veličina paketa	Iznos troška dostave
0 – 49 EUR	Nije prevelik	4,99 EUR
iznad 49 EUR	Nije prevelik	BESPLATNO
iznad 0 EUR	Prevelik	20 EUR

U slučaju prevelike pošiljke (ako je težina pakiranja veća od 40 kg ili je opseg pakiranja veći od 300 cm (2x visina + 2x širina + 1x duljina)), trošak dostave iznosi 20 EUR.

Informacija o tome je li proizvod prevelik uvijek je navedena na stranici proizvoda.

U slučaju dostave na Packeta paketomat:

Iznos kupnje	Iznos troška dostave
0 – 49 EUR	2,99 EUR
iznad 49 EUR	BESPLATNO

U slučaju prevelike pošiljke, dostava na Packeta paketomat nije moguća.

Budući da naši dostavljači obavljaju dostavu između **08:00 i 17:00 sati**, molimo Kupca da kao adresu za dostavu navede **adresu na kojoj je dostupan tijekom dana**, primjerice **adresu radnog mjesta**, te da unese **ime primatelja i broj mobilnog telefona**.

U polje „Napomena“ Kupac može unijeti sve informacije koje mogu biti važne za dostavu, primjerice:

„Susjed X Y preuzet će paket“,

„Navedena adresa dostave je moje radno mjesto, 4. kat, soba 520“,

„Djevojka na pultu može preuzeti paket, ostavio/la sam joj novac“.

Ako dostavljač na adresi ne zatekne nikoga, Kupac će primiti obavijest o neuspješnoj dostavi na e-mail adresu navedenu prilikom kupnje.

Sustav internetske trgovine potpuno je automatiziran: podaci koje Kupac unese u odgovarajuća polja prilikom narudžbe automatski se, bez provjere, prenose na pošiljku, stoga molimo da se pažljivo unesu točni podaci za dostavu!

To se odnosi i na ime za dostavu: ako je Kupac naručitelj, ali na vratima ili poštanskom sandučiću nije navedeno njegovo ime, treba unijeti ime koje je navedeno na adresi dostave.

7.6. Očekivano vrijeme isporuke: Za robu koja je na zalihi, Poduzeće, u skladu s dostupnošću i kapacitetom ugovorenih dostavnih službi, nastoji što prije organizirati isporuku naručene robe.

7.7. Kupac račun može primiti elektroničkim putem, prema odluci Poduzeća. Ako je izdani račun elektronički, a Kupac želi račun u papirnatom obliku, to treba posebno zatražiti od Poduzeća. Elektronički račun može se otvoriti, između ostalog, pomoću besplatnog programa Adobe Reader.

7.8. U svim slučajevima dostave putem kurirske službe, Kupac će biti obaviješten i informiran o okolnostima isporuke, a upite u vezi dostave može postavljati isključivo Poduzeću.

8. Jamstvo

U svakodnevnom govoru često se koristi izraz „garancija”, no on nije pravni pojam. Za detaljna pravila o ostvarivanju prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva, pogledajte Poglavlje 14. ovih Općih uvjeta poslovanja: „Obavijest o odgovornosti za materijalne nedostatke, odgovornosti proizvođača i jamstvu”.

Izjava proizvođača kojom se preuzima obveza u vezi s neispravnim ispunjenjem, a koja se može nazivati i jamstvenim listom, prilaže se uz pošiljku.

Ako proizvođač za potrošački proizvod daje povoljnije jamstvene uvjete od onih propisanih zakonom, tada prava koja iz jamstva pripadaju poduzeću prenose se na potrošača u trenutku ispunjenja ugovora između potrošača i poduzeća.

9. Zadržavanje prava vlasništva

Poduzeće zadržava pravo vlasništva nad naručenom robom do potpune isplate kupoprodajne cijene.

Neovlašteno raspolaganje robom koja nije u cijelosti plaćena može imati za posljedicu pokretanje kaznenog postupka.

10. Izjava o autorskim pravima

Operator internetske stranice i suradnici koji su sudjelovali u izradi sadržaja zadržavaju svoja autorska prava u skladu sa Zakonom o autorskom pravu i srodnim pravima (Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima, NN 111/21, 114/22, 14/23).

Sav sadržaj objavljen na stranici <https://regiotoys.hr/>

, uključujući obavijesti, opise, članke, slike, grafička rješenja internetske stranice te bilo koja druga originalna, individualna rješenja (u daljnjem tekstu: „djelo”), predstavlja autorsko djelo i zaštićeno je prema navedenom zakonu.

Osim ako nije drugačije navedeno, autori djela objavljenih na stranici ne daju dopuštenje za umnožavanje svojih djela, osim pod sljedećim uvjetima:

Zabranjeno je umnožavanje, prerada, distribucija, javno priopćavanje ili bilo kakvo drugo korištenje navedenih djela na bilo kojem mediju ili tehničkim sredstvom bez naše prethodne pisane suglasnosti.

Za svako neovlašteno korištenje sadržaja (npr. članaka, opisa, slika) naplaćuje se naknada/odšteta u iznosu od 260 EUR (dvjesto šezdeset eura) po elementu.

Ova zabrana ne utječe na slučajeve slobodnog korištenja koji su dopušteni isključivo zakonom propisanom krugu korisnika i u mjeri te svrhe utvrđene zakonom.

11. Prava potrošača, pritužbe i alternativno rješavanje sporova

11.1. Pojmovi

11.1.1. **Potrošač:** fizička osoba koja djeluje izvan okvira svoje profesionalne, poslovne ili obrtničke djelatnosti (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

11.1.2. **Trgovac:** fizička ili pravna osoba koja djeluje u okviru svoje profesionalne, poslovne ili obrtničke djelatnosti (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

11.1.3. **Proizvođač:** gospodarski subjekt koji proizvodi, obnavlja ili označava proizvod svojim znakom; u određenim slučajevima i ovlaštenu zastupnik, uvoznik ili – ako proizvođač nije poznat – distributer (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23; Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti, NN 80/13, 14/14, 32/19).

11.1.4. **Distributer:** osoba koja stavlja proizvod na tržište potrošaču (isti zakoni kao gore).

11.1.5. **Proizvod:** svaka pokretna stvar, uključujući vodu, plin i električnu energiju u pakiranju ili određenoj količini, kao i robu s digitalnim elementima (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23; Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/771, NN 96/22).

11.1.6. **Usluga:** digitalni sadržaj ili digitalna usluga koja se pruža potrošaču (Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/770, NN 96/22; Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

11.1.7. **Prodajna cijena / jedinična cijena:** ukupna cijena koju plaća potrošač, odnosno cijena izražena po propisanoj mjeri (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

11.1.8. **Trgovačka komunikacija:** pojam definiran pravilima o nepoštenim poslovnim praksama prema potrošačima (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

11.2. Obveza označavanja cijena

11.2.1. Potrošača treba jasno, vidljivo i čitljivo informirati o prodajnoj i jediničnoj cijeni, kao i o cijeni usluge (ako je primjenjivo). Prikazana cijena mora uključivati sve obvezne pristojbe, osobito PDV (porez na dodanu vrijednost).

11.2.2. Cijene se u Republici Hrvatskoj iskazuju u eurima (EUR).

11.2.3. Prilikom oglašavanja popusta trgovac je dužan poštovati posebna pravila o prikazu sniženih cijena (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

11.2.4. Ako se u trgovačkoj komunikaciji navodi prodajna cijena, treba navesti i jediničnu cijenu, ako je relevantna.

11.3. Obveza pakiranja

11.3.1. Proizvod mora biti pakiran tako da pakiranje čuva njegovu kvalitetu, ne utječe negativno na količinu ili kvalitetu te omogućuje siguran transport.

11.3.2. Posebni propisi mogu određivati dodatne zahtjeve.

11.3.3. Primarna odgovornost za pravilno pakiranje leži na proizvođaču; ako on to ne ispunio, odgovornost prelazi na distributera.

11.3.4. Trgovac mora moći dokazati da je ispunio svoje obveze u vezi s pakiranjem.

11.4. Postupak rješavanja pritužbi

11.4.1. Trgovac mora jasno navesti svoje sjedište, kontakt podatke za pritužbe (poštanska adresa, e-mail, telefon) i način podnošenja pritužbi.

11.4.2. Potrošač može podnijeti pritužbu usmeno ili pisano. Usmena pritužba ispituje se odmah ako je moguće; ako nije, trgovac daje pisani odgovor u roku od 30 dana.

11.4.3. Telefonske ili online pritužbe dobivaju jedinstveni identifikacijski broj, a potrošač se informira o tijeku postupka.

11.4.4. Evidencija pritužbi mora sadržavati: podatke potrošača, mjesto i način podnošenja pritužbe, opis i priloge, stav trgovca (ako je odmah moguće), identifikaciju djelatnika i identifikacijski broj.

11.4.5. U slučaju odbijanja pritužbe, trgovac mora obrazložiti razloge i informirati potrošača o mogućnostima podnošenja pritužbe nadležnim tijelima ili alternativnom rješavanju sporova (Državni inspektorat, Centar za mirenje pri HGK, SAL organizacije) te o pravnom putu (Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, NN 121/16, 32/19).

11.4.6. Kod jamstva i odgovornosti za nedostatke potrošač dokazuje sklapanje ugovora (račun, potvrda). Popravak ili zamjena mora biti provedena bez naknade i neopravdanog odgađanja, najkasnije u roku od 15 kalendarskih dana od dana kada je trgovac obaviješten o nedostatku.

11.4.7. Radi ispitivanja zahtjeva za popravak ili zamjenu, proizvod se preuzima uz potvrdu o primitku, koja mora sadržavati podatke potrošača, identifikaciju proizvoda, datum zaprimanja i očekivani datum povrata.

11.5. Alternativno rješavanje sporova (ADR/SAL)

11.5.1. U slučaju potrošačkog spora, potrošač ima pravo pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova (ADR) prema Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16, 32/19).

11.5.2. Potrošač se može obratiti Državnom inspektoratu – Sektor za zaštitu potrošača ili drugim priznatim ADR tijelima, ovisno o području (npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj narodnoj banci za bankarske sporove).

11.5.3. Službeni jezik ADR postupka je hrvatski, a stranke se mogu zastupati putem punomoćnika.

11.5.4. Preduvjet za pokretanje ADR postupka jest da potrošač prethodno pokuša spor riješiti izravno s trgovcem. Zahtjev se podnosi pisano ili na trajnom mediju.

11.5.5. Trgovac je dužan surađivati u postupku i osigurati sudjelovanje ovlaštene osobe.

11.5.6. Ako se ne postigne nagodba, ADR tijelo može dati preporuku ili, gdje je dopušteno, donijeti obvezujuću odluku. Odluka ADR-a ne utječe na pravo potrošača da svoj zahtjev podnese sudu.

11.6. Europska online platforma za rješavanje sporova (ODR)

Europska platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (ODR), koju je vodila Europska komisija, prestala je s radom 20. srpnja 2025.

Potrošači u Republici Hrvatskoj mogu koristiti nacionalne ADR postupke u skladu sa Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16, 32/19).

Pritužbe i sporove potrošači mogu podnijeti ADR tijelima priznatima od strane Državnog inspektorata – Sektora za zaštitu potrošača.

Dodatne informacije o potrošačkim pravima i mirnom rješavanju sporova dostupne su na službenim informativnim stranicama Europske komisije i nacionalnih tijela za zaštitu potrošača.

12. Pravo na jednostrani raskid ugovora

12.1. Kupac/naručitelj ima pravo bez navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 kalendarskih dana, osim u slučajevima kada je riječ o robi ili usluzi koja je izuzeta od prava na raskid (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

U slučaju ugovora o usluzi, ako je izvršenje započelo, kupac ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

12.2. Rok za raskid ugovora od 14 kalendarskih dana počinje teći:

od dana kada je kupac ili treća osoba koju je kupac odredio, a koja nije prijevoznik, preuzela robu;

u slučaju više proizvoda u jednoj narudžbi, od dana kada je zadnji proizvod preuzet;

u slučaju roba isporučenih u više dijelova ili komada, od dana kada je zadnji dio ili komad preuzet;

u slučaju ugovora o redovitoj isporuci robe, od dana kada je prva roba preuzeta.

Potrošač može ostvariti pravo na raskid već od dana sklapanja ugovora do dana preuzimanja robe.

12.3. Ako kupac želi ostvariti svoje pravo na raskid ugovora, dužan je poslati nedvojbenu izjavu oraskidu (osobno, poštom ili elektroničkom poštom) na sljedeću adresu:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4

E-mail: support@regiotoys.com

Potrošač može koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora koji je priložen u Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23), ali nije obvezan – izjava može biti dana u bilo kojem obliku koji jasno izražava volju za raskidom.

U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan vratiti robu najkasnije u roku od 14 dana od dana slanja izjave o raskidu na gore navedenu adresu.

Izravne troškove povrata robe snosi potrošač, osim ako nije drugačije dogovoreno.

12.4. Smatra se da je potrošač pravodobno iskoristio pravo na raskid ako je izjavu o raskidu poslao prije isteka roka od 14 dana.

13. Posljedice jednostranog raskida ugovora

13.1. Ako kupac jednostrano raskine ugovor, trgovac će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada zaprimi obavijest o raskidu ugovora, vratiti sve uplate koje je primio od kupca, uključujući i troškove dostave (osim dodatnih troškova koji su nastali ako je kupac izabrao način dostave koji se razlikuje od najjeftinijeg standardnog načina dostave koji trgovac nudi).

13.2. Povrat sredstava izvršit će se na isti način plaćanja koji je kupac koristio pri izvornoj transakciji, osim ako kupac izričito pristane na drugačiji način povrata. U tom slučaju kupac nema pravo na dodatne troškove povezane s povratom.

13.3. U slučaju raskida ugovora kupac je dužan vratiti robu trgovcu bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obavijest o raskidu, na sljedeću adresu:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

Rok se smatra poštovanim ako kupac pošalje robu prije isteka roka od 14 dana.

Budući da trgovac također prodaje robu u poslovnici, potrošač koji osobno podnosi zahtjev za raskid u poslovnici može istovremeno vratiti robu izravno trgovcu.

13.4. Izravne troškove povrata robe snosi kupac, osim ako robu osobno vraća u poslovnicu, kako je navedeno u prethodnom odlomku.

13.5. Trgovac može zadržati povrat sredstava dok ne zaprimi vraćenu robu ili dok kupac ne dostavi dokaz da je robu poslao natrag – ovisno o tome što nastupi ranije.

13.6. Kupac je odgovoran za smanjenje vrijednosti robe samo ako je ono rezultat rukovanja robom koje prelazi ono što je nužno za utvrđivanje prirode, svojstava i funkcioniranja robe.

13.7. Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora u sljedećim slučajevima:

nakon potpunog izvršenja usluge, ako je trgovac započeo s izvršenjem uz izričit prethodni pristanak potrošača i potrošač je potvrdio da gubi pravo raskida nakon potpunog izvršenja;

za robu ili usluge čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje trgovac ne može kontrolirati, a koje se mogu dogoditi unutar roka za raskid;

za robu izrađenu prema specifikacijama potrošača ili jasno prilagođenu potrošaču;

za lako pokvarljivu robu ili robu s kratkim rokom trajanja;

za zapečaćenu robu koja nije prikladna za povrat iz zdravstvenih ili higijenskih razloga ako je potrošač otvorio ambalažu nakon isporuke;

za robustne proizvode koji su nakon isporuke neodvojivo pomiješani s drugim proizvodima;

za ugovore o popravku ili održavanju, ako je trgovac posjetio potrošača na njegov izričit zahtjev radi hitnih popravaka ili održavanja;

za audio ili video zapise te računalne programe koji su dostavljeni u zapečaćenoj ambalaži i koji su otvoreni nakon isporuke;

za novine, časopise ili periodične publikacije, osim pretplata;

za digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom mediju, ako je izvršenje započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača i uz potvrdu da gubi pravo na raskid nakon početka izvršenja.

13.8. Ako potrošač izjavu o raskidu podnosi u pisanom obliku, dovoljno je da je pošalje u roku od 14 dana.

13.9. Potrošač je odgovoran za smanjenje vrijednosti robe samo ako je ono rezultat rukovanja robom koje prelazi ono što je potrebno za utvrđivanje njezine prirode, svojstava i funkcionalnosti.

13.10. Potrošač može podnijeti druge pritužbe trgovcu putem kontakt podataka navedenih u ovom Pravilniku.

13.11. Pravo na jednostrani raskid ugovora pripada isključivo potrošačima u smislu Zakona o zaštiti potrošača (Zakon o zaštiti potrošača, NN 19/22, 59/23).

13.12. Pravo na jednostrani raskid ne odnosi se na poduzetnike, tj. osobe koje djeluju u okviru svoje profesionalne, samostalne ili poslovne djelatnosti.

14. Obavijest o odgovornosti za materijalne nedostatke, odgovornosti proizvođača i jamstvu

(izrađeno prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) i Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2019/770 o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (NN 110/21))

1. Odgovornost za materijalne nedostatke

Potrošač ima pravo pozvati se na odgovornost za materijalne nedostatke ako roba nije isporučena u skladu s ugovorom, odnosno ako ima nedostatak ili ne posjeduje svojstva koja je trgovac izričito preuzeo u ugovoru.

Potrošač može, prema vlastitom izboru, zahtijevati popravak ili zamjenu proizvoda, osim ako je to nemoguće ili bi za trgovca predstavljalo nerazmjeran trošak.

Ako popravak ili zamjena nisu mogući, potrošač ima pravo zahtijevati sniženje cijene ili raskid ugovora.

Potrošač može ostvariti svoja prava po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke u roku od **2 godine** od isporuke robe.

Za rabljenu robu ugovorom se može odrediti kraći rok, ali ne kraći od 1 godine.

Ako se nedostatak pojavi u roku od **12 mjeseci** od isporuke, smatra se da je postojao u trenutku isporuke – osim ako trgovac ne dokaže suprotno. Nakon isteka 12 mjeseci teret dokaza prelazi na potrošača.

2. Odgovornost proizvođača

Potrošač ima pravo zahtijevati popravak ili zamjenu proizvoda izravno od proizvođača ili distributera, ako je proizvod neispravan.

Proizvod se smatra neispravnim ako ne udovoljava propisanim zahtjevima koji su vrijedili u trenutku stavljanja na tržište ili ako nema svojstva koja je proizvođač naveo.

Potrošač može ostvariti prava iz odgovornosti proizvođača u roku od 2 godine od stavljanja proizvoda na tržište. Proizvođač je oslobođen odgovornosti ako dokaže da:

proizvod nije stavljen na tržište u okviru njegove poslovne djelatnosti,

da nedostatak nije bio prepoznatljiv prema stanju znanosti i tehnike u trenutku stavljanja na tržište, ili da je nedostatak posljedica obvezujućeg propisa.

3. Jamstvo

U Republici Hrvatskoj za nove, trajne potrošačke proizvode vrijedi zakonsko obvezno jamstvo prema Zakonu o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23).

Standardno jamstveno razdoblje iznosi 24 mjeseca za nove proizvode.

Za određene proizvode (npr. trajni kućanski aparati) posebnim se propisima može odrediti dulje jamstveno razdoblje.

Tijekom jamstvenog roka potrošač prvenstveno ima pravo zahtijevati popravak proizvoda. Ako popravak nije moguć ili se ne izvrši u razumnom roku, potrošač ima pravo zahtijevati zamjenu proizvoda ili sniženje cijene.

Ostvarivanje prava iz jamstva nije uvjetovano posjedovanjem originalnog pakiranja proizvoda. Temelj za ostvarivanje jamstvenih prava je dokaz o kupnji (račun ili potvrda o plaćanju).

Važno: Potrošač ne može istovremeno ostvarivati prava po više osnova (odgovornost za materijalne nedostatke, odgovornost proizvođača i jamstvo) za isti nedostatak. Međutim, ima pravo odabrati pravni temelj koji je za njega povoljniji.

15. Završne i ostale odredbe

15.1. Ako se bilo koja odredba ovih Općih uvjeta poslovanja pokaže ništavnom ili nevažećom, to ne utječe na valjanost ostatka ugovora. U tom slučaju, na mjesto ništavne odredbe primjenjuju se odgovarajuće zakonske odredbe.

Budapest, 13. travnja 2026.

[Naši Opći uvjeti poslovanja dostupni su za preuzimanje u PDF formatu – KLIKNITE OVDJE.](#)

[Politika privatnosti dostupna je KLIKNITE OVDJE.](#)

[Obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti u DOCX formatu – KLIKNITE OVDJE.](#)