

Na uvjete poslovanja primjenjuje se Zakon o zaštiti potrošača (N.N.41/2014.), glava III. – Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, od članka 57. do članka 79.

## **Opći uvjeti**

### **Trgovac**

Trgovac je Fliba d.o.o. Gospodarska 5, 10255 D. Stupnik, koja posluje pod trgovačkim imenom MERKURY

### **Kupac**

Kupac robe je posjetitelj web shopa koji odabere barem jedan proizvod, ubaci ga u košaricu, plati kreditnom karticom, e-bankingom, u banci (pošti ili FINI) i pošalje narudžbu trgovcu ili pošalje narudžbu.

### **Slike i opisi**

Slike i opisi pojedinih proizvoda dobiveni su od proizvođača/dobavljača ili preuzeti s interneta i ne moraju nužno biti identični. Djelatnici web shopa merkury.hr nastoje što točnije navesti karakteristike proizvoda. Zadržavamo pravo pogreške u opisu i slikama proizvoda. Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja i mogu se promijeniti bez prethodne najave!

### **Servisni uvjeti**

Uvoznik jamči da će proizvod, ako se koristi pravilno i u skladu s priloženim uputama, u jamstvenom roku pravilno funkcionirati. Servisna mreža zastupnika proizvođača obavezuje se da će na vaš zahtjev (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 obavezuje da će proizvod zamijeniti novim (ili vratiti novac), u dogovoru s trgovcem. .

### **Jamstvo**

Jamstvo imaju svi električni uređaji i električni rezervni dijelovi ako su ugrađeni u ovlaštenom servisu. Jamstveni list i popis ovlaštenih servisera sastavni je dio jamstvenih uvjeta te se isporučuju uz proizvod. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun cijelo vrijeme jamstvenog perioda.

Račun i jamstveni list jedini su dokumenti s kojima kupac može ostvariti svoja prava. Za proizvode isključujući tehniku račun je dokument kojim kupac ostvaruje svoja prava. Merkury kao trgovac odgovorna je za materijalne nedostatke proizvoda u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Putem web shopa [www.merkury.hr](http://www.merkury.hr) kupcu je omogućena kupnja dijela asortimana proizvoda koji se nalaze na stranicama trgovca.

Cijene su s PDV-om.

Valuta je Euro (EUR).

Cijene u Merkury webshopu mogu se razlikovati od cijena u Merkury fizičkim trgovinama. Trgovac se obavezuje održavati web sjedište u skladu s dobrom ekonomskom praksom i u maniri dobrog gospodarstvenika te nije odgovoran za kvalitetu internetske veze ili operativnog sustava kojom kupac pristupa web sjedištu trgovca.

## **Naručivanje**

Proizvodi se naručuju putem košarice i neopozivi su. Proizvod može naručiti kao registrirani korisnik ili gost. U slučaju da trgovac nije u mogućnosti isporučiti proizvod zato što naručenog proizvoda nema na zalih ili ga nije više moguće naručiti od dobavljača, trgovac će pismeno obavijestiti kupca koji može otkazati narudžbu ili eventualno prihvatiti novi rok isporuke. Odluči li se kupac otkazati narudžbu, trgovac će kupcu vratiti uplaćen novac (uvećan za propisanu kamatnu stopu) što je prije moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od kada je nastupilo zakašnjenje. Ako kupac odbije primiti ispravnu i neoštećenu robu koju je naručio, trgovac ima pravo tražiti od kupca nadoknadu svih manipulativnih troškova vezanih uz isporuku.

Trgovac zadržava pravo odbiti sklapanje ugovora o prodaji odnosno prodati kupcu proizvod ako je očigledno da je istaknuta cijena nerazmjerna sa stvarnom cijenom proizvoda i da se radi o evidentnoj grešci kod isticanja cijena koja je rezultat sistemске pogreške i/ili ljudske greške.

## **Naručivanje robe**

Očekivano vrijeme isporuke narudžbi navedeno je u opisima proizvoda na internetskoj stranici web shopa, međutim, ne predstavlja maksimalno vrijeme realizacije, jer ako kupac odabere dostavu na navedenu adresu, očekivano vrijeme isporuke navedeno u opisu proizvoda može se produžiti od 2 do 14 radnih dana.

Radnim danima smatraju se dani od ponedjeljka do petka osim ako koji od tih dana nije državni praznik ili blagdan. Vrijeme realizacije narudžbe teče od sljedećeg dana nakon što je trgovac primio uplatu za narudžbu.

Vrijeme isporuke proizvoda označenih na internetskoj stranici kao "roba po narudžbi", je samo okvirno, a dostava je moguća nakon dolaska robe u skladište trgovca. Robu s oznakom "samo u prodajnim centrima" nije moguće kupiti putem web shopa, već samo u prodajnim centrima Merkury. Roba s oznakom "nedostupno" u ovom razdoblju ne može se kupiti.

U slučaju kada se u narudžbi nalazi roba s različitim rokovima isporuke, ista će biti isporučena kupcu jednokratno putem pošiljke unutar najduljeg roka isporuke. Ukoliko kupac zahtijeva da mu se roba isporučuje postupno, dužan je navesti taj podatak u svojoj narudžbi. Troškovi dostave naplaćivat će se pojedinačno nakon svakog isporučenog artikla, nakon što će Kupac prihvatiti cijenu dostave (zbog tehničkih razloga cijena dostave navedena u narudžbi odnosi se samo na 1 pošiljku).

Kupac prima na znanje da se odredbe pravilnika odnose na narudžbe u kojima količina robe koju je kupac naručio odgovara normalnoj potrošnji jednog kućanstva. U slučaju narudžbe kupca u kojoj količina robe prelazi uobičajenu potrošnju jednog kućanstva, trgovac zadržava pravo odbijanja narudžbe ili odustanka od narudžbe u bilo kojoj fazi njezine provedbe. Trgovac će na ovaj način postupiti uglavnom zbog rasprodanih zaliha robe u skladištu, nedostupnosti robe, ako je proizvođač, uvoznik ili dobavljač robe navedene u kupoprodajnom ugovoru prestao proizvoditi robu ili je izvršio značajne promjene koje su spriječile trgovca da ispuni svoje obveze iz kupoprodajnog ugovora, ako je u pitanju viša sila (npr. rat, itd.) ili drugi razlozi, te bez obzira na sve razumne napore trgovca, isti nije u mogućnosti isporučiti kupcu robu po cijeni navedenoj na internetskoj stranici niti isporučiti robu u skladu s opisom robe u katalogu objavljenom na internetskoj stranici trgovca te nije u mogućnosti isporučiti robu u roku određenom u skladu s ovim

Pravilnikom. Trgovac je dužan odmah obavijestiti kupca o ovoj činjenici te izvršiti povrat sredstava kupcu na isti način na koji je kupac izvršio uplatu, u roku od 14 dana od obavijesti o odustanku od ugovora.

### **Pravna osoba**

Ako je kupac pravna osoba, može se tijekom kupnje obratiti s molbom za izdavanje predračuna na sljedeću e-mail adresu: kontakt@merkury.hr

U sadržaju e-maila potrebno je navesti naziv tvrtke i OIB. Tvrtka Fliba d.o.o. ne snosi odgovornost u slučaju unosa netočnih podataka.

### **Dostava**

Opći uvjeti dostave

Naručeni proizvodi dostavljaju se do kolnog prilaza najbližeg stambenom objektu (izuzev nekih otoka gdje dostavljamo u POLAZIŠNU TRAJEKTNU LUKU - Biševo, Drvenik Veli i Mali, Ist, Iž, Ilovik, Koločep, Kaprije, Krapanj, Lastovo, Lopud, Molat, Olib, Ošiljak, Premuda, Prvić, Rava, Rivanj, Sestrunj, Silba, Vele i Male Srakane, Susak, Sv. Andrija, Šipan, Unije, Vrgada, Zlarin, Zverinac, Žirje).

Ako se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan nositi proizvode do kata na kojem se nalazi kupac, već do kolnog prilaza najbližeg ulazu u zgradu. Prilaz ulazu dostavnim vozilom mora biti slobodan, u suprotnom dostava se vrši do najbliže točke na kojoj je istovar moguć. Dostava se obavlja isključivo na području cijele Hrvatske.

Okvirni je rok isporuke do 12 radnih dana, osim proizvoda za koje je kupac posebno obaviješten o roku isporuke. Dostava na kopnu je od 3 do 10 radnih dana, dostava na otoke do 12 radnih dana, a 14 dana za Mljet, Šoltu, Vis i Dugi Otok, ovisno o rasporedu vožnje trajekata. Rok počinje od trenutka kad Fliba d.o.o. zaprimi uplatu na žiro računu ili bude odobrena autorizacija kreditnih kartica. Subote i nedjelje ne računaju se u rok dostave. Dostava naručene robe naplaćuje se u skladu s težinom paketa. Cijena dostave dostupna je svim registriranim korisnicima te je vidljiva u košarici ovisno o težini proizvoda. Dostava se obavlja od 8 do 16h radnim danom.

Kako bi osigurali kvalitetniju komunikaciju između kupca i dostavljača, dostavnim službama prosljeđujemo telefonski broj koji je kupac naveo je kupac naveo u narudžbi. . U trenutku kada vaša narudžba bude predana dostavnoj službi zaprimite ćete prvi SMS čiji je cilj najava isporuke u narednim danima.

Kada pošiljka bude uredno zaprimljena na skladište dostavne službe zaprimite drugi SMS s informacijama o pošiljatelju i link za praćenje statusa pošiljke kako biste mogli organizirati svoje vrijeme za preuzimanje

Ukoliko niste u mogućnosti primiti pošiljku potrebno je kontaktirati dostavnu službu shodno uputi u SMS-u.

Na sami dan isporuke zaprimite ćete treći SMS s informacijom o današnjoj isporuci, a okvirno vremensko razdoblje isporuke unutar 2h možete nastaviti pratiti na linku iz SMS-a. Ako novi termin dostave nije ugovoren, a primatelj nije zatečen u dogovoreno vrijeme na dogovorenoj adresi, svaki novi pokušaj dostave podliježe dodatnoj naplati. Pošiljka se može zadržati na skladištu dostavljača do 5 dana bez dodatnih troškova. Po isteku tog roka svaki dan dodatnog skladištenja naplaćuje se shodno cjeniku dostavljača. Ostali uvjeti dostave

Proizvodi će biti zapakirani tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti. Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i

odmah ih reklamirati pismenim putem upisom oštećenja na dokument dostavnicu dostavnom radniku koji je robu isporučio, odnosno, ili odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. Roba je osigurana od gubitka i oštećenja u dostavi. Kupac je obavezan prilikom preuzimanja robe potpisati otpremnicu te je dostavljač uzima kao potvrdu o preuzimanju.

Ako kupac, nakon što je roba poslana, u očekivanom vremenu ne primi robu ili obavijest o isporuci, ima pravo o tome obavijestiti trgovca kako bi se poduzelo traženje pošiljke ili kako bi se poslala zamjenska pošiljka.

U slučaju kašnjenja zbog više sile (izgubljeni proizvodi, oštećeni proizvodi u dostavi u distribucijskom centru partnera, koje je isti vratio web shopu [www.merkury.hr](http://www.merkury.hr) bez isporuke kupcu i sl.) Fliba d.o.o. ne preuzima odgovornost na „prvi rizik“ i obvezuje se poslati zamjenski proizvod u najkraćem roku.

### **Osobno preuzimanje**

Kupac može besplatno osobno preuzeti naručene proizvode u prodajnom centru Merkury:

- Svilajska ul. 36, 31000, Osijek,
- Kaštel Sućurac - Cesta dr. F. Tuđmana 7, 21212, Split,
- Gospodarska ul. 5, 10255, Donji Stupnik.

Po primitku obavijesti da je vaša narudžba spremna za preuzimanje, rok za preuzimanje iste je 3-10 radnih dana.

### **Zaštita osobnih podataka**

Osobni podaci koje prikupljamo ovise o: vrsti usluge koju pružamo našim kupcima, korisnicima i klijentima, namjeri kupca da koristi naše usluge, o vrsti ugovora kojeg sklapamo s našim klijentom kao i o namjeri kupaca da koriste svoja prava temeljena na zakonskim i regulatornim odredbama o zaštiti osobnih podataka. U prvom redu radi se o podacima bez kojih ne možemo izvršiti uslugu, a uključuju najmanje:

- osnovne osobne podatke (ime i prezime)
- osnovne kontakt podatke (adresa, broj telefona, mail adresa)
- podatke vezane uz korištenje web stranice [www.merkury.hr](http://www.merkury.hr)
- podatke vezane uz korištenje Merkury web shopa
- podatke nužne za sklapanje ugovora o potrošačkom kreditiranju
- ostale osobne podatke nužne za ostvarenje klijentovih prava temeljenih zakonskim odredbama o zaštiti potrošača

Detaljne informacije o obradi i zaštiti osobnih podataka naći ćete na stranice [www.merkury.hr](http://www.merkury.hr)

### **Plaćanje**

Naručene proizvode i usluge kupac može platiti na jedan od sljedećih načina:

- uplatom u pošti, banci, internet bankarstvom
- PayU – putem aplikacije bez naknade (kreditnim i/ili debitnim karticama: MasterCard, Visa i Maestro)

Uplate kreditnom karticom vrše se putem PayU zaštićenog Secure Socket Layer (SSL) protokolom. Prije nego što Kupac izvrši uplatu na bilo koji način, mora ispuniti obrazac za online narudžbu.

Sigurnost plaćanja

Povjerljivost vaših podataka je zaštićena zahvaljujući korištenju SSL enkripcije. Stranice za

online plaćanje zaštićene su Secure Socket Layer (SSL) protokolom sa 128/256-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je proces šifriranja podataka koji sprječava neovlašteni pristup tijekom njihovog prijenosa. Time se omogućuje siguran prijenos informacija i istovremeno sprječava pristup podacima od strane neovlaštenih osoba tijekom komunikacije između računala korisnika i PayU servisa i obrnuto.

\* \* Nakon ispravno popunjene narudžbenice trgovac kupcu dostavlja potvrdu narudžbe na e-mail adresu koju je kupac definirao prilikom narudžbe.

\* \* U slučaju preuzimanja robe na prodajnom mjestu, naručene proizvode nije moguće podići odmah po uplati, već za njih vrijede uobičajeni rokovi isporuke. Kupac prima dodatnu obavijest e-mailom da je njegova roba spremna za preuzimanje. U slučaju odabira plaćanja gotovinom u poslovnici, kupac je dužan preuzeti i platiti naručeno u roku 7 dana (uključujući dane vikenda). Nepoštivanje ovog roka anulira narudžbu.

\* \* Obrada narudžbe počinje teći od trenutka vidljivosti uplate na našem računu. Ako je uplata uslijedila nakon roka, a roba je raspoloživa, pokreće se postupak dostave. Ako roba nije raspoloživa, pristupa se povratu preplaćenih sredstava (uvećanih za zakonske kamate po kamatnoj stopi poslovne banke kod koje vodi transakcijski račun) u roku od najviše 30 dana od dana uplate.

### **Zamjena proizvoda/reklamacije/povrat**

Kupac ima pravo na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu
- ostali slučajevi sukladno zakonskim okvirima

### **Zamjena reklamiranog proizvoda**

Kupac može zamijeniti kupljeni proizvod u roku od 14 (četnaest) dana od primitka na adresu dostave. Web shop merkury.hr obvezuje se reklamirani proizvod zamijeniti istim ili proizvodom sličnih karakteristika istog cjenovnog i kvalitativnog razreda u roku od 30 dana od primitka zahtjeva. Kupac je dužan reklamirani proizvod dostaviti u neoštećenoj originalnoj ambalaži, sa svim priloženim dijelovima (daljinski upravljač, ispravljač, upute, baterije i sl.). Proizvodi s vidljivim oštećenjima, proizvodi koje je kupac pokušao popraviti ili prepraviti, proizvodi koji su oštećeni zbog nestručnog priključivanja ili neprikladne upotrebe, strujnog udara i proizvode bez originalne ambalaže nije moguće zamijeniti. Nakon isteka roka od 7 (sedam) dana, reklamacija i popravak mogući su u ovlaštenom servisu.

Trgovac će odobriti kupcu povrat robe nakon zaprimanja opravdane reklamacije isključivo u pisanom obliku.

Pisana reklamacija podnosi se na adresi prodajnog centra MERKURY ili putem e-maila reklamacije@merkury.hr

Za podnošenje reklamacije kupac ima pravo koristiti obrazac za prijavu reklamacije koji se nalazi na internetskoj stranici web shopa: [www.merkury.hr](http://www.merkury.hr)

U slučaju nemogućnosti isporuke druge robe, trgovac će nadoknaditi kupcu njegove poštanske troškove povrata robe i eventualnu vrijednost robe koju nije više u mogućnosti isporučiti. U slučaju povrata robe koji nije nastao propustom trgovca, kupac snosi sve manipulativne troškove koji su nastali.

Otkazivanje ugovora

Kupac može otkazati ugovor ne navodeći za to razlog u roku od četrnaest (14) dana. Rok otkazivanja ugovora počinje teći od dana kada je kupac primio proizvod. Kupac mora obavijestiti trgovca o otkazivanju ugovora pismenim putem.

Za otkazivanje ugovora kupac ima pravo koristiti obrazac za raskid ugovora objavljen na internetskoj stranici web shopa:

Pisani raskid ugovora potrebno je poslati poštom na adresu prodajnog centra MERKURY ili putem e-maila povrat@merkury.hr

Ugovor se smatra otkazanim kada trgovac primi pismenu obavijest. U slučaju otkazivanja ugovora kupac je dužan o svom trošku vratiti proizvod trgovcu u roku od četrnaest (14) dana od otkazivanja ugovora. Proizvod(i) koje vraćate moraju biti kompletni, u originalnoj i neoštećenj ili maksimalno očuvanoj ambalaži sa svim pripadajućim neoštećenim dijelovima, priborom i dokumentacijom. Po primitku proizvoda kupac može neinvazivnom uporabom proizvoda utvrditi prirodu, obilježje i funkcionalnost robe. U slučaju otkaza ugovora i povrata robe kupac je odgovoran za svako umanjivanje vrijednosti robe koja je rezultat prekomjerne i neprimjerene uporabe proizvoda. Te se povrat novaca obavlja razmjerno utvrđenoj umanjenoj vrijednosti.

Pravo na otkaz ugovora kupac ima sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, članak 72 koji govori o općim odredbama za ugovore sklopljene na daljinu.

\* svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije na koji se primjenjuju pravila sadržana u ovom članku Zakona potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti u roku od četrnaest dana,

\* u slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed

\* ako je jednom narudžbom potrošač 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 iz stavaka 1. ovog članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe

Trgovac se obvezuje kupcu vratiti cjelokupan iznos uplaćenih sredstva (uvećan za zakonske kamate po kamatnoj stopi poslovne banke kod koje vodi transakcijski račun) u roku od četrnaest (14) radnih dana po primitku pismene obavijesti o raskidu ugovora.

Isključenje prava na otkaz ugovora

Potrošač nema pravo na raskid na temelju članka 79. Zakona o zaštiti potrošača ako je riječ o ugovoru:

o prodaji proizvoda ili obavljanju usluge čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani prekid ugovora,

o prodaji proizvoda izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije, proizvoda izrađenog isključivo za potrošača ili proizvoda koji zbog svoje naravi ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju,

o prodaji audio ili videozapisa, te računalnih programa koje je potrošač otpakirao,

o prodaji knjiga i drugih publikacija.

## **Rješavanje sporova**

U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore, prijedlog za mirenje Centru za mirenje ili Europskoj komisiji putem obrasca za online rješavanje sporova. Eventualne sporove trgovac i potrošač nastojat će riješiti dogovorom i mirnim putem, a u suprotnom nadležan je Sud u Zagrebu.

Kontakti:

Fliba d.o.o

Gospodarska 5, 10255 Donji Stupnik

email: kontakt@merkury.hr

INFO TELEFON: 072 20 20 22

OIB: 30777726033

MB: 1366963

Upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem 080220197

Temeljni kapital uplaćen u cijelosti 22.562.877,43 EUR / 170.000.000,00 kn

IBAN: HR2024070001100620863 otvoren kod OTP banke

IBAN za WEB transakcije: **HR3824070001500019203**

Zadnja izmjena 24. studenog 2023.