

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA

## Informacije o trgovačkom društvu:

HARVEY NORMAN CROATIA Prodavatelj s ograničenom odgovornošću za trgovinu Harvey Norman Croatia d.o.o., Velimira Škorpika 34/II, 10000 Zagreb;

Upisano u trgovački registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem: 080541063;  
Temeljni kapital uplaćen u cijelosti: 8.231.600,00 kuna;  
Žiro račun: HR35 2360 0001 1022 30334, SWIFT: ZABAHR2X;  
MB: 080541063, OIB: 97757193486;  
Email adresa: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr);  
Info telefon: 01 55 66 200.

\*Cijena poziva i obračunska jedinica za pozive naplaćuje se po cijeni poziva prema fiksnim mrežama telekomunikacijskog operatera korisnika.

Ovi Opći uvjeti poslovanja vrijede od 28.05.2022.

## Prodajna mjesta:

- **HARVEY NORMAN Zagreb**
  - Velimira Škorpika 34/II, 10 000 Zagreb
  - Email adresa: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr);
  - info telefon: 01 55 66 200
- **HARVEY NORMAN Pula**
  - Ul. Rimske centurijacije 102, 52 100 Pula
  - Email adresa: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr);
  - info telefon: 01/5566 200, 052/554 520

Općim uvjetima uređuju se odnosi između kupca i trgovačkog društva Harvey Norman Croatia d.o.o. (dalje u tekstu: „prodavatelj“) vezano uz valjanost ugovornog odnosa prema kupcu, oglašavanje, uvjete i način naručivanja proizvoda, cijene proizvoda, uvjete i načine plaćanja, dostave proizvoda te ostalih usluga koje prodavatelj nudi, uvjete jamstva za ispravnost prodane stvari (tzv. garancije), prava kupca na pisani prigovor na proizvode i usluge prodavatelja, pravo na raskid ugovora i povrat robe i ostala pitanja važna za sklapanje ugovora o kupoprodaji putem kupnje na prodajnim mjestima prodavatelja.

## 1. Uporaba pojmova:

**Kupac** je svaka pravna ili fizička osoba koja je posjetitelj poslovnice prodavatelja i koja kod prodavatelja obavi kupnju pojedinog i/ili grupe proizvoda prodavatelja, te odabere minimalno jedan proizvod. Kupac može biti samo punoljetna i poslovno sposobna osoba. Ugovor o kupoprodaji u ime i za račun maloljetnika i potpuno poslovno nesposobne osobe mogu zaključiti njihovi zakonski zastupnici ili skrbnici. Djelomično poslovno sposobne osobe ugovor mogu zaključiti samo uz suglasnost njihovog zakonskog zastupnika ili skrbnika. Za postupanje suprotno ovoj odredbi prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost. Za pravne osobe se primjenjuje važeći Zakon o obveznim odnosima.

**Potrošač** je sukladno Zakonom o zaštiti potrošača svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

**Ugovor** je sporazum u pisanom obliku, sklopljen između prodavatelja i kupca. Zaključenjem ugovora također se smatra ponuda ili predračun koji prodavatelj pošalje kupcu, a on ga prihvati ili potvrdi. Ovi opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovora.

**Predmet ugovora** je roba iz prodajnog asortimana prodavatelja.

## 2. Valjanost općih uvjeta

Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio svih ugovora sklopljenih između prodavatelja i kupca ili druge osobe koja je u pravnom poslovnom odnosu s prodavateljem. Odredbe ovih općih uvjeta primjenjuju se i na sve ponude, predračune, pravne poslovne izjave i ostale pravne poslovne usluge koje proizlaze iz poslovnog odnosa između prodavatelja i kupca.

Ugovor se smatra sklopljenim kad je dana kapara. 10% uplaćenog avansa smatra se kaparom. Uplatom kapare kupac ulazi u pravni poslovni odnos s prodavateljem i u potpunosti pristaje i slaže se s predmetnim općim uvjetima.

Jednako tako kupac izričito pristaje na to da se za sve pravne odnose primjenjuju isključivo ugovor i predmetni opći uvjeti ili drugi opći uvjeti prodavatelja. Kupac je dužan prihvatiti predmetne opće uvjete u obliku u kakvom postoje ako želi sudjelovati i nastupati u pravnom poslovnom odnosu s prodavateljem. Ovi opći uvjeti primjenjuju se uz sve ostale propise, uključujući propise o zaštiti potrošača. Opći su uvjeti obvezujući u obliku i sa

sadržajem na dan sklapanja ugovora. Uvjeti vrijede od 28.05.2022.

Svi ugovori sklopljeni između prodavatelja i kupca vezano uz kupnju proizvoda Prodavatelja regulirani su odredbama ovih Općih uvjeta, važećim Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o obveznim odnosima, Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i Uredbom (EU) 2016/679 Europskog Parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Ovi Opći uvjeti dostupni su u svim poslovnica prodavatelja. Kupac ima mogućnost i ovlašten je pohraniti ili ispisati ove Opće uvjete na vlastitom kompjuterskom sistemu.

### **3. Nevaljanost drugih ugovornih uvjeta**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se kao primarni i mandatni izvor prava kojim se regulira pravni odnos između prodavatelja i kupca i u tom smislu imaju prevladavajući učinak u odnosu na sve druge moguće izvore te zamjenjuju sve druge pisane ili usmene uvjete drugih osoba, koji odstupaju od ovih Općih uvjeta. Ovi Opći uvjeti imaju jaču pravnu snagu od suprotnih ugovornih odredbi Kupca ili ugovornih odredbi treće osobe, a koje odstupaju od ovih općih uvjeta.. Ovi Opći uvjeti vrijede i onda kada Prodavatelj, upoznat sa suprotnim ili različitim ugovornim odredbama Kupca ili treće osobe, nešto ispuni ili učini kakvu drugu konkludentnu radnju koja bi se mogla smatrati prihvatom suprotnih ili različitih ugovornih odredbi kupca ili trećih. Valjanost spomenutih odredbi je u svakom slučaju isključena. To vrijedi i onda kada bi se ugovorne odredbe kupca ili treće osobe mogli smatrati prihvaćenima nakon stupanja na snagu ovih općih uvjeta. U slučaju nesuglasja između ovih Općih uvjeta i svih drugih, ovi Opći uvjeti će imati prevladavajući učinak, osim ako kupac i prodavatelj u fizičkoj poslovnici ne postignu drugačiji pisani sporazum.

### **4. Valjanost odnosa prema potrošačima**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se prema svim osobama koje se u smislu zakonodavstva Republike Hrvatske smatraju Potrošačem sukladno Zakonom o zaštiti potrošača.

### **5. Valjanost odnosa prema stranim državljanima**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na fizičke osobe, koje imaju državljanstvo različito od državljanstva Republike Hrvatske i pravne osobe koje imaju sjedište izvan Republike Hrvatske i to bez obzira na eventualne razlike u zakonskom ili statutarnom položaju kupca, i bez obzira na njegove stvarne sposobnosti razumijevanja hrvatskog jezika na kojem su ovi Opći uvjeti sastavljeni.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na apatride, kao i na osoblje stranih diplomatskih i konzularnih predstavništava te na počasne konzule i konzulate stranih država na teritoriju Republike Hrvatske.

Kupnja je moguća svim fizičkim i pravnim osobama, koje ispunjavaju uvjete iz prvog poglavlja ovih Općih uvjeta, uključujući osobe iz prvog i drugog stavka ovog poglavlja.

### **6. Općenito o načinu plaćanja**

Sve navedene cijene u poslovnica prodavatelja istaknute su u hrvatskim kunama (HRK), osim ako nije drugačije izričito navedeno. Cijene uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV). Cijene proizvoda ne uključuju troškove dostave, unosa, montaže, manipulativne i druge troškove zasebnih usluga. Cijene svih usluga su navedene sukladno valjanom cjenikom. Akcije se međusobno ne zbrajaju.

Prodavatelj omogućuje korisnicima plaćanje i kupnju putem gotovine, kreditne ili debitne kartice, virmanom, u skladu s uvjetima koji su navedeni u ovim Općim uvjetima. Kupac je suglasan da prodavatelj, u slučaju sumnje na zlouporabu bilo koje vrste plaćanja, može zatražiti dodatne dokaze o valjanosti takvog načina plaćanja, a u slučaju da takvi dokazi ne budu podneseni ima pravo obustaviti transakciju.

Kupac potvrđuje i suglasan je da njegov pružatelj usluga platnog prometa, u svrhu ispunjavanja obveza plaćanja Kupaca prema prodavatelju, može teretiti kupca transakcijskim troškovima koji nisu poznati prodavatelju. Kupac je suglasan da sve takve troškove snosi sam.

Ukoliko je kupac osoba koja nije državljanin jedne od država članica Europske Unije, mogućnost odbitka pretporeza prosuđuje se sukladno

primjenjivim međunarodnim ugovorima o izbjegavanju dvostrukog ekonomskog oporezivanja. Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za povrat poreza na dodanu vrijednost i/ili drugih primjenjivih poreza kupca, niti preuzima nikakvu obvezu bilo koje vrste asistirati kupcu u povratu poreza na dodanu vrijednost i/ili drugih primjenjivih poreza.

## 7. Opći uvjeti poslovanja s poklon karticama

Harvey Norman poklon kartice mogu se kupiti na blagajni u svim poslovnica Harvey Norman Croatia. Poklon kartica postaje važeća trenutkom kupnje iste na blagajni.

Poklon karticom vlasnik plaća cjelokupan ili djelomičan iznos kupovine. Prilikom kupovine kupac blagajnici prilaže karticu. Ukoliko preostali iznos na kartici nije dovoljan za podmirenje cijeloukupnog iznosa, razliku koja nedostaje, kupac može podmiriti jednim od načina plaćanja, koje nudi trgovina Harvey Norman.

Općim uvjetima poslovanja s poklon karticama prodavatelj utvrđuje prava i obveze s naslova poklon kartica Harvey Norman. Ovi Opći uvjeti obvezuju prodavatelja i svakog kupca koji kupi poklon karticu odnosno koji sa poklon karticom plaća određenu robu ili uslugu na prodajnim mjestima prodavatelja. Objavom ovih općih uvjeta svaki je kupac suglasan da sa kupovinom poklon kartice prihvaća i te Opće uvjete, te način poslovanja s poklon karticama, koji je utvrđen ovim općim uvjetima.

### 7.1 Općenito

Poklon kartica je izrađena od plastike. Svaka poklon kartica sadrži EAN kod. Poklon karticu izdaje prodavatelj temeljem uplate. Prodavatelj je sukladno ovim Općim uvjetima obavezan primiti poklon karticu kao sredstvo plaćanja za robu ili uslugu koju prodaje u Hrvatskoj.

### 7.2 Vrijednost poklon kartice

Poklon kartica je izdana tako, da se na njoj nalazi iznos od 13,27 EUR/100,00 kn, 26,54 EUR/200,00 kn, 66,36 EUR/500,00 kn i 132,72 EUR/1.000,00 kn. Vrijednost poklon kartice je fiksna i treba se potrošiti u cijelosti, razlika se ne vraća u gotovini.

### 7.3 Obveze prodavatelja

Za prodavatelja obveza s naslova poklon kartice nastaje u trenutku kada kupac poklon kartice uplati

vrijednost poklon kartice. Uplatu vrijednosti moguće je napraviti sa svim standardnim načinima plaćanja (gotovinom, određenim debitnim i kreditnim karticama) koje prodavatelj prihvaća na bilo kojem prodajnom mjestu prodavatelja u Republici Hrvatskoj.

Potraživanje iz poklon kartice vezano je na EAN kod s kojim je opremljena poklon kartica i koji je namijenjen svakom vlasniku poklon kartice, pri čemu EAN kod nije moguće samostalno upotrijebiti. Ispunjenje potraživanja iz poklon kartice po njenom predočanju može zahtijevati njen donositelj (imatelj), bez predočanja bilo kakve identifikacijske isprave.

Obveza prodavatelja s osnova poklon kartice prestaje kada prodavatelj primi poklon karticu kao sredstvo plaćanja za robu i/ili uslugu, protekom roka valjanosti poklon kartice ili ako poklon kartica postane nevaljana iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima.

Prodavatelj nije odgovoran za zlouporabu poklon kartice i nije dužan provjeriti identitet donositelja. Prodavatelj ne odgovara za gubitak poklon kartice niti se može tražiti poništenje izgubljene/ukradene poklon kartice. Iskorištenu poklon karticu prodavatelj zadržava.

### 7.4 Prava imatelja poklon kartice

Ispunjenje obveze s naslova poklon kartice može zahtijevati donositelj kartice za cijelo vrijeme valjanosti poklon kartice u bilo kojem prodajnom mjestu prodavatelja u Republici Hrvatskoj. Rok valjanosti kartice je 12 (dvanaest) mjeseci od dana izdavanja poklon kartice. Ukoliko se u tom roku ne iskoristi iznos za kupnju roba i/ili usluga, kartica će biti poništena. Imatelj kartice rok valjanosti može provjeriti na računu koji dobiva kod kupovine poklon kartice; pri plaćanju poklon karticom ili na blagajni prodavatelja. Dodatne informacije vezane uz poklon karticu možete pronaći [ovdje](#). Poklon kartica je vezana na on-line sistem prodavatelja. Ukoliko on-line sistem ne radi, što znači da u centralnoj bazi podataka zbog tehničkih poteškoća kod prodavatelja nije moguće provjeriti stanje iznosa novca na poklon kartici, prodavatelj nije dužan vršiti plaćanje bilo kojeg iznosa s naslova poklon kartice do ponovne uspostave veze sa centralnom bazom podataka prodavatelja.

Ispunjenje obveza s poklon kartice donositelj zahtijeva tako da karticu preda prodavatelju kao plaćanje za kupovinu robe i/ili usluge. Iznos se treba koristiti u cijelosti. U slučaju da je vrijednost kupovine viša od vrijednosti poklon kartice, imatelj

poklon kartice mora doplatiti razliku. Ne može se tražiti isplata/unovčenje neiskorištenog iznosa. Povrat novca za uplaćenu poklon karticu nije moguć. Moguće je i spajanje više poklon kartica za plaćanje jednog računa za robu ili uslugu.

Imatelj poklon kartice može poklon karticu prenijeti na treću osobu bez ograničenja. Prijenos se vrši predajom poklon kartice. Novi imatelj poklon kartice s prijenosom poklon kartice dobiva i sva prava koja je imao prijašnji imatelj kartice.

#### 7.5. Ostale odredbe

Na poklon karticu sa definiranim iznosima 100,00 kn, 200,00 kn, 500,00 kn i 1.000,00 kn nije dozvoljeno ništa pisati, brisati, crtati niti popravljati. U suprotnom, kartica se smatra nevaljanom.

Prodavatelj može odbiti ispunjenje obveza iz poklon kartice, ako utvrdi da je poklon kartica krivotvorena ili da je njena valjanost istekla ili da je kartica tako uništena da je nemoguće utvrditi njen sadržaj.

Opći uvjeti poslovanja s poklon karticom vrijede od dana objave nadalje i dostupni su na internetskoj stranici [www.harveynorman.hr](http://www.harveynorman.hr), te u svim prodajnim mjestima prodavatelja u Republici Hrvatskoj.

Prodavatelj pridržava pravo promjene bilo kojih Općih uvjeta poslovanja s poklon karticom bez prethodne najave.

### 8. Opći uvjeti poslovanja s Poklon bonovima

Poklon bon je dokument izrađen od papira i sadrži logo prodavatelja, vrijednost Poklon bona te oznaku dana kupovine Poklon bona. Poklon bon je moguće kupiti gotovinom, virmanom, debitnim karticama ili kreditnim karticama u poslovnica prodavatelja. Poklon bon se ne može kupiti na rate.

Poklon bonove izdaje prodavatelj temeljem plaćanja. Sukladno s ovim Općim uvjetima prodavatelj je obavezan primiti poklon bonove kao plaćanje za robu koju prodaje u svim svojim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj.

Za Prodavatelja obveza s naslova Poklon bonova nastaje u trenutku kada kupac Poklon bona uplati njegovu vrijednost. Ispunjenje potraživanja iz Poklon bona može zahtijevati njegov imatelj, za vrijeme trajanja roka Poklon bona, bez predočenja bilo kakve identifikacijske isprave. Poklon bon ne glasi na ime te je stoga prenosiv.

Obveza prodavatelja s osnova Poklon bona prestaje kada prodavatelja primi Poklon bon kod prodaje robe, protekom roka valjanosti Poklon bona ili ako Poklon bon postane nevaljan iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima.

Na Poklon bon sa definiranim iznosima nije dozvoljeno ništa pisati, brisati, crtati niti popravljati. Prodavatelj može odbiti ispunjenje obveze iz Poklon bona, ako utvrdi da je Poklon bon krivotvoren, rok trajanja istekao ili da je Poklon bon tako uništen da je nemoguće utvrditi njegov sadržaj.

Društvo ne odgovara za gubitak Poklon bona te se u slučaju gubitka, uništenja ili isteka roka valjanosti Poklon bona ne može tražiti povrat novca ili bilo koja druga naknada štete.

Društvo neće Imatelju Poklon bona izvršiti povrat novca za vrijednost Poklon bona.

Rok iskorištenja Poklon bona je 12 mjeseci od dana kupnje Poklon bona.

Kupac može kupovati sa Poklon bonovima robu iz cjelokupnog asortimana prodavatelja bez ograničenja. Poklon bonom može se platiti cjelokupan iznos računa ili djelomičan iznos računa. Ukoliko iznos na Poklon bonu nije dostatan za podmirenje cijelog iznosa računa, ostatak se može podmiriti svim ostalim načinima plaćanja koja prodajno mjesto prihvaća. Jedan račun se može platiti s više Poklon bonova. U slučaju da je vrijednost kupovine niža od vrijednosti Poklon bona, prodavatelj ostatak iznosa ispiše na novi Poklon bon. Ukoliko se proizvod kupljen na bonove vrati zbog zakonom dopuštenih razloga prodavatelj će Kupcu/imatelju bonova vratiti isključivo bonove.

Kupac Poklon bona prihvaća ove Opće uvjete i pravila korištenja Poklon bona sa danom kupnje Poklon bona. Opći uvjeti poslovanja s Poklon bonovima vrijede od dana donošenja i objavljeni su u svim prodajnim mjestima prodavatelja u Republici Hrvatskoj.

### 9. Posebni oblici prodaje

Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (tijekom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje robe s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovitoj prodaji) Harvey Norman Croatia istakne sniženu cijenu koju primjenjuje tijekom

trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je Harvey Norman Croatia primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

## **10. Ugovor o kupoprodaji**

Ugovor koji kupac sklapa s prodavateljem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio ugovora. U slučaju neslaganja općih uvjeta i ugovora o kupoprodaji proizvoda, vrijede odredbe iz ugovora o kupoprodaji proizvoda.

Eventualne izmjene i promjene ugovora o kupoprodaji dogovaraju se pismenim putem s prodajnim osobljem Prodavatelja koje za to ima propisano ovlaštenje. Namještaj izrađen po specifikaciji kupca koji je već u proizvodnji i rezana metražna roba izričito su isključeni glede zamjene. Troškove zamjene i izmjene kupoprodajnog ugovora snosi kupac.

Ugovor je sklopljen u trenutku kada kupac potpiše sastavljene dokumente narudžbe i izvrši uplatu sukladno ovoj odredbi Općih uvjeta. Nakon sklapanja ugovora kupac nema više pravo jednostrano odustati od narudžbe odnosno raskinuti ugovor bez plaćanja odgovarajuće naknade prouzročene odustankom. Ukoliko je kupac u roku od tri dana od sklapanja ugovora obavijestio Harvey Norman Croatia d.o.o da odustaje od ugovora, te pod uvjetom da narudžba nije već poslana dobavljaču radi izrade i nije započela proizvodnja, kupcu će se iznimno povodom takvog odustanka i raskida ugovora vratiti iznos uplaćenog avansa. U svim ostalim slučajevima odustanka kupca, za koje nije odgovorna prodavateljska strana, Prodavatelj zadržava uplaćenu kaparu. Također, od trenutka raskida Harvey Norman Croatia d.o.o ima pravo raspolagati predmetom kupoprodaje na bilo koji pogodan način, uključujući i njegovo izlaganje i prodaju trećem kupcu, a kako bi umanjio štetne posljedice uzrokovane raskidom .

Do potpune isplate kupoprodajne cijene, uključujući i svih troškova, isporučeni predmeti kupoprodaje ostaju isključivo i neograničeno vlasništvo prodavatelja.

Ako kupac ne ispuní ugovorne obveze isplate kupoprodajne cijene nakon opomene, prodavatelj ima pravo raskida kupoprodajnog ugovora. To

vrijedi i kada kupac djelomično ispuní svoju obvezu plaćanja.

Ako kupac jednostrano raskine ugovor, prodavatelj ima pravo zadržati iznos u visini 10 % bruto kupovne cijene robe koji je kupac prethodno uplatio kao kaparu, pri čemu je isključeno pravo prodavatelja da zahtijeva ispunjenje ugovora, ako kupac ne preuzme artikl u određenom razdoblju. Ako se roba ne preuzme u roku, prodavatelj može odustati od ugovora uz određivanje odgovarajućeg dodatnog roka i najave odustanka, i koristiti robu u druge svrhe. Kupac je suglasan da se trošak skladištenja nadoknađuje avansom.

U slučaju stvari s digitalnim elementima rizik prelazi na kupca u trenutku kada je obavljena njegova isporuka. Ako stvar treba instalirati ili montirati prodavatelj ili osoba za koju on odgovara, rizik prelazi na kupca u trenutku u kojem je dovršena instalacija odnosno montaža.

## **11. Dostava**

Za sve veće kupovine u Harvey Norman trgovinama prodavatelj nudi uslugu dostave do Vašeg doma, prema važećem cjeniku. Također je moguće doplatiti i unos robe u stan. Važeći cjenik dostave objavljen je i dostupan na svim radnim mjestima prodajnih savjetnika u trgovini. Za više informacija slobodno se obratite našim prodajnim savjetnicima ili nas nazovite na telefon 01 / 55 66 200.

Kupnja uz dostavu moguća je na području Republike Hrvatske, uključujući i većinu otoka. U slučaju manjih otoka, dostava se vrši do najbliže trajektne luke.

Prodavatelj je dužan dostaviti naručenu robu na adresu unutar Republike Hrvatske, koju je kupac naveo u narudžbi kupca. Naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u stambeni objekt, ukoliko prilaz do objekta nije slobodan, dostava se vrši do najbliže točke na kojoj je istovar moguć.

U Harvey Normanu nastojimo naručenu robu sa zalihe dostaviti u što kraćem roku. Okvirni rok isporuke artikala koji su na zalihi, iznosi od 3 do 14 radnih dana. Rok počinje teći od trenutka kada prodavatelj zaprimi uplatu cijelog iznosa narudžbe kupca bilo kojim načinom plaćanja. Za proizvode koji nisu na zalihi, a naručuju se, prodavatelj dogovara okvirni termin isporuke s kupcem prema uobičajenim terminima isporuke od strane dobavljača.

Prodavatelj je odgovoran za pravovremeno i uredno otpremanje robe iz svojih poslovnih jedinica i isporuke dostavljača, ali nije odgovoran za kašnjenja uzrokovanih brodarskim uslugama, višu silu, kao i za sve slučajeve nemogućnosti i/ili kašnjenja isporuke za koje odgovaraju dostavne službe.

Ukoliko isporuka kupljene robe nije moguća, na adresi koju je kupac naznačio, zbog toga što se kupac u dogovorenom terminu ne nalazi na naznačenoj adresi, iz njemu poznatih razloga, troškove sljedeće isporuke, kao i sve druge moguće troškove zbog neuspjele isporuke snosi isključivo kupac.

U slučaju neuspjele dostave, ukoliko se proizvod ne preuzme, a kupac nije obavijestio prodavatelja o tome pisanim putem, prodavatelj ima pravo uskladištiti robu po svom izboru na rizik kupca uz obračunavanje troškova skladištenja po započetom mjesecu i inzistirati na ispunjenju ugovora ili, nakon određivanja naknadnog roka raskinuti ugovor i robu dalje prodati trećim osobama, pri čemu je kupac obavezan platiti naknadu skladištenja i manipulativnih troškova.

Proizvod se smatra isporučenim kada kupac ili od kupca ovlaštena osoba parafira pisanu potvrdu o preuzimanju, te istu preda dostavnoj službi. Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja, te ukoliko ih ima, odmah prijaviti oštećenje dostavnom službeniku koji robu isporučuje. Kupac je dužan odbiti pošiljku koja ima vidljiva oštećenja. Ako kod isporuke primijetite oštećenja na robi, molimo u dostavnicu upišite detalje i sačuvajte originalnu ambalažu.

Kod potrošačkih ugovora potrošač kao kupac nije obavezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali je obavezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača.

Prodavatelj može, u slučaju uočenih problema s izvršavanjem obveze plaćanja kupca, otpremu robe po vlastitom nahođenju otkazati ili odgoditi do potpunog izvršenja obveza plaćanja od strane kupca.

### 11.1 Prijevoz robe

U Harvey Normanu nastojimo naručenu robu sa zalihe dostaviti u što kraćem roku. Dostavu robe osiguravamo u suradnji s našim vanjskim suradnicima. Moguće je dodatno dogovoriti i unos u stan, a usluga se naplaćuje u trgovini, po važećem

cjeniku. Važeći cjenik dostave objavljen je i dostupan na svim radnim mjestima prodajnih savjetnika u trgovini.

Prilikom preuzimanja robe potpisom na dostavnici potvrđujete primitak robe u dogovorenom terminu te da je roba isporučena u ispravnom stanju, bez vidljivih oštećenja. Ako kod isporuke primijetite oštećenja na robi, molimo u dostavnicu upišite detalje i sačuvajte originalnu ambalažu.

Ako na proizvodu primijetite oštećenja nakon otpakiravanja, fotografirajte oštećenja i ambalažu te navedeno prijavite pisanim putem odjelu za reklamacije.

Kupac se obvezuje osigurati nesmetani unos robe u prostor za koji je namijenjena, kao i odgovarajući pristup za dostavno vozilo. Dostavna služba neće izvršiti unos u slučaju da postoji mogućnost oštećenja robe ili unos nije moguć iz sigurnosnih razloga. U ovom slučaju će se odraditi dostava bez unosa robe u prostor.

Kako bi se roba mogla istovariti sigurno i bez oštećenja, pristup za dostavno vozilo mora biti primjeren i bez prepreka.

Kupac se obvezuje osigurati odgovarajući put za unos robe u stan i zaštititi površine (podove, zidove) i opremu u stanu od neželjenih oštećenja. Kupac treba prethodno izmjeriti sva vrata, hodnike, dizala, kako bi provjerio da roba može ući u prostor. Pri tome najmanja širina vrata mora biti 80 cm. Ako je pristup stanu otežan ili karakteristike objekta ne dozvoljavaju unos (uski hodnik ili stubište, spiralno stubište), unos u prostor neće biti izvršen. U tom slučaju dostavna služba osigurat će unos do najbliže moguće točke.

U slučaju da dostavna služba radi otežanog pristupa i karakteristika objekta ima poteškoće oko unosa robe u prostor za koji je namijenjena, robu može ostaviti u nekoj drugoj prostoriji Vašeg doma.

Ako unatoč otežanom unosu ipak želite da dostavna služba pokuša izvršiti unos, preuzimate svu odgovornost za eventualna oštećenja robe, kao i podova, zidova ili ostale opreme u prostoru. Harvey Norman ne preuzima odgovornost za oštećenja koja mogu nastati ako prostor nije odgovarajuće zaštićen.

Sve zahtjeve za naknadom štete nastale prilikom dostave i unosa u stan potrebno je pisanim putem u roku od 3 dana prijaviti odjelu reklamacija. Vaš zahtjev ćemo proslijediti našim vanjskim suradnicima za dostavu koji će se dalje pobrinuti za rješenje.

## 12. Osobno preuzimanje robe na skladištu

Prije preuzimanja robe potrebno je račun u cijelosti podmiriti. Pri dolasku na skladište kupac je dužan, kao dokaz o kupovini, pokazati račun. Molimo da po robu dođete s odgovarajućim vozilom, u skladu s dimenzijama, težinom i karakteristikama kupljene robe. U slučaju da vozilo nije primjerno za utovar robe, osoblje skladišta može odbiti izdavanje robe, kako ne bi došlo do neželjenih oštećenja robe.

Molimo da prilikom preuzimanja robe pažljivo pregledate ambalažu i eventualna oštećenja odmah prijavite osoblju skladišta na način da sve napomene napišete na izdatnicu kupca. Harvey Norman nije odgovoran za oštećenja koja mogu nastati nakon preuzimanja robe i prilikom vlastitog prijevoza. Odgovornost sigurnog vlastitog prijevoza robe je na strani kupca.

U slučaju, da kupac sam preuzima kupljene predmete kod prodavatelja, tada ih prevozi o vlastitom trošku i riziku.

Robu sa zalihe i robu koja je pripremljena za preuzimanje, potrebno je preuzeti najkasnije u roku od 14 dana po zaprimljenoj obavijesti. U slučaju da roba nije preuzeta u navedenom roku, trgovina će obračunati trošak ležarine, sukladno cjeniku navedenom na narudžbi kupca.

Naša ponuda se stalno nadopunjuje i mijenja, te iz tog razloga ne možemo osigurati kontinuirane zalihe. Preporučujemo kupovinu svih proizvoda iz iste kolekcije istovremeno. Ne preuzimamo odgovornost za naknadne promjene u dizajnu ili specifikacijama odabrane kolekcije ili za nemogućnost ponovne dobave.

Rok isporuke ovisi o raspoloživim zalihama i o mogućnostima proizvođača ili dobavljača. U trenutku narudžbe naveden je okvirni rok isporuke, koji nije zagarantiran, no u svakom slučaju ćemo učiniti sve što je u našim mogućnostima kako bismo proizvod isporučili u navedenom roku ili u

primjerenom dodatnom roku. Za moguće odgode isporuka od strane dobavljača ne odgovaramo. Rok isporuke počinje od trenutka uplate avansa. U slučaju da Harvey Norman Croatia d.o.o ne isporuči robu u razumnom dodatnom roku, primjenjuju se zakonski propisi.

## 13. Dodatne usluge

### 13.1 Usluga montaže

Usluga montaže dostupna je na području grada Zagreba i Pule. Usluga montaže dogovara se sa prodajnim osobljem prilikom kupnje. Cijene montaže su definirane važećim cjenikom. Važeći cjenik montaže objavljen je i dostupan na svim radnim mjestima prodajnih savjetnika u trgovini. Kupac se obvezuje osigurati odgovarajući prostor za montažu i zaštititi površine (podove, zidove) i opremu u stanu od neželjenih oštećenja.

#### 13.1.1 Usluga unosa robe u stan

Također je moguće doplatiti i unos robe u stan, a usluga se naplaćuje u trgovini, po važećem cjeniku. Važeći cjenik unosa robe objavljen je i dostupan na svim radnim mjestima prodajnih savjetnika u trgovini. Za više informacija slobodno se obratite našim prodajnim savjetnicima ili nas nazovite na telefon 01 55 66 200. Kupac je dužan obavijestiti prodavatelja unaprijed da je usluga unosa u stan potrebna ili putem pismene obavijesti na elektroničku poštu prodavatelja: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr).

Kupac se obvezuje osigurati nesmetani unos robe u prostor za koji je namijenjena, kao i odgovarajući pristup za dostavno vozilo. Dostavna služba neće izvršiti unos u slučaju da postoji mogućnost oštećenja robe ili unos nije moguć iz sigurnosnih razloga. Kako bi se roba mogla istovariti sigurno i bez oštećenja, pristup za dostavno vozilo mora biti primjeren i bez prepreka.

Kupac se obvezuje osigurati odgovarajući put za unos robe u stan i zaštititi površine (podove, zidove) i opremu u stanu od neželjenih oštećenja. Kupac treba prethodno izmjeriti sva vrata, hodnike, dizala, kako bi provjerio da roba može ući u prostor. Pri tome najmanja širina vrata mora biti 80 cm. Ako je pristup stanu otežan ili karakteristike objekta ne



dozvoljavaju unos (uski hodnik ili stubište, spiralno stubište), unos u prostor neće biti izvršen. U tom slučaju dostavna služba osigurat će unos do najbliže moguće točke.

U slučaju da dostavna služba radi otežanog pristupa i karakteristika objekta ima poteškoće oko unosa robe u prostor za koji je namijenjena, robu može ostaviti u nekoj drugoj prostoriji Vašeg doma. Ako unatoč otežanom unosu ipak želite da dostavna služba pokuša izvršiti unos, preuzimate svu odgovornost za eventualna oštećenja robe, kao i podova, zidova ili ostale opreme u prostoru.

Prodavatelj ne preuzima odgovornost za oštećenja koja mogu nastati ako prostor nije odgovarajuće zaštićen. Sve zahtjeve za naknadom štete nastale prilikom dostave i unosa u stan potrebno je pisanim putem u roku od 3 dana prijaviti odjelu reklamacija. Vaš zahtjev ćemo proslijediti našim vanjskim suradnicima za dostavu koji će se dalje pobrinuti za rješenje. Dostavna služba prilikom dostave ne posjeduje viličar, podizne košare i sličnu mehanizaciju. Dostavna služba za unos ne uklanja prozore ili vrata i ne koristi strojeve za dizanje.

## **14. Garancija/jamstvo/odgovornost**

### **14.1 Garancija**

Odgovornost iz garancije postoji samo u slučajevima kada je za određeni proizvod izdan jamstveni list ili u nekim slučajevima samo račun. Za robu koja podliježe garanciji, ako je tako navedeno na proizvodu ili na garancijskom listu dostavljenom kupcu prilikom kupovine, ista vrijedi toliko dugo koliko se navodi na samome dokumentu o jamstvu ili računu (trajanje garancije ovisi od proizvođača).

Ako stvar ne zadovoljava određenu specifikaciju ili druge zahtjeve koje je prodavatelj odnosno proizvođač jamčio, kupac može zahtijevati popravak ili zamjenu stvari tijekom jamstvenog roka, bez obzira na to kad se nedostatak pojavio.

### **14.2 Komercijalno jamstvo Zaštita plus**

Komercijalno jamstvo je svaka obveza kojom se prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva), povrh zakonske obveze prodavatelja koja se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke stvari,

obvezuje kupcu vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati stvar ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji su navedeni u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora.

Ako proizvođač nudi kupcu komercijalno jamstvo trajnosti za određenu stvar tijekom određenog razdoblja, proizvođač je odgovoran izravno kupcu tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti u pogledu popravka ili zamjene stvari.

Izjava o komercijalnom jamstvu dostavlja se kupcu na trajnom nosaču podataka najkasnije u trenutku predaje stvari.

U slučaju kupnje dodatnog jamstva – tzv. Zaštite plus, takvo komercijalno jamstvo vrijedi onoliki rok koliki je kupac sa prodavateljem ugovorio, a počinje teći od trenutka kada završava tvorničko jamstvo. U slučaju kupnje tehničkih proizvoda, proizvođač je dužan izdati garantni list. Više o Zaštiti plus kao komercijalnom jamstvu možete saznati u posebnim [Općim uvjetima, objavljenim ovdje](#).

### **14.3 Odgovornost za materijalne nedostatke**

Odgovornost za materijalne nedostatke postoji u slučaju nedostatka bilo koje vrste proizvoda. U slučaju kvara ili nedostatka, kupac se može obratiti prodavatelju.

Predmnijeva se da je svaki nedostatak stvari, kao i stvari s digitalnim elementima koji se pokazao u roku od jedne godine od trenutka prijelaza rizika postojao i u trenutku prijelaza rizika, osim ako prodavatelj dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Kupac, koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku ovlašten je:

- Zahtijevati od prodavatelja uklanjanje nedostatka;
- Zahtijevati od prodavatelja predaju druge stvari bez nedostatka;
- Zahtijevati razmjerno sniženje cijene,
- Izjaviti da raskida ugovor.



U svakom od tih slučajeva kupac ima pravo i na popravlanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Prilikom ostvarivanja prava na uklanjanje nedostatka kupac ima pravo izbora između popravka i zamjene stvari, osim ako bi odabrani način uklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi njime u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca. U tom primjeru je prodavatelj ovlašten odbiti uklanjanje nedostatka.

Ako je nedostatak neznatan (teret dokaza je na prodavatelju), kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke uključujući i pravo na popravlanje štete. Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka snosi prodavatelj.

Kupac ima pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora tek ako prodavatelj nije uklonio nedostatak. Kupac ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene sve dok prodavatelj ne ispuni svoje obveze po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke.

Popravak ili zamjena stvari s nedostatkom provede se besplatno, u razumnom roku od trenutka kada je kupac obavijestio prodavatelja o nedostatku te bez znatnih neugodnosti za kupca uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je kupcu ta stvar bila potrebna. Prilikom popravka ili zamjene kupac stavi stvar na raspolaganje prodavatelju, a prodavatelj ju je obvezan preuzeti i snositi troškove preuzimanja. U slučaju zamjene stvari potrošač nije dužan platiti za uobičajenu upotrebu zamijenjene stvari tijekom razdoblja prije njezine zamjene.

Ako prodavatelj u naknadnom razumnom roku ne ispuni potrošački ugovor, potrošač je ovlašten izjaviti da se ugovor raskida. Ako kupac raskine ugovor o kupoprodaji, kupac vraća stvar prodavatelju na trošak prodavatelja. Prodavatelj kupcu nadoknađuje cijenu plaćenu za stvar nakon što primi tu stvar ili od kupca primi dokaz da je stvar poslao natrag.

Provođenje materijalnih nedostataka na stvarima moguće je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

#### 14.3.1 Pregled stvari i vidljivi nedostaci

Kupac je dužan primljenu stvar na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovitom tijeku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti prodavatelja u roku od osam dana, a kod trgovačkog ugovora bez odgađanja, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada.

Kad je pregled izvršen u nazočnosti obiju strana, kupac je dužan svoje primjedbe zbog vidljivih nedostataka priopćiti prodavatelju odmah, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada.

Kod potrošačkih ugovora potrošač kao kupac nije obvezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali je obvezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača.

#### 14.3.2 Skriveni nedostaci

Kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio, a kod trgovačkog ugovora – bez odgađanja.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari, a kod trgovačkog ugovora šest mjeseci.

Kad je zbog nekog nedostatka došlo do popravka stvari, isporuke druge stvari, zamjene dijelova i slično, gore navedeni rokovi počinju teći od predaje popravljene stvari, izvršene zamjene dijelova i slično.

#### 14.3.3 Naknada ugovorne štete

Kupac osim toga pridržava pravo na naknadu štete sukladno općim propisima o naknadi ugovorne štete. Istekom roka od 2 godine od primitka robe, bez pravovremene obavijesti prodavatelja o nedostacima od strane kupca, prodavatelj više ne odgovara za nedostatke.

Kupac kao pravna osoba mora stvar na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovitom tijeku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti prodavatelja u roku od osam dana. O skrivenim nedostacima kupac mora obavijestiti prodavatelja bez odgađanja od dana kad je nedostatak otkrio. Pravna osoba mora uz nazočnost prodavatelja svoje primjedbe zbog vidljivih nedostataka priopćiti odmah, inače gubi prava na toj osnovi.

## 15. Dokaz o kupnji i jamstveni list

Dokaz o kupnji i jamstveni list jedini su dokumenti s kojima kupac može ostvariti svoja prava. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i dokaz o kupnji cijelo vrijeme trajanja jamstvenog perioda.

Svi električni uređaji dolaze s jamstvenim listom koji sadrži popis ovlaštenih serviseri, dok za netehničke proizvode, kupac svoja prava ostvaruje dokazom o kupnji. Prodavatelj je odgovoran za materijalne nedostatke proizvoda u skladu s odredbama važećeg Zakona o obveznim odnosima i Direktivama EU o zaštiti potrošača.

Jamstveni uvjeti za električne uređaje počinju s danom isporuke robe kupcu, te prodavatelj jamči Kupcu da će proizvod u jamstvenom roku ispravno funkcionirati. Servisna mreža zastupnika proizvođača obvezuje se da će na zahtjev Kupca, podnesen u jamstvenom roku o vlastitom trošku, otkloniti u svojim ili ugovornim servisnim prostorijama, sve kvarove i tehničke nedostatke proizvoda nastale pri normalnoj uporabi, u vremenu na koje se odnosi jamstvo. Ako u zakonski propisanom roku po prijemu proizvoda na servis kvar ne bude otklonjen, servis se obvezuje da će proizvod zamijeniti novim ili vratiti novac, u dogovoru s prodavateljem.

Stranke isključuju odgovornost prodavatelja za bilo kakvu daljnju štetu na osobama i stvarima, različitima od kupljenog proizvoda, ako je takva šteta prouzročena namjerom ili nepažnjom Kupca ili osoba za koje on odgovara.

Sve što prodavatelj nije definirao u ovom poglavlju primjenjuje se u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača.

## 16. Zaštita osobnih podataka

Prilikom kupnje u poslovnica prodavatelja, o vama se obrađuju sljedeći osobni podaci u svrhu izvršenja ugovora o kupoprodaji:

- ime,
- prezime,
- adresa,
- adresa dostave,
- mail,
- kontakt telefon,
- kupljeni artikl i iznos,
- ukupni iznos ugovora,
- način plaćanja.

Pružanje podataka je ugovorna obveza, a podaci se obrađuju u svrhu sklapanja kupoprodajnog ugovora: dovršetak kupnje, isporuka proizvoda, rješavanje reklamacija i druga komunikacija vezana uz kupnju. U slučaju da ne date podatke, ne možemo ispuniti obveze koje proizlaze iz ugovora. U tu svrhu podaci će se čuvati do ispunjenja svih ugovornih obveza ili najkasnije do isteka zastare radi eventualne ovrhe po pravnim tražbinama iz ugovornog odnosa. Nekim od vaših osobnih podataka koje dajete prilikom kupnje mogu pristupiti i treće strane.

Ako se dogovorite za dostavu, Vaše podatke potrebne za dostavu proslijedit ćemo poslovnim partnerima koji će u naše ime isporučiti robu. Vaše osobne podatke čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju osim ako nas ne obvezuju dodatni zakonski rokovi za njihovo čuvanje.

Razdoblje čuvanja može biti određeno također vremenom trajanja ugovornog odnosa. Međutim, budući da također podliježemo zakonskim obvezama čuvanja podataka o Vama, možemo čuvati osobne podatke i nakon isteka ugovornog odnosa. Razdoblja i rokovi za pohranu podataka koji su gore navedeni su do deset godina nakon završetka ugovornog odnosa ili predugovornog pravnog odnosa.

Osim toga, osobne podatke čuvamo sve dok postoji zakonska mogućnost da postavite pravne zahtjeve temeljem ugovornog odnosa. Opći rokovi zastare

potraživanja iz ugovornog odnosa, uz uvjete propisane Zakonom o obveznim odnosima, utvrđeni su u trajanju od tri do pet godina.

Kao osoba čije osobne podatke obrađujemo obavještavamo Vas da, uz uvjete propisane Općom uredbom o zaštiti podataka, imate sljedeća prava u vezi s obradom Vaših osobnih podataka:

- pravo na pristup – pravo na dobivanje informacije obrađujemo li Vaše osobne podatke te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i informacije, među ostalim, o obrađenim osobnim podacima, o svrsi obrade, roku pohrane, iznošenju u treće zemlje itd.;
- pravo na ispravak – pravno na ispravak netočnih i pravo na dopunu nepotpunih osobnih podataka;
- pravo na brisanje („pravo na zaborav“) - pravo na brisanje osobnih podataka koji se odnose na Vas ako, među ostalim, osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni, ako ste povukli privolu za obradu i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu, ako su Vaši osobni podaci nezakonito obrađeni itd., ovo pravo ima ograničenja pa se ne može primijeniti ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva ili radi poštivanja naše pravne obveze kojom se zahtijeva obrada prema propisima koji nas obvezuju;
- pravo na ograničenje obrade – pravo da od nas zatražite ograničenje obrade Vaših osobnih podataka (npr. kada osporavate svrhama obrade, točnosti podataka isl.) uz iznimku pohrane i nekih drugih vrsta obrade;
- pravo na prigovor na obradu podataka – pravo na protivljenje obradi osobnih podataka koji se odnose na Vas i koje obrađujemo na temelju legitimnog interesa, uključujući i profiliranje. U tom slučaju možemo obrađivati osobne podatke koji se odnose na Vas isključivo ako dokažemo da naši legitimni razlozi za obradu nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili radi uspostavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva;
- pravo na prenosivost podataka – pravo na zaprimanje i prijenos podataka drugom voditelju obrade ako ste nam osobne podatke pružili u strukturiranom obliku te u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu, ako se obrada provodi

automatiziranim putem i temelji na privoli ili na ugovoru.

Za ostvarivanje svih svojih prava u vezi s obradom osobnih podataka možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka putem e-maila: [zop@harveynorman.hr](mailto:zop@harveynorman.hr) ili Harvey Norman Croatia d. o. o., Velimira Škorpika 34, 10000 Zagreb (uz napomenu: za Službenika za zaštitu osobnih podataka).

Kako bismo mogli postupiti po Vašem zahtjevu za ostvarenje prava imamo pravo od Vas zatražiti dodatne informacije radi potvrđivanja Vašeg identiteta. Ako Vaš identitet ne budemo mogli potvrditi, imamo pravo odbiti postupanje po Vašem zahtjevu.

Ako su Vaši zahtjevi za ostvarivanjem prava očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, imamo pravo naplatiti Vam razumnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

Ako smatrate da obrada Vaših osobnih podataka nije u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu u državi članici u kojoj imate uobičajeno boravište, u kojoj je Vaše radno mjesto ili mjesto kršenja propisa o zaštiti osobnih podataka.

U Republici Hrvatskoj nadzorno tijelo kojemu možete podnijeti pritužbu je Agencija za zaštitu osobnih podataka.

Ne dovodeći u pitanje Vaše pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu predlažemo Vam da se prije podnošenja pritužbe obratite našem službeniku za zaštitu podataka radi razjašnjenja spornih pitanja.

## 17. Ostalo

Svaki ugovor sklopljen na temelju ovih Općih uvjeta će biti pohranjen u pismenom i elektronskom obliku prodavateljevog sustava, te Kupac može pristupiti njima putem službi prodavatelja.

Upoznavanjem s ovim Općim uvjetima Kupac daje suglasnost na prikupljanje, obradu i pohranu ugovora te s njime povezanim svim relevantnim osobnim podacima (ime, prezime, i sl.).

Nakon pregleda robe, prodavatelj će obavijestiti kupca o primitku reklamirane robe u poslovnicu (roba popravljena pod jamstvom, pregledana roba i sl.). Kupac je dužan preuzeti proizvod koji je dat na popravak, pregled, održavanje ili doradu prodavatelju. Reklamiranu robu potrebno je preuzeti u poslovnicu najkasnije 9 mjeseci od primitka prve obavijesti. U slučaju da se roba ne preuzme u navedenom roku, prodavatelj može, nakon što odredi odgovarajući dodatni rok od 30 dana, prestati pohranjivati robu i proslijediti je na uništenje ili korištenje u druge svrhe.

Za ugovore sklopljene na temelju ovih Općih uvjeta primjenjuje se mjerodavno pravo prema sjedištu prodavatelja. Primjena UN-ove Konvencije o međunarodnoj prodaji robe je isključena.

Kupac potvrđuje da je svjestan da su važeći Opći uvjeti podložni stalnim promjenama i poboljšanjima, tako da za sve buduće kupnje sam preuzima odgovornost da bude upoznat s aktualnim općim uvjetima koji se primjenjuju u poslovnica.

Promjene ovih uvjeta kao i odredbe ugovora sklopljenih na temelju ovih Općih uvjeta moguće su isključivo na temelju pisanog sporazuma ugovornih strana. Usmeni ugovori i/ili sporazumi nisu dopušteni.

Zbrinjavanje električnog i elektroničkog otpada: Elektronički uređaji sadrže nekoliko stotina različitih materijala. Neki od njih su nakon uporabnog vijeka uređaja ponovno iskoristivi, no mnoge stvari mogu biti vrlo štetne ako se s elektroničkim otpadom postupa nepravilno. Kako bi se spriječio štetan utjecaj tih stvari na okoliš i zdravlje ljudi, vrlo je bitno da se EE otpad sakuplja odvojeno od komunalnog otpada i zatim zbrinjava na ekološki prihvatljiv način. Kako se riješiti EE otpada? Ako niste u blizini naših dućana, u Republici Hrvatskoj postoji organizirani besplatni sustav zbrinjavanja EE otpada putem ovlaštenih sakupljača. Dovoljno je nazvati besplatni broj 0800 444 110 ili poslati SMS na 098 444 110 i ukoliko imate više od 30 kg EE otpada, ovlaštenu sakupljač će ga preuzeti na Vašoj adresi. Na istom ćete broju dobiti sve potrebne dodatne informacije. Nalog možete dati i na web stranici [www.eeotpad.com](http://www.eeotpad.com), te putem elektroničke pošte [prijava@eeotpad.com](mailto:prijava@eeotpad.com). EE otpad možete i osobno

odvesti u najbliže reciklažno dvorište. Više informacija o vrstama EE otpada možete naći [ovdje](#).

## 18. Prigovori kupca

Kupac svoje zahtjeve, reklamacije, prigovore, izjave, kao i eventualne pohvale može upućivati pisanim putem, i to bilo neposredno u poslovnim prostorijama prodavatelja ili običnom poštom na adresu HARVEY NORMAN Zagreb, Velimira Škorpika 34/II, 10 000 Zagreb ili HARVEY NORMAN Pula, Ul. Rimske centurijacije 102, 52 100 Pula. Kupac svoje zahtjeve, reklamacije, prigovore, izjave, kao i eventualne pohvale može upućivati i putem telefaksa ili putem elektroničke pošte: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr). Prava po prijavljenoj reklamaciji ostvaruju se sukladno važećim Direktivama EU o pravima potrošača, Zakonom o zaštiti potrošača i važećim Zakonom o obveznim odnosima. Proizvode koje je Kupac pokušao popraviti ili prepraviti i proizvode koji su oštećeni zbog neprikladne upotrebe nije moguće reklamirati.

U prigovoru kupac treba dati podatke prema kojima ga prodavatelj može identificirati i povratno kontaktirati. U slučaju slanja pismena poštanskim putem ili putem javnog bilježnika, ona trebaju biti adresirana na registrirano sjedište prodavatelja. Prodavatelj će bez odgađanja pisanim putem potvrditi primitak prigovora.

## 19. Rješavanje sporova

Tvrtka Harvey Norman Croatia, d. o. o. sukladno zakonskim normativima ne priznaje nikakvog izvođača izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkih sporova koje bi potrošač mogao pokrenuti sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Eventualne sporove trgovac (prodavatelj) i potrošač (kupac) nastojat će riješiti dogovorom i mirnim putem, a u suprotnom nadležan je Sud u Zagrebu.

U Zagrebu, 28.05.2022.