

Uvjeti kupnje (predugovorne obavijesti)

I. Općenito

Internetska stranica www.keindl-sport.hr u vlasništvu je trgovačkog društva KEINDL SPORT d.o.o., 10 000 Zagreb, Vitezićeva 1A, OIB: 78356078391.

Ovi Uvjeti kupnje dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Pojam Prodavatelj odnosi se dakle na trgovačko društvo KEINDL SPORT d.o.o., 10 000 Zagreb, Vitezićeva 1A, OIB: 78356078391, MBS: 081352096, T: + 385 99 3877 448, E: info@keindl-sport.hr, W: www.keindl-sport.hr.

Pojam Kupca odnose se i na klasičnog potrošača, fizičku osobu koja izvan bilo kakve djelatnosti naruči i plati bilo koji proizvod posredstvom usluga web trgovine prisutnih na web stranici Prodavatelja, ali i na kupce obrtnike, trgovce pojedince i fizičke osobe koje obavljaju poslovne djelatnosti, a koji su zaštićeni odredbama Zakona o zaštiti potrošača samo ako kupuju proizvode nevezano za svoje poslovne djelatnosti, te na sve ostale kupce primjerice pravne osobe.

Prodavatelj prodajom putem Internet stranice www.keindl-sport.hr nastupa u svoje ime.

Uvjeti kupnje čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijama i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te će se prije potvrđivanja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan, dok će nakon potvrđivanja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljeni Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. Prodavatelj zadržava pravo izmjene uvjeta u svako vrijeme, s tim da navedene izmjene stupaju na snagu nakon objave na ovim internet stranicama.

Kada Kupac potvrdi i izvrši narudžbu ugovor je sklopljen, te će Prodavatelj o činjenici sklapanja ugovora odmah e-mail porukom obavijestiti da je ugovor sklopljen. Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost. Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije. Uvjeti kupnje podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.

Pristup na internetske stranice www.keindl-sport.hr ponekad može biti nedostupan zbog radova, održavanja ili uvođenja novih sadržaja, te u slučajevima nepredviđenih okolnosti koje su izvan kontrole Prodavatelja, koje će Prodavatelj nastojati otkloniti u najkraćem mogućem roku.

II. Glavna obilježja robe

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani na fotografijama uz koje se nalazi opis i specifikacija istih. Navedeni podaci o proizvodima sastavljeni su temeljem podataka iz baze podataka Prodavatelja, koju nastojimo održavati točnom i ažurnom.

Fotografije, opisi i specifikacije proizvoda ili njihovih dijelova informativne su prirode te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati naručenim proizvodima.

Prodavatelj posebno ističe da vizualni identitet proizvoda ili njihovih dijelova prikazanih na fotografijama ne moraju nužno odgovarati izgledu proizvoda ili njihovih dijelova u stvarnosti, pogotovo obzirom na postavke monitora na

računalu kupca, razlike u percepciji boja kako ih kupac vidi na zaslonu i sl. Također, zbog objektivnih razloga na koje Prodavatelj nema utjecaj i ovisnosti o drugim subjektima (dobavljačima) moguća su određena odstupanja podataka navedenih u opisu i specifikacijama proizvoda na internetskim stranicama Prodavatelja (npr. pojedini dijelovi bicikla) i isporučenog proizvoda.

Prodavatelj ne odgovara za nesklad između fotografije, pripadajućeg opisa ili specifikacije proizvoda ili njegovih dijelova i isporučenog proizvoda. U slučaju navedenog nesklada ne radi se o nedostatku proizvoda. Podaci o proizvodima (opis proizvoda, specifikacija cijena i dr.) prikazani na web stranici www.keindl-sport.hr podložni su greškama i nepravilnostima u radu aplikacije ili računalnom programu, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl., stoga Prodavatelj ne može jamčiti za točnost svih prikazanih informacija o proizvodima u bilo kojem trenutku. Potpune informacije o proizvodima i/ili njihovim dijelovima i svim njihovim tehničkim karakteristikama možete potražiti na stranicama proizvođača. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima ili njihovim dijelovima prikazanim na www.keindl-sport.hr Prodavatelj zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi za koje je u narudžbi naznačeno da su raspoloživi i dostupni. Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na www.keindl-sport.hr, može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem u skladištu.

Ukoliko naručeni proizvod nije raspoloživ na skladištu, Prodavatelj će obavijestiti Kupca da proizvod trenutno nije raspoloživ, roku u kojem je proizvod raspoloživ, dogovoriti novi rok isporuke po potrebi, te ujedno ponuditi mogućnost kupnje alternativnog proizvoda koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti. U slučaju potpune nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda, Prodavatelj će izvršiti povrat svih sredstava.

III. Cijena proizvoda

Cijene istaknute na web stranici www.keindl-sport.hr izražene su u eurima. Trošak PDV-a je uračunat u cijenu proizvoda. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave iz razloga se isti posebno plaćaju, osim na narudžbe iznad određenog iznosa kada je dostava besplatna, a sve sukladno uvjetima i na način kako je to naznačeno ovim Uvjetima kupnje. Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda, cijena dostave ako je naplatna, cijena PDV-a, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu koju plaća za naručenu uslugu kupnje. U slučaju plaćanja e-bankingom i općom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu.

VAŽNO: Svaka kartična transakcija (debitne i kreditne kartice) podložna je provjeri od strane tvrtke Keindl Sport d.o.o., u trajanju od jednog do tri radna dana.

IV. Troškovi dostave

Priopćavaju se prilikom naručivanja kod svakog pojedinog proizvoda, te ukupni troškovi dostave u slučaju naručivanja više proizvoda. Na području Republike Hrvatske dostava za sve narudžbe iznad 65,00 EUR je besplatna osim za narudžbe bicikala (izuzev dječjih bicikala), električnih bicikala, električnih romobila, skija i trenažera gdje je trošak glomazne pošiljke 55,00 EUR te za pancerice 25,00 EUR. Za narudžbe ispod 65,00 EUR cijena dostave na području Republike Hrvatske je 7 eura po narudžbi.

KAKO SLOŽITI BIKIKL IZ KUTIJE?

Sve bicikle šaljemo brzo na Vašu adresu te navodimo da je na svim biciklima napravljen nulti servis. U slučaju nemogućnosti uredne dostave na adresu Kupca koju je isti naznačio, Kupac snosi troškove ponovne dostave na istu ili drugu adresu ovisno o tome koje podatke će Kupac navesti Prodavatelju prilikom provjere dostave narudžbe.

Svaki bicikl naručen preko naše Internet trgovine i s isporukom unutar Republike Hrvatske dolazi s profesionalnom urađenim servisom, testiran i spreman je za vožnju. Zbog proizvođačkih preporuka, cijene i ograničenja koja su nametnuta zbog transporta bicikli dolaze s okrenutim volanom, skinutim pedalama i u nekim situacijama skinutim prednjim kotačem (samo u iznimnim situacijama kada bicikl zbog svoje veličine ne stane u kutiju) te uz upute kako pravilno sastaviti dijelove koji nisu montirani.

U nastavku je link gdje možete pogledati kratak video kako pravilno složiti bicikl iz kutije - "[VIDEO - Kako složiti bicikl iz kutije?](#)".

V. Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije

Prodavatelj nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

VI. Uvjeti i rokovi plaćanja, uvjeti isporuke robe, vrijeme isporuke robe

Proizvodi se naručuju odabirom, korištenjem menija i popunjavanjem elektronskog formulara. Kupac može naručiti i kupiti proizvod kao registrirani ili neregistrirani korisnik. Proizvod se smatra naručenim kada kupac prođe cijeli postupak narudžbe.

NAČINI PLAĆANJA ON-LINE U WEB TRGOVINI

Gotovina prilikom preuzimanja (do 1600 €)

Virmanska uplata

Internet bankarstvo

KEKS Pay

Karticama jednokratno

- Diners kartica
- Discover kartica
- Maestro kartice
- MasterCard kartice
- Visa kartice
- Visa Premium kartice
- strane American Express kartice

Karticama obročno do 24 rata bez kamata uz minimalni iznos od 70,00 €	• kartice Zagrebačke banke • kartice OTP banke • kartice Erste banke • kartice Privredne banke Zagreb • Visa Premium kartice PBZ Card-a • strani American Express • Diners kartice Erste banke
---	--

NAČIN PLAĆANJA U MALOPRODAJNIM POSLOVNICAMA

Jednokratno	• Gotovina • Virmanska uplata • Diners kartica • Discover kartica • Maestro kartice • MasterCard kartice • Visa kartice • Visa Premium kartice • Keindl Sport poklon bonovi
Karticama obročno do 12 rata bez kamata uz minimalni iznos od 70,00 €	• Diners kartice Erste banke • kartice Zagrebačke banke • kartice OTP banke • kartice Erste banke • kartice Privredne banke Zagreb
Karticama obročno do 24 rate bez kamata uz minimalni iznos od 1.300,00 €	• Diners kartice Erste banke • kartice Zagrebačke banke • kartice OTP banke • kartice Erste banke • kartice Privredne banke Zagreb

Najbrže online plaćanje bez naknada putem mobilne aplikacije. Prilikom odabira plaćanja putem Keks Pay-a potrebno je samo otvoriti aplikaciju te skenirati prikazani QR kod te će uplata odmah biti procesuirana.

Više o KEKS Pay aplikaciji, sigurnosti korištenja te plaćanju možete pročitati na linku - [Često postavljena pitanja](#).

Tečaj

Keindl Sport d.o.o. konverzije novčanih iznosa iz HRK u EUR preračunava po fiksnom tečaju od 7.53450kn = 1€.

Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta.

CorvusPay osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi - PCI DSS Level 1 - najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Info sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

Hvala što koristite CorvusPay!

U slučaju plaćanja kreditnom karticom, općom uplatom i e-bankingom uplatu je potrebno izvršiti najkasnije u roku naznačenom u e-mail poruci kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen.

Ukoliko kupac ne dobije obavijest da je ugovor sklopljen nakon završenog procesa naručivanja sugerira se provjeriti:

- Je li poruka u Junk/Spam folderu
- Je li mailbox pun

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati izvan roka isporukom kupljenih proizvoda, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavatelja, Prodavatelj će pristupiti isporuci naručenih proizvoda. Račun za narudžbu dostavlja se u pošiljci zajedno s robom.

Naručeni proizvodi isporučuju se na cijelo područje Republike Hrvatske.

Isporuka će uslijediti najkasnije u roku 4 radna dana* od vidljive uplate na računu Prodavatelja. Ukoliko se pojavi nemogućnost isporuke odabranog proizvoda zbog toga što proizvoda više nema, Prodavatelj je dužan odmah obavijestiti Kupca, a Kupac ima pravo raskinuti ugovor i tražiti povrat novca ili pristati na naknadni rok za isporuku. Svi naručeni artikli nastojati će se isporučiti u jednom paketu. Ukoliko to zbog stanja zaliha neće biti moguće, Prodavatelj zadržava pravo isporuke u više pošiljki. Dostava se obavlja sukladno uvjetima korištenja usluga dostavne službe, a smatra se izvršenom u trenutku predaje proizvoda dostavnoj službi. Rok isporuke ovisi o dostavnoj službi, te može biti duži ukoliko je riječ o pojedinim otocima gdje prometna povezanost ne omogućuje bržu dostavu ili u iznimnim situacijama na koje ne možemo utjecati te unaprijed molimo vaše razumijevanje*.

Kupac može i sam organizirati dostavu ili robu podići u trgovini Prodavatelja.

**Napomena: privremeno je produljen rok isporuke na ukupno 13 radnih dana od vidljive uplate na računu Prodavatelja, zbog seljenja centralnog skladišta.*

Ako se proizvod koji je upućen Kupcu vrati jer dostavna služba nije uspjela izvršiti dostavu, Kupac će o tome biti obaviješten e-mailom te će mu biti ponuđene sljedeće mogućnosti:

- da se naručeni proizvod, na zahtjev Kupca e-mailom, ponovo dostavi na adresu Kupca odnosno primatelja
- da naručeni proizvod preuzme na adresi jedne od trgovina uz prethodni telefonski dogovor o terminu preuzimanja

Ukoliko Kupac u roku od 3 dana ne odgovori na upućeni mu e-mail i odabere jednu od ponuđenih mogućnosti, odabrani proizvod biti će dostavnom službom upućen na adresu kupca. Kada Prodavatelj putem dostavne službe isporuči proizvod Kupcu, Kupac je dužan preuzeti potpisom na dostavnici, čime potvrđuje da je proizvod uredno isporučen. U slučaju da Kupac naruči robu i odbije ju primiti, Prodavatelj ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos u visini troškova dostave i ostalih manipulativnih troškova dostave.

U rokove za isporuku ne računaju se:

- dan prijema narudžbe/zahtjeva
- vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese Kupca
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili drugih razloga za koje Prodavatelj nije kriv
- neradni dani ako predstavljaju početak ili kraj roka

U slučaju da se naručeni proizvod plaća pouzećem, Prodavatelj će pristupiti isporuci robe po gore navedenim rokovima koji teku od potvrde narudžbe, a Kupac je dužan izvršiti uplatu prilikom odnosno prije neposrednog preuzimanja proizvoda.

VII. Jednostrani raskid ugovora

Samo Kupac koji je sklopio Ugovor na daljinu na gore opisani način ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik/dostavljač, roba koja čini predmet ugovora predana u

posjed. Ako je jednom narudžbom Kupac naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok započinje teći od dana kada je predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

Ako Prodavatelj ne obavijesti Kupca o ovom pravu pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora prestaje u roku 12 mjeseci od isteka roka za raskid (rok od 12 mjeseci počinje teći nakon isteka roka od 14 dana koji je predviđen za redovni raskid u slučaju uredne obaviještenosti). Ako je pak obavijest o pravu na jednostrani raskid dostavljena u roku od 12 mjeseci, pravo na jednostrani raskid prestaje po isteku roka od 14 dana od dana kada Kupac primi tu obavijest.

Kupac je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem [Obrasca za jednostrani raskid ugovora](#) koji je dostupan [ovdje](#) i koji se može elektronički ispuniti i poslati na mail adresu: info@keindl-sport.hr. Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, Prodavatelj će dostaviti, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Prodavatelja je moguće obavijestiti i putem [Online obrasca za jednostrani raskid ugovora](#) koji je dostupan [ovdje](#). Nakon što ispunite i pošaljete obrazac dobit ćete potvrdu o primitku prijave putem elektroničke pošte na mail adresu koju ste naveli prilikom ispunjavanja [Online obrasca za jednostrani raskid ugovora](#).

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove dostave, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora. Troškove povrata robe snosi Kupac. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad. Robu ste nam dužni vratiti odmah, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu. Robu vratite poštom na dokaziv način na adresu **Keindl sport d.o.o., Zagreb, Kovinska 8** s naznakom JEDNOSTRANI RASKID. Smatra se da ste izvršili svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošaljete na dokaziv način (preporučeno sa pošiljkom) robu osobno nama u našem skladištu. Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije, te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 dana smatra se da Kupac nije ispunio svoju obvezu povrata robe, te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

- ugovor o uslugama Prodavatelj u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca, te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena;
- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Prodavatelja, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid ugovora;
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je jasno prilagođena Kupca;
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe;
- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave;
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima;

- predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca;
- Kupca posebno zahtijevao posjet Prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je Kupac izrijekom zahtijevao, Prodavatelj pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, Prodavatelj ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom;
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije;
- ugovor sklopljen na javnoj dražbi;
- predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju;
- predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;

Sve informacije o povratu robe/proizvoda i novca Kupac može dobiti na telefon [+ 385 99 3877 448](tel:+385993877448).

VIII. Odgovornost za materijalne nedostatke/Reklamacija

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, posebice Zakonu o obveznim odnosima.

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke, te u tom slučaju sugeriramo da pošiljku Kupac ne preuzima. Molimo Kupce da nas kontaktirate kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu.

Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe ovisi o kupcu, te je Kupac dužan da usporedi primljene artikle s računom, ukoliko nešto nedostaje dužan je odmah uputiti pisani prigovor/reklamaciju jer se naknadne reklamacije neće uvažavati.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda. Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane Kupca nisu imali vidljivi nedostatak. Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim o rokovima. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju poslati na e-mail warranty@keindl-sport.hr ili pisanim putem na adresu: KEINDL SPORT d.o.o., Vitezićeva 1a, Zagreb sa naznakom Reklamacija.

Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju Kupac ima prigovor, u prigovoru se mole Kupci da navedu broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime.

Kupac ima pravo na opravdani prigovor i na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe kojoj je istekao rok trajanja
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (onaj nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari) što Kupac utvrdi po otvaranju proizvoda - Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili sniženje cijene.

Prodavatelj će inače smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju će u roku od 15 dana od primitka valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos uz raskid ugovora. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije.

Prodavatelj će prihvatiti povrat oštećene, nesipravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ako se utvrdi da je prigovor opravdan te da Kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije, trošak zamjene s novim proizvodom u cijelosti snosi Prodavatelj.

Kako bi što prije obradili Vaš reklamacijski zahtjev molimo Vas da nam pošaljete potrebne dokumente za pokretanje reklamacijskog postupka, i to:

Kod reklamacije okvira ili dijela bicikla potrebno je sljedeće:

- Kopija računa bicikla
- Kopija jamstvene knjižice bicikla
- Fotografije cijelog bicikla
- Fotografije oštećenja zbog kojeg se reklamira okvir ili dio (iz više kutova)
- Fotografije serijskog broja bicikla (nalazi se ispod osovine pogona)

Kod reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je sljedeće:

- Račun artikla
- Fotografije cijelog oštećenog artikla
- Fotografije detalja oštećenja (iz više kutova)
- Fotografije serijskog broja artikla (ako postoji)

Fotografije moraju jasno prikazivati reklamirani artikl.

U slučaju reklamacije okvira bicikla potrebno je poslikati cijeli bicikl, jasno vidljiv serijski broj koji se nalazi ispod osovine pogona i oštećenje na okviru (iz više kutova) zbog kojeg se pokreće reklamacija. Molimo Vas da fotografije budu jasno vidljive i ne veće od 1MB po fotografiji.

U slučaju reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je poslikati cijeli oštećeni artikl, jasno vidljiv detalj oštećenja (iz više kutova) i serijski broj artikla (ako postoji)

Internetsko rješavanje sporova

Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem platforme kojoj možete pristupiti [ovdje](#). To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete podnijeti na gornjem

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

IX. Jamstvo

Jamstvo vrijedi samo pod uvjetom ako je artikl korišten i održavan prema uputama proizvođača, odnosno prema uobičajenim propisima. Jamstvom nije obuhvaćena šteta koja bi nastala prilikom pada, sudara, udara, preopterećenja, te intervencija i popravaka u toku jamstvenog roka izvan ovlaštenog servisa ili kao posljedica lošeg održavanja artikla. Jamstvo ne pokriva standardno trošenje potrošnog materijala kao što su: gume, zračnice, kočnice, bužiri kočnica i mjenjača, sajle kočnica i mjenjača, pakne kočnica, žarulje, zupčanci pogona, lanci, kazete, kranzevi, obruči, baterije, blatobrani, nosači tereta, pedale, gripovi i trake volana, itd. Račun kao dokaz kupnje je obavezan za sve reklamacijske postupke i/ili pozivanje na prava iz garancije. Svaki artikl koji će biti popravljen ili zamijenjen unutar jamstva, jamstveni rok će

biti produljen za period koji je artikl bio na popravku. Uporaba artikla/bicikla tijekom natjecanja, javnih događanja, najma ili aktivnosti za koje određeni artikl/bicikl nije predviđen uvelike smanjuje vijek upotrebe, te u tom slučaju artikl nije pokriven jamstvom. Zadržavamo pravo naplate popravaka u slučaju da reklamacijski zahtjev iz nekog od gore navedenih razloga ne bude odobren. Ako popravak/zamjena artikla ne bude moguća zadržavamo pravo ponuditi zamjenski artikl iste ili veće vrijednosti (boja ne mora biti ista), ili u slučaju nemogućnosti zamjene vratiti dio novca proporcionalan preostalom pretpostavljenom životnom vijeku artikla. Artikl održavajte i popravljajte uvijek i strogo u skladu s uputama proizvođača jer u suprotnom može doći do oštećenja artikla koje bi moglo uzrokovati ozbiljnu nezgodu.

X. Trajanje ugovora

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavateljem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Uvjeti kupnje sastavni su dio ugovora.

XI. Politika privatnosti i kolačići

Pogledajte [politiku privatnosti](#) tvrtke Keindl Sport d.o.o.

Više o kolačićima pogledajte [ovdje](#).

[Preuzmite obrazac za jednostrani raskid ugovora \(pdf\)](#)