OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Izdanje: 2, važeće od 04.09.2025.

Članak 1. – Osnovna namjena

Osnovna namjena ovih Općih uvjeta prodaje je jasno definiranje uvjeta prodaje između prodavatelja i njegovih kupaca koji obavljaju kupnju u internetskoj trgovini poduzeća Multivario d.o.o. (u daljnjem tekstu Multivario IT).
Ovi Opći uvjeti prodaje sastavljeni su u skladu s dobrom poslovnom praksom e-poslovanja, Obligacijskim zakonikom, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o zaštiti osobnih podataka i Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

Članak 2. – Identifikacija prodavatelja

Upravitelj i prodavatelj Multivario IT je poduzeće Multivario d.o.o.
Podaci o prodavatelju:
Naziv poduzeća: Multivario d.o.o.
Adresa i sjedište poduzeća: Podbevškova ulica 7, 8000 Novo mesto, Slovenija
Telefon: +386 590 45 360
e-mail: info@multivario.si
Internetska stranica: https://www.multivario.hr/
Matični broj: 6595146000, OIB: SI 76149382
Poduzeće je registrirano pri Okružnom sudu u Novom mestu, Uložni broj Srg 2014/16878
Osnivački kapital: 7.500 EUR, poduzeće je obveznik PDV-a.
Banka: Intesa Sanpaolo d.d. Koper, IBAN: SI56 10100-0053085961, BIC: BAKOSI2X

Članak 3. – Definicije pojmova

Multivario IT: je internetska trgovina kojom upravlja poduzeće Multivario d.o.o., Podbevškova ulica 7, 8000 Novo mesto.
Internetska stranica Multivario: https://www.multivario.hr/ je službena internetska stranica poduzeća Multivario d.o.o. na hrvatskom jeziku.
Internetska trgovina Multivario IT: https://www.multivario.hr/internetska-trgovina/ je internetska trgovina na hrvatskom jeziku kojom na internetskoj stranici Multivario upravlja poduzeće Multivario d.o.o.
Kupac: je svaka pravna ili fizička osoba koja je obavila kupnju u trgovini Multivario IT. Kupac prilikom svakog pojedinačnog zaključenja kupnje potvrđuje da prihvaća opće uvjete poslovanja objavljene na ovim stranicama, kao i druge objavljene uvjete i izmjene koje će upravitelj objaviti na tim stranicama.
Radno vrijeme: Radno vrijeme poduzeća Multivario d.o.o. je radnim danima od 8:00 do 15:00 sati.
Korisnik: je svaka pravna ili fizička osoba koja pregledava i/ili kupuje sadržaje na internetskoj stranici poduzeća Multivario ili u internetskoj trgovini Multivario IT.
Registrirani korisnik: svaka fizička ili pravna osoba koja se registrirala kao registrirani korisnik u internetskoj trgovini.
Prodajna ponuda: prodajnu ponudu predstavljaju proizvodi prikazani na internetskoj stranici https://www.multivario.hr/internetska-trgovina/
Jezik: Poslujemo na hrvatskom, slovenskom i engleskom jeziku. Kupoprodajni ugovor između kupca i prodavatelja sklapa se na hrvatskom jeziku.
Sjedište prodavatelja: Multivario d.o.o., Podbevškova ulica 7, 8000 Novo mesto, Slovenija

Preuzimatelj: je osoba koja u ime naručitelja preuzima naručenu robu na sjedištu prodavatelja/ponuditelja.
Dostavljač: je zaposlenik dostavne službe (Pošta Slovenije d.o.o. i njezini ugovorni partneri u inozemstvu) koji uručuju pošiljke kupcima kojima je roba poslana poštom.
Trošak pripreme robe za slanje poštom: trošak ambalaže za određenu robu koja se šalje poštom (npr. papirni tuljci i kutije od kartona za PVC foliju, akrilne cijevi i šipke i slično). Cjenik ambalaže dostupan je putem poveznice u 4. stavku članka 8.
Potrošač: fizička osoba koja pribavlja ili koristi robu, usluge ili digitalni sadržaj u svrhe izvan svoje profesionalne ili gospodarske djelatnosti.

Članak 4. – Postupak naručivanja i sklapanje ugovora na daljinu

Na internetskoj stranici https://www.multivario.hr/internetska-trgovina/ predstavljeni su proizvodi koji čine ponudu za prodaju u internetskoj trgovini Multivario IT.

Uz svaki proizvod nalazi se slika proizvoda, opis proizvoda i mogući načini upotrebe proizvoda. Boja proizvoda može se razlikovati od boje prikazane na slici zbog različitih rezolucija elektroničkih medija.

Kupac može naručiti željene proizvode prema sljedećem postupku:

Košarica: prva je faza u procesu naručivanja robe. Kupac označava vrstu i količinu robe koju namjerava naručiti. Može naručiti različite proizvode i količine proizvoda iz ponude. U bilo kojem trenutku može promijeniti količine proizvoda u košarici ili ukloniti pojedine proizvode iz košarice. Nakon što definira specifikaciju robe u košarici, prikazuju se trošak dostave i pripreme robe za slanje poštom. Kupac može iskoristiti promotivni kupon, ukoliko postoji za pojedini artikl. Kupac nastavlja s narudžbom klikom na gumb "Kreni na plaćanje".

Blagajna: druga je faza procesa naručivanja robe. U ovoj fazi kupac unosi potrebne podatke za pripremu i dostavu robe, za komunikaciju između prodavatelja i kupca te za sklapanje ugovora na daljinu (uključujući podatke o platitelju, podatke o željenoj adresi dostave i željenom načinu plaćanja naručene robe). Prije završetka ove faze kupac klikom na poveznicu „općim uvjetima poslovanja“ pregledava Opće uvjete poslovanja.

Zaključenje narudžbe : ako se kupac slaže s općim uvjetima poslovanja, elektroničkim putem izričito potvrđuje da prihvaća kupnju podnošenjem narudžbe. Funkcija koja pokreće zaključivanje narudžbe označena je nazivom "Naručite". Klikom na gumb "Naručite" završava proces naručivanja robe.

Nekoliko sekundi nakon podnošenja narudžbe, kupac prima na elektroničku adresu **Obavijest o primitku narudžbe**, u kojoj su navedeni detalji narudžbe: specifikacija, cijena robe, trošak dostave i trošak pripreme robe za slanje poštom.

Prodavatelj će pregledati svaku narudžbu.

Ako naručeni proizvod više nije dostupan na skladištu ili u slučaju očito pogrešne cijene proizvoda nastale uslijed tehničke pogreške u prijenosu podataka, prodavatelj zadržava pravo odbiti narudžbu, predložiti kupcu kupnju sličnog, alternativnog proizvoda koji je na skladištu ili predložiti kupcu narudžbu po važećoj prodajnoj cijeni. Kupac može prihvatiti novu ponudu ili bez ikakvih troškova odbiti i odustati od narudžbe.

Najkasnije u roku od dva radna dana od dana primitka narudžbe, prodavatelj će kupcu poslati Potvrdu narudžbe u kojoj će biti navedena specifikacija narudžbe i datum predviđene predaje robe dostavnoj službi.
Ugovor o prodaji na daljinu smatra se sklopljenim u trenutku slanja **Potvrde narudžbe**.

Kupac može do trenutka slanja Potvrde narudžbe odustati od narudžbe bez ikakvih troškova, uz prethodnu obavijest prodavatelju.

Odmah nakon slanja potvrde narudžbe, prodavatelj započinje s pakiranjem i pripremom robe za isporuku. Narudžba će biti predana dostavnoj službi najkasnije u roku od dva radna dana od potvrde narudžbe.

Nakon predaje pošiljke dostavnoj službi, kupac će elektroničkom poštom primiti **Obavijest o predaji pošiljke dostavnoj službi**.

Tvrtka Multivario d.o.o. čuva ugovor u elektroničkom obliku u sjedištu tvrtke. Kupac može zatražiti kopiju ugovora u PDF formatu putem kontakt adrese info@multivario.si.

Prodavatelj će potvrdu o sklopljenom ugovoru dostaviti na trajnom mediju - e-mailom najkasnije prilikom isporuke robe kupcu.

Članak 5. – Plaćanja

Kupac može prodavatelju platiti naručenu robu na sljedeće načine:

- Bankovnom doznakom
- Gotovinom: prilikom osobnog preuzimanja robe na sjedištu tvrtke.
- Plaćanjem platnim i kreditnim karticama
- Putem PayPala.

Plaćanje platnim i kreditnim karticama i putem PayPala je sigurno.

6. Članak – Cijene

Sve cijene u internetskoj trgovini Multivario IT izražene su u eurima i uključuju PDV. Navedene cijene vrijede isključivo za kupnju putem internetske trgovine Multivario IT. Cijene vrijede u trenutku slanja narudžbe i nemaju unaprijed određenu valjanost. Prodavatelj zadržava pravo da cijene u bilo kojem trenutku promijeni bez prethodne obavijesti.

Ako je cijena pogrešno navedena zbog pogreške u elektroničkoj obradi podataka ili ako dođe do promjene cijene tijekom obrade narudžbe, prodavatelj će o tome odmah obavijestiti kupca, koji može odustati od ugovora ili zajedno s prodavateljem dogovoriti rješenje koje odgovara **objema stranama**.

Kada kupac od prodavatelja zaprimi Potvrdu narudžbe, naknadna promjena cijene od strane prodavatelja više nije moguća.

7. Članak – Izdavanje računa

Prilikom preuzimanja naručene robe od strane **fizičkih osoba (potrošača)** na sjedištu poduzeća, prodavatelj izdaje račun i uručuje ga kupcu neposredno prilikom preuzimanja robe. Kupac je dužan preuzeti račun i zadržati ga barem do izlaska iz poslovnog prostora prodavatelja.

Prilikom preuzimanja naručene robe **od strane poduzeća** i pravnih osoba na sjedištu prodavatelja, prodavatelj uručuje dostavnicu osobi koja preuzima robu, dok račun šalje elektroničkom poštom ili ga, ako se tako prethodno dogovore prodavatelj i kupac, uruči preuzimatelju.

U slučaju slanja robe poštom ili **putem dostavne službe fizičkim osobama** (potrošačima), prodavatelj izdaje račun prilikom slanja odnosno po otpremi robe kupcu. Prodavatelj šalje kupcu račun u omotnici koja je pričvršćena na paket.

U slučaju slanja robe poštom ili **putem dostavne službe poduzećima** i pravnim osobama, prodavatelj dostavnicu zapakira u paket s naručenom robom, a račun šalje kupcu elektroničkom poštom.

Članak 8. – Preuzimanje i dostava robe, troškovi dostave

Kupac može prethodnim telefonskim dogovorom s prodavateljem osobno preuzeti naručene proizvode u sjedištu poduzeća.
Prije preuzimanja, kupac se mora s prodavateljem dogovoriti o datumu i vremenu preuzimanja. Kontakt broj za dogovor je +385 590 45 360.

Prodavatelj može naručene proizvode poslati kupcu poštom (Pošta Slovenije i njezini ugovorni partneri u inozemstvu) ili ih osobno dostaviti. Kupljena roba obično se isporučuje u roku od 3 do 4 dana od dana kada kupac primi od prodavatelja „Obavijest o predaji pošiljke dostavnoj službi“.

U procesu naručivanja kupac bira način preuzimanja naručenih artikala. Ako kupac osobno preuzima naručene artikle u sjedištu prodavatelja, plaća samo vrijednost naručenih proizvoda. Ako želi da mu prodavatelj proizvode pošalje poštom, kupac uz cijenu proizvoda plaća i trošak pripreme robe za slanje poštom (prema cjeniku ambalaže) te trošak dostave (prema cjeniku Pošte Slovenije d.o.o.). Troškovi pripreme i dostave jasno su prikazani u drugom koraku procesa naručivanja, prije završetka kupovine, te na svim dokumentima koje prodavatelj šalje kupcu.

Ako je vrijednost jednokratne narudžbe (s PDV-om) veća od 120 EUR, prodavatelj snosi troškove pripreme i dostave robe, a dostava je za kupca besplatna.

9. Članak – Pravo na raskid ugovora i odgovornost za umanjenje vrijednosti

U slučaju da potrošač iz bilo kojeg razloga (koji nije dužan obrazložiti prodavatelju) želi raskinuti ugovor o kupoprodaji, o tome mora u roku od 14 dana od primitka robe pisano obavijestiti prodavatelja. Rok počinje teći dan nakon preuzimanja robe.

Obavijest o raskidu mora biti poslana putem ispunjenog **Obrasca za raskid ugovora**, koji se prodavatelju dostavlja elektroničkom poštom na adresu **info@multivario.si**. Potrošač mora robu vratiti prodavatelju **o svom trošku** u roku od 14 dana od dana kada je poslao obavijest o raskidu ugovora. Smatra se da je potrošač na vrijeme vratio robu ako ju pošalje prije isteka roka od 14 dana. Uz vraćenu robu mora biti priložen ispunjeni **Obrazac za povrat robe** i račun prodavatelja.
Prodavatelj ne prihvaća pošiljke pouzećem.

U slučaju raskida ugovora prodavatelj je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimio obavijest o raskidu ugovora, vratiti sva primljena plaćanja koristeći isto sredstvo plaćanja kojim se potrošač koristio, osim ako se potrošač izričito ne složi s korištenjem drugog sredstva plaćanja i ako zbog toga ne snosi nikakve troškove. Prodavatelj može zadržati povrat uplaćenog iznosa dok ne zaprimi vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu poslao nazad, ovisno o tome što nastupi ranije, osim ako prodavatelj ponudi da sam preuzme vraćenu robu.

Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo nužno kako bi se utvrdila priroda, obilježja i funkcionalnost robe.

Kupac nema pravo na raskid ugovora ni povrat robe kada je riječ o robi izrađeni prema točnim specifikacijama kupca ili robi koja je jasno prilagođena njegovim osobnim potrebama. To se posebno odnosi na sve vrste Polikristal folija koje prodavatelj izrezuje po narudžbi na duljinu ili format koji je kupac naručio, a duljina folije je manja od količine koja se nalazi na jednoj cijeloj roli. Isto vrijedi i za svu drugu robu kod koje je naručena dimenzija drugačija od standardne dimenzije proizvoda.

Članak 10. – Obvezno jamstvo za sukladnost robe

Prodavatelj isporučuje potrošaču robu koja udovoljava subjektivnim i objektivnim zahtjevima za sukladnost te odgovara za nesukladnosti koje su postojale u trenutku isporuke.

Subjektivni zahtjevi za sukladnost robe:

- roba odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti te ima funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i ostala svojstva kako je dogovoreno u prodajnom ugovoru;
- prikladna je za posebnu svrhu za koju je potrošač namjerava koristiti i o kojoj je prodavatelj bio obaviješten najkasnije u trenutku sklapanja prodajnog ugovora, a prodavatelj je na to pristao;
- isporučena je zajedno sa svim dodacima i uputama, uključujući i upute za montažu, kako je određeno u prodajnom ugovoru;
- ažurirana je u skladu s prodajnim ugovorom.

Objektivni zahtjevi za sukladnost robe:

- roba je prikladna za uobičajene svrhe za koje se roba iste vrste inače koristi, uzimajući u obzir, kada je primjenjivo, druge propise, tehničke norme ili, u njihovom nedostatku, kodekse ponašanja primjenjive u dotičnom sektoru;
- kvaliteta robe odgovara uzorku ili modelu koji je prodavatelj dao potrošaču prije sklapanja ugovora, kada je to primjenjivo;
- roba je isporučena s onim dodacima, uključujući ambalažu, upute za montažu ili druge upute koje potrošač može razumno očekivati, kada je to primjenjivo;
- količina, svojstva i druge karakteristike robe, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, odgovaraju onome što je uobičajeno za robu iste vrste i što potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i sve javne izjave koje su date u oglašavanju ili označavanju od strane ili u ime prodavatelja ili drugih subjekata u prethodnim fazama distribucijskog lanca, uključujući proizvođača, osim ako prodavatelj dokaže da:
    - nije znao niti je mogao razumno znati za javnu izjavu,
    - je javna izjava bila ispravljena prije sklapanja prodajnog ugovora na jednak ili usporediv način kao što je dana, ili
    - izjava nije mogla utjecati na odluku potrošača o kupnji.

Isključenje odgovornosti prodavatelja za nesukladnost:
Prodavatelj ne odgovara za nesukladnost robe koja proizlazi iz neispunjavanja objektivnih zahtjeva ako je potrošača prilikom sklapanja ugovora izričito obavijestio o odstupanju, a potrošač je to odstupanje izričito i posebno prihvatio.

Nesukladnost zbog nepravilne montaže:
Ako potrošač sam montira robu, a dođe do nesukladnosti zbog neispravnih uputa za montažu koje je osigurao prodavatelj, tada se takva nesukladnost smatra nesukladnošću robe.

Rok za jamstvo:
Prodavatelj odgovara za svaku nesukladnost koja postoji u trenutku isporuke, a koja se pokaže u roku od dvije godine od dana isporuke.

Jamstveni zahtjevi i druga prava potrošača:
U slučaju nesukladnosti robe, potrošač koji je obavijestio prodavatelja o nesukladnosti, ima pravo, pod uvjetima i redoslijedom iz ovog odjeljka:

- zahtijevati besplatno dovođenje robe u sukladno stanje;
- zahtijevati razmjerno sniženje cijene;
- odustati od ugovora i zahtijevati povrat plaćenog iznosa.

Potrošač može zadržati plaćanje ostatka cijene dok prodavatelj ne ispuni svoje obveze. Ovo pravo potrošač ostvaruje izjavom kojom obavještava prodavatelja o svojoj odluci.

Potrošač također ima pravo zahtijevati naknadu štete od prodavatelja, uključujući troškove materijala, zamjenskih dijelova, rada, prijenosa i prijevoza robe nastalih zbog ostvarivanja prava iz jamstva.

Obavijest o nesukladnosti i pregled robe:
Potrošač može ostvariti svoja prava ako obavijesti prodavatelja o nesukladnosti u roku od dva mjeseca od dana kada je nesukladnost uočena.

U obavijesti o nesukladnosti potrošač mora točno opisati nesukladnost.

Obavijest se može dostaviti osobno (uz potvrdu prodavatelja), ili poslati e-poštom na adresu info@multivario.si zajedno s ispunjenim **obrascem za prijavu reklamacije**, računom i dodatnom dokumentacijom (npr. fotografijama). Obrazac za prijavu reklamacije je dostupan na: https://www.multivario.hr/opci-uvjeti-poslovanja-internetske-trgovine-multivario/

Potrošač omogućuje prodavatelju da pregleda robu za koju tvrdi da nije sukladna.

Postojanje nesukladnosti:
Ako je postojanje nesukladnosti sporno, prodavatelj je dužan o tome pisano obavijestiti potrošača u roku od osam dana od primitka jamstvenog zahtjeva.

Rok za povrat uplaćenog iznosa:
Ako potrošač odustane od ugovora, prodavatelj je dužan vratiti uplaćeni iznos odmah, a najkasnije u roku od osam dana od primitka robe ili dokaza da je roba poslana natrag.

Ako potrošač zahtijeva sniženje cijene, prodavatelj mora vratiti dio iznosa u roku od osam dana od primitka zahtjeva.

Gubitak prava:
Prava iz stavka 1. članka 81. ovoga zakona prestaju dvije godine od dana kada je potrošač obavijestio prodavatelja o nesukladnosti robe.

11. Članak – Zaštita osobnih podataka i sigurnost
Prodavatelj će osobne podatke koje kupac navede prilikom naručivanja koristiti isključivo u svrhu realizacije narudžbe i dostave naručenih proizvoda.
Prodavatelj neće otkrivati osobne podatke kupaca trećim osobama i čuvat će ih sigurno u skladu s odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka.
Internetske stranice za naručivanje proizvoda tehnički su adekvatno zaštićene, kao i plaćanja putem kreditnih kartica. Autorizacija kartica provodi se u stvarnom vremenu s trenutnom provjerom podataka u bankovnom sustavu. Prodavatelj ne pohranjuje podatke o platnim karticama. Za sigurnost osobnih podataka mora se pobrinuti i sam kupac, i to na način da koristi odgovarajući softver te da ima ažuriranu antivirusnu zaštitu svog računala ili drugog elektroničkog uređaja.

12. Članak – Odricanje od odgovornosti
Prodavatelj se trudi, prema svojim najboljim mogućnostima, osigurati ažurnost i točnost podataka objavljenih u internetskoj trgovini i na internetskoj stranici prodavatelja.
Prodavatelj će nastojati pribaviti što ažurnije slike proizvoda i ostali elektronički sadržaj koji je objavljen. U slučaju razlika u nijansama boja, one ne utječu na funkcionalnost proizvoda.
Svi sadržaji objavljeni na internetskoj stranici i u internetskoj trgovini Multivario IT vlasništvo su poduzeća Multivario d.o.o. Sadržaji na internetskim stranicama smiju se koristiti i

reproducirati isključivo u nekomercijalne svrhe. Korisnici koriste sadržaje na vlastitu odgovornost. Prodavatelj ne odgovara za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog nemogućnosti pristupa ili korištenja informacija objavljenih na internetskoj stranici i u internetskoj trgovini Multivario IT.
Multivario d.o.o., kao upravitelj internetskih stranica i internetske trgovine Multivario IT, može u bilo kojem trenutku, bez prethodne obavijesti, promijeniti, izbrisati ili izmijeniti objavljeni sadržaj. Također zadržava pravo da u bilo kojem trenutku i bez prethodne obavijesti izmijeni Opće uvjete poslovanja internetske trgovine Multivario IT.

13. Članak – Pritužbe i sporovi

Prodavatelj poštuje važeće zakonodavstvo o zaštiti potrošača. Ako ima pritužbu, kupac je može poslati e-poštom na adresu info@multivario.si ili pisanim putem na adresu tvrtke Multivario d.o.o.

Prodavatelj će u roku od 5 radnih dana obavijestiti kupca da je zaprimio pritužbu i obavijestiti ga koliko će vremena trebati za njezino rješavanje.

Prodavatelj će nastojati sve sporove s kupcem riješiti mirnim putem.

U slučaju da kupac nije zadovoljan rješenjem spora, može:
U skladu sa Zakonom o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, podnijeti inicijativu za pokretanje postupka izvansudskog rješavanja konkretnog spora kod Europskog centra za rješavanje sporova (ECDR), sa sjedištem u Tomšičevoj ulici 6, Ljubljana (više informacija na www.ecdr.si).

Sukladno ZIsRPS, prodavatelj objavljuje i jedinstvenu europsku kontakt točku za rješavanje sporova koji proizlaze iz internetske prodaje:
https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_sl

Multivario d.o.o.