

Zadnja izmjena 10.01.2024.

## Ovo je Mrežno mjesto društva

**Otis d.o.o.**

**Gospodarska zona 23, 31216 Antunovac**

**OIB: 75080142783**

**Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Osijeku pod MBS 030104899**

**Temeljni kapital 20.000 kn uplaćen u cijelosti**

**IBAN HR9824070001100352612 kod OTP banka d.d.**

**21000 Split, Domovinskog rata 61**

**Zakonski zastupnik: Ivan Horvat, direktor**

**Kontakt: info@otis-os.hr , telefon: +385 (0)91 111 8008**

**Adresa mrežnog mjesta: <https://www.otis-os.hr/>**

## Primjenjivost

Na ovom Mrežnom mjestu društvo Otis d.o.o. pruža usluge informacijskog društva krajnjim korisnicima. Upotreba ovog Mrežnog mjesta od strane svih krajnjih Korisnika uređuje se ovim Općim uvjetima poslovanja ("Uvjeti") i **Pravilnikom o privatnosti** i **Pravilnikom o postupanju s kolačićima**.

Ovi se Uvjeti primjenjuju na svaki posjet i svaku upotrebu ovog Mrežnog mjesta te na sve informacije, sadržaj i/ili usluge kojima je moguće pristupiti na ovom Mrežnom mjestu ili putem nje ("Informacije").

Uvjeti čine sastavni dio svih ugovornih odnosa koji budu sklopljeni između krajnjih korisnika (u daljnjem tekstu Korisnici) i Otis d.o.o. uslijed korištenja ovog Mrežnog mjesta i usluga koje se putem nje pružaju od strane Otis d.o.o.

Krajnji Korisnici pristaju na primjenu ovih Uvjeta prilikom svakog korištenja usluga koje se pružaju na ovom Mrežnom mjestu. Molimo vas da pažljivo proučite ove Uvjete i u njima sadržane odredbe, te ako je potrebno spremite kopiju za svoje potrebe.

Napominjemo da se ovi Uvjeti s vremenom mogu mijenjati. Te će izmjene stupiti na snagu odmah nakon objave izmijenjenih Uvjeta. Sve izmjene i/ili dopune bit će objavljene na ovom Mrežnom mjestu uz naznaku datuma zadnje promjene u njihovom zaglavlju, od kojeg će se datuma primjenjivati zadnja ažurirana inačica Uvjeta. Korisnicima savjetujemo redovitu provjeru Uvjeta zbog mogućih izmjena. Ako ne pristajete na odredbe Uvjeta, nemojte koristiti ovo Mrežno mjesto i usluge koje se putem njega pružaju. Korištenje Mrežnog mjesta od strane Korisnika nakon obavijesti o izmjenama smatrat će se pristankom na objavljene izmjene. Otis d.o.o. ovim putem isključuje svoju odgovornost za bilo kakvu štetu prouzročenu Korisnicima, registriranim Korisnicima ili trećim osobama uslijed propusta Korisnika da se upoznaju s takvim izmjenama. Svaka od ovih odredbi Uvjeta smatra se pojedinačnom odredbom i kao takva ima zasebno djelovanje. U slučaju da pojedina odredba ili odredbe ovih Uvjeta budu proglašene ništetnima, ništetnost tih odredbi neće utjecati na ostale odredbe Uvjeta i Uvjeti će ostati na snazi u preostalom dijelu.

Ovi su Uvjeti (kao i cjelokupni sadržaj na Mrežnom mjestu) dostupni samo na hrvatskom jeziku i za njih je mjerodavno hrvatsko pravo. Sve nejasnoće ili sporove koji mogu proizaći iz upotrebe

Mrežnog mjesta ili su povezana s upotrebom Mrežnog mjesta Otis d.o.o. i Korisnici pokušat će riješiti sporazumno, mirnim putem. U slučaju nemogućnosti takvog rješavanja sporova, spor će rješavati stvarno nadležan sud u Osijeku, Republika Hrvatska.

Posebna pravila o načinu rješavanja sporova primjenjuju se za krajnje Korisnike koji se smatraju potrošačima, sukladno Uredbi (EU) br. 524/2013 od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova sporove EU, koja uspostavlja ORS platformu kojoj možete pristupiti putem ovog [linka](#).

## **Prava i obveze Korisnika**

Krajnji Korisnici isključivo su odgovorni za svoje korištenje Mrežnog mjesta, kao i za zaštitu povjerljivosti zaporki i drugih korisničkih podataka za pristup Mrežnom mjestu. Krajnji Korisnici su isključivo odgovorni za osiguravanje opreme kojom pristupaju Mrežnom mjestu.

Prihvatanjem ovih Uvjeta Korisnici izjavljuju da svojim radnjama i/ili svojim korištenjem Mrežnog mjesta neće ograničavati ili onemogućavati druge korisnike u njegovu korištenju te da neće postupati na način protivan pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Ovo se osobito odnosi na korištenje Mrežnog mjesta na način koji bi štetio Otis d.o.o. i/ili predstavljao narušavanje prava trećih osoba. Ako Korisnik postupi na takav način, Otis d.o.o. zadržava pravo krajnjem Korisniku ograničiti ili ukinuti pristup Mrežnom mjestu, a krajnji Korisnik se obvezuje oštetiti Otis d.o.o. i njegove zastupnike ili povezana društva. U svrhu utvrđivanja postupanja s ovom obavezom, Otis d.o.o. može nadzirati sadržaj na Mrežnom mjestu te s Mrežnog mjesta ukloniti sadržaj za kojeg bude smatrao da je suprotan Uvjetima ili pozitivnim propisima RH. No, Otis d.o.o. nije odgovoran krajnjim Korisnicima za ponašanje drugih korisnika na Mrežnom mjestu ni za sadržaj koji na taj način bude postavljen na Mrežnom mjestu. Krajnji Korisnici upoznati su s mogućnošću da u tijeku rada ovog Mrežnog mjesta dođe do nedostupnosti sadržaja i/ili usluga koje se putem njega pružaju. Takva nedostupnost može biti prouzročena raznim događajima koji su izvan kontrole Otis d.o.o., uslijed koje činjenice Otis d.o.o. ne može odgovarati za bilo kakva oštećenja, gubitke ili štetu koja krajnjim Korisnicima nastane uslijed takvih događaja. Otis d.o.o., kao niti njegovi zastupnici ili povezana društva, neće biti odgovorni za štetu koja korisnicima i/ili trećim osobama može nastati kao posljedica korištenja ili kao posljedica nemogućnosti korištenja Mrežnog mjesta. Mrežno mjesto može sadržavati i sadržaj trećih strana, kojeg Otis d.o.o. ne kontrolira, ne jamči za njegovu potpunost, točnost ili istinitost, niti je za njega odgovoran.

Na našem Mrežnom mjestu postoji mogućnost ostavljanja recenzija proizvoda od strane Korisnika. Prilikom ostavljanja recenzije Korisnik je u obavezi ostaviti adresu elektronske pošte (e-mail). Naše recenzije podliježu procesu provjere identiteta korisnika, te ulažemo napore da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili.

## **Intelektualno vlasništvo**

Ovo Mrežno mjesto kao i njegov sadržaj mogu biti zaštićeni odgovarajućim pravima intelektualnog vlasništva, kao što su, primjerice, autorsko pravo, pravo žiga (tj. registriranog znaka, odnosno tzv. robne marke), pravo industrijskog dizajna i drugo. Korištenje sadržaja dostupnih na Mrežnom mjestu, kao što su, primjerice, tekstovi, fotografije, slike, crteži, logotipi, audio i/ili video snimke, aplikacije i eventualni drugi računalni programi, zaštićeni nazivi proizvoda i drugo („Materijali“) dopušteno je samo u osobne nekomercijalne svrhe i samo na način kako je to predviđeno s obzirom na narav, predmet i namjenu ovog Mrežnog mjesta. Zabranjeno je reproduciranje (odnosno, umnožavanje, kopiranje, preuzimanje i slično), distribuiranje (primjerice, prodaja, dijeljenje,

odnosno razmjena, iznajmljivanje i slično), priopćavanje javnosti (primjerice, objavljivanjem na drugim internetskim stranicama ili društvenim mrežama ili na drugi način) ili prerada (odnosno mijenjanje, prilagođavanje i slično) Materijala bez prethodnog pisanog dopuštenja Otis d.o.o. Kršenje ove zabrane može imati za posljedicu povredu prava intelektualnog vlasništva a što povlači za sobom, između ostaloga, odgovornost za štetu i/ili za prekršaj ili kazneno djelo.

## **Zaštita osobnih podataka**

Otis d.o.o. obrađuje osobne podatke krajnjih korisnika ovog Mrežnog mjesta, u skladu s Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne Novine 42/2018) te **Pravilnikom o privatnosti i Pravilnikom o postupanju s kolačićima**. Molimo obavezno pročitajte navedena Pravila kako biste se upoznali s načinom obrade vaših osobnih podataka u vezi s korištenjem ovog Mrežnog mjesta, uključujući posebice odredbe o kolačićima, kao i općenito, informacije o pravnim osnovama i svrhama obrade osobnih podataka korisnika, kategorijama osobnih podataka koje obrađujemo, njihovim primateljima, o rokovima njihova čuvanja, tehničkim i organizacijskim mjerama zaštite osobnih podataka te pravima koja imate u vezi s obradom vaših osobnih podataka.

## **Kupoprodajni ugovor i narudžbe proizvoda**

Ovim Uvjetima uređuje se i postupak sklapanja ugovora između krajnjeg Korisnika i Otis d.o.o., za kupoprodaju i isporuku proizvoda dostupnih na Mrežnom mjestu u vidu ugovora na daljinu. Korisnike se savjetuje da pomno prouče ovaj dio Uvjeta prije korištenja usluga i naručivanja dostupnih proizvoda, a osobito prije sklapanja ugovora s Otis d.o.o., jer se u njemu nalaze važne informacije za Korisnike.

Korisnik može biti bilo koja pravna osoba koja kupuje proizvode putem ovog Mrežnog mjesta. Na Korisnika koji je pravna osoba ne primjenjuju se prava koja imaju fizičke osobe u poglavljima Pravo na jednostrani raskid ugovora, Materijalni nedostatak / reklamacije, Pravo na pisani prigovor potrošača.

Niže su detaljno navedeni različiti stupnjevi koji slijede u postupku narudžbe i kupoprodaje dostupnih proizvoda, sadržaj ugovornog odnosa koji će temeljem takve narudžbe biti sklopljen između Korisnika i druge važne informacije, sve sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača o sklapanju ugovora na daljinu. Otis d.o.o. napominje Korisniku da Uvjeti čine sastavni dio ugovora koji će biti sklopljen između njih i Otis d.o.o., te da se Uvjeti nude i ugovor sklapa samo na hrvatskom jeziku.

## **Postupak procesa kupoprodaje dostupnih proizvoda**

Nakon što ste poslali upit za željeni proizvod/uslugu, djelatnici tvrtke Otis d.o.o. izradit će Vam neobvezujuću ponudu sa rokom dobave/iskoruke i dostaviti na adresu elektroničke pošte. Samo narudžbe koje su potvrđene uplatom (avans) ili narudžbenicom (ukoliko je tako dogovoreno s korisnikom) će se procesuirati. Ukoliko Korisnik iz bilo kojeg razloga nije zadovoljan dostupnošću i rokom iskoruke proizvoda ili cijenom i želi odustati od narudžbe to može učiniti pismeno na e-mail adresu s koje je dobio potvrdu narudžbe, ili jednostavno da ne pošalje narudžbenicu/potvrdu uplate. Narudžbe za koje je dostavljena narudžbenica i/ili potvrda uplate mogu se stornirati samo iznimno, ukoliko je to moguće, u dogovoru sa našim dobavljačima.

Dostavu robe u pravili vrše djelatnici tvrtke Otis d.o.o., osim u slučaju izvanrednih dimenzija robe ili količina, kada će se rob isporučivati direktno na Korisnikovu adresu. Otis d.o.o. zadržava pravo odustajanja od zaključenja kupoprodajnog ugovora u slučaju neraspoloživosti proizvoda ili drugih teškoća o čemu će pismeno informirati Korisnika. Otis d.o.o. nije dužan ispuniti svoje ugovorne obveze ukoliko Korisnik ne uplati puni iznos narudžbe uvećanu za troškove dostave. Ukoliko Korisnik iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati na adresu Otis d.o.o., smatra se da je Korisnik odustao od narudžbe te Otis d.o.o. nije dužan ponoviti isporuku robe, osim po posebnom dogovoru. Prije ponavljanja dostave Korisnik treba dostaviti potvrdu o plaćanju troškova ponovljene dostave, sukladno uputi koju dobije od Otis d.o.o.

## **Cijene proizvoda**

Cijene izražene u dijelu Mrežnog mjesta na kojem je omogućena prodaja proizvoda predstavljaju konačne cijene dostupnih proizvoda i usluga. Sve su cijene izražene u eurima (€) i u njih je uključen porez na dodanu vrijednost (PDV). Kupoprodaja i dostava dostupnih proizvoda vrše se temeljem cijena izraženih i obračunatih na dan narudžbe, bez obzira na datum dostave.

Otis d.o.o. se trudi prikazivati cijene na Mrežnom mjestu točnima, ali ukoliko zbog greške ili previda cijena iskazana na ovom Mrežnom mjestu nije ispravna, Otis d.o.o. zadržava pravo na izmjenu. U slučaju pogreške u cijeni nekog proizvoda Otis d.o.o. zadržava pravo o tome obavijestiti Korisnika te bez odgađanja otkazati narudžbu Korisniku putem pismene obavijesti i vratiti mu eventualno uplaćeni iznos novca.

## **Načini plaćanja**

Mogući načini plaćanja su:

**1. Općom uplatnicom ili Netbankingom** po primljenoj ponudi na račun Otis d.o.o. kod OTP Banke d.d., Split, IBAN HR9824070001100352612

Ukoliko roba nije raspoloživa Korisnik će biti obaviješten o tome i sam odlučiti da li da mu se izvrši povrat sredstava ili će prihvatiti ponuđeni rok isporuke.

## **Materijalni nedostaci proizvoda / reklamacije**

Otis d.o.o. odgovara za materijalne nedostatke proizvoda, sukladno primjenjivim propisima. Korisnik je obvezan obavijestiti Otis d.o.o. o postojanju vidljivih nedostataka u roku od sedam dana od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku jamstvenog roka proizvoda.

Reklamacija se može izvršiti isključivo uz originalni račun. Otis d.o.o. ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari Korisniku.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka Otis d.o.o. može imati jednu od sljedećih obveza, sve u skladu sa odredbama Zakona o obveznim odnosima prema izboru Korisnika: uklanjanje nedostatka, zamjena za drugi proizvod bez nedostatka ili sniženje cijene.

Otis d.o.o. ima pravo odbiti uklanjanje nedostatka ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni 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 Korisnika.

Troškove otklanjanja nedostatka i dostave proizvoda bez nedostatka snosi Otis d.o.o.

Kupac može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora. Kupac može raskinuti ugovor i bez ostavljanja naknadnog roka ako mu je prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad kupac zbog zakašnjenja prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

Ako prodavatelj u naknadnom roku ne ispuni ugovor, on se raskida po samom zakonu, ali ga kupac može održati ako bez odgađanja izjavi prodavatelju da ugovor održava na snazi.

Prodavatelj ne odgovara za štetu nastalu kupcu ako je ona posljedica neispravnog montiranog proizvoda. Kada je kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima.

Pod materijalnim nedostatkom podrazumijeva se:

1. ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
2. ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
3. ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijeком ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
4. kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
5. ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.).
6. ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
7. ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

**U slučaju da Korisnik odmah po zaprimanju naručenih proizvoda po otvaranju paketa utvrdi neki nedostatak (pojedini artikli nedostaju, nisu u odgovarajućem stanju i broju, dostavljeni su pogrešni artikli, itd.), dužan je o tome odmah neodložno obavijestiti Otis d.o.o. na adresu: info@otis-os.hr , broj telefona +385 (0)91 111 8008. Prilikom podnošenja reklamacije Korisnike molimo da se pozovu na br. narudžbe ili računa te odmah pošalju i fotografije proizvoda.**

Kako bi Otis d.o.o. mogao u što kraćem roku obraditi prigovor korisnika, Korisnici se mole da dostave potpune informacije o broju narudžbi/broju računa i konkretnim prigovorima u odnosu na istu. Otis d.o.o. će na prigovor odgovoriti unutar Zakonom propisanog roka od 15 dana. Ovisno o prirodi nedostatka, Otis d.o.o. će poduzeti odgovarajuće korake kako bi se Korisniku dostavili odgovarajući proizvodi, odnosno da bi se otklonili nedostaci. Ako to iz nekog razloga nije moguće, Otis d.o.o. će Korisniku vratiti novac za kupljene proizvode.

Otis d.o.o. nije odgovoran za nedostatke nastale na proizvodu uslijed neadekvatnog skladištenja od strane Korisnika. Neadekvatno skladištenje je npr. skladištenje u vlažnim prostorima, ako se

proizvodi izlažu direktnoj sunčevoj svjetlosti i visokim temperaturama, ako roba nije položena čitavom dužinom na ravnu površinu itd. (različiti utjecaji ovise o materijalu od kojeg je proizvod napravljen). Uslijed neadekvatnog skladištenja postoji opasnost da dođe do deformiranja proizvoda, promjene boje i sl.

Za nestručno postavljanje (montažu) proizvoda, korištenje, održavanje ili za neke druge nestručne zahvate od strane Korisnika, Otis d.o.o. ne snosi odgovornost.

## **Pravo na pisani prigovor potrošača**

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača (N.N. 41./2014.), možete poslati putem pošte ili elektroničke pošte.

Načini podnošenja prigovora:

- Poštom na adresu: Gospodarska zona 23, 31216 Antunovac
- Na e-mail adresu: [info@otis-os.hr](mailto:info@otis-os.hr)

ili podnijeti u poslovnim prostorijama na adresi Branjin Vrh, Sv.križa 1.

Kako bi Vam sukladno članku 10. stavak 5. Zakona potvrdili primitak pisanog prigovora, a zatim i na isti odgovorili, molimo Vas da navedete točne vaše podatke: ime i prezime, adresu, broj telefona i e-mail adresu.

Odgovor na Vaš prigovor zakonski moramo dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora.

## **Pravo na jednostrani raskid ugovora**

Korisnik koji je potrošač sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Rok započinje teći od dana kada su Korisniku ili trećoj osobi određenoj od strane Korisnika, naručeni proizvodi predani u posjed. Korisnik je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti Otis d.o.o. o svojoj odluci da raskine ugovor putem obrasca za jednostrani raskid ugovora dostupnog na ovom linku:

[Obrazac za raskid ugovora.pdf](#)

ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

Obrazac ili drugu nedvosmislenu izjavu korisnik je dužan poslati putem e-maila na adresu [info@otis-os.hr](mailto:info@otis-os.hr) ili poštom na adresu Otis d.o.o. Gospodarska zona 23, 31216 Antunovac. Otis d.o.o. će mu dostaviti potvrdu o primitku navedene izjave.

Iskoristi li Korisnik svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, nijedna strana neće biti dužna ispuniti svoje obveze iz ugovora sklopljenog na daljinu, već je svaka strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora.

Korisnik mora izvršiti povrat proizvoda bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je poslao obavijest o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je Korisnik izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka četrnaestodnevnog roka poslao proizvode ili ih predao Otis d.o.o., odnosno osobi koju je Otis d.o.o. ovlastio da primi proizvode.

Ako Korisnik jednostrano raskine ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo primili, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili odluku o jednostranom raskidu ugovora. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam se dostavi dokaz da je roba poslana nazad.

Korisnik sam snosi troškove povrata proizvoda na skladište Otis d.o.o..

## **Umanjenje vrijednosti proizvoda**

Korisnik je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja proizvodima, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda. Korisnik je dužan vratiti artikle u neoštećenoj originalnoj ambalaži. U periodu u kojem Korisnik ostvaruje pravo povrata robu mora čuvati s dužnom pažnjom.

U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat nepažljivog rukovanja ili upotrebe proizvoda od strane Korisnika Otis d.o.o. će procijeniti umanjenje vrijednosti vraćenog proizvoda uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja. Otis d.o.o. će o umanjenju vrijednosti vraćenog proizvoda obavijestiti Korisnika te će se naplatiti iz iznosa primljene kupoprodajne cijene, tj. vratiti umanjeni iznos Korisniku.

Otis d.o.o. će izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio Korisnik prilikom plaćanja, osim ako Korisnik izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja ili u slučaju plaćanja pouzećem.

Korisnik nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako su predmet ugovora bili lako pokvarljivi proizvodi ili proizvodi kojima brzo istječe rok uporabe. Dodatne informacije vezane uz pravo Korisnika na jednostrani raskid ugovora moguće je pronaći u Zakonu o zaštiti potrošača.