

## Opći uvjeti poslovanja

### Response trening akademija d.o.o.

Kneza Domagoja 1  
10410 Velika Gorica  
Hrvatska

### Adresa elektroničke pošte:

[info@krav-maga.hr](mailto:info@krav-maga.hr)

### Info telefon:

+385 1/ 561 4444

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

Radno vrijeme telefonskih operatera je radnim danom od 10:00 do 16:00 sati.

Vikendom i blagdanima korisnička podrška nije dostupna.

Temeljni kapital društva iznosi 21.000,00 kn i uplaćen je u cijelosti.

Direktor i član uprave je Marijan Škiljić, zastupa društvo pojedinačno i samostalno.

Društvo je upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem 080891487

**OIB:** 27442418683

**Poslovna banka:** Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb

**Žiro račun:** 2484008-1106809646

**IBAN:** HR6424840081106809646

### Politika poslovanja u suzbijanju korupcije i mita

Standarde poslovanja tvrtke Response d.o.o. u prevenciji korupcije možete pročitati [ovdje](#).

### Opće odredbe

Response d.o.o. pruža online uslugu putem svoje Internet stranice na domeni Krav-maga.hr, na World Wide Web mreži - Internet. Usluga se sastoji od pružanja informacijskih usluga, upravljanja sadržajem te provođenja financijskih transakcija.

Uvjeti korištenja propisuju uvjete i pravila za Krajnje korisnike i odnose se na korištenje Internetske stranice Krav-maga.hr. Korištenjem Internetske stranice Krajnji korisnici iskazuju da se slažu s Općim uvjetima poslovanja i korištenja te pristaju na korištenje Internetske stranice Krav-maga.hr u skladu s njima. Pravo Korištenja Internetske stranice osobno je pravo Krajnjeg korisnika i ne može se ni na koji način prenositi na druge fizičke ili pravne osobe niti je bilo koji korisnik ovlašten prijavljivati druge fizičke ili pravne osobe. Krajnji korisnik osobno je odgovoran za zaštitu povjerljivosti zaporki, na mjestima gdje one kao takve postoje.

Krajnji korisnik je upoznat sa činjenicom da ponekad dolazi do prekida usluga ili do događaja koji su izvan kontrole tvrtke Response d.o.o. te prihvaća da Response d.o.o. nije odgovorna za bilo kakav gubitak podataka do kojeg može doći za vrijeme prijenosa informacija na Internetu. Krajnji korisnik se slaže i prihvaća da pristup Internetskim stranicama ponekad može biti u prekidu, privremeno nedostupan ili isključen.

Response d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili ukinuti bilo koji segment poslovanja, uključujući, i bez ograničenja, sadržaj, vrijeme dostupnosti, kao i opremu potrebnu za pristup ili korištenje stranica. Nadalje, Response d.o.o. može prestati slati bilo koji dio informacija, ili bilo koju vrstu informacija, može promijeniti ili ukinuti bilo koji način prijenosa podataka te može promijeniti brzine prijenosa podataka, kao i bilo koje njihove druge karakteristike.

Korištenjem ovih Internetskih stranica Krajnji korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima poslovanja i korištenja. Response d.o.o. poručuje Krajnjem korisniku: Ukoliko se s ovdje navedenim uvjetima korištenja i pravilima ne slažete ili ako imate manje od 14 godina, molimo vas da se suzdržite od uporabe ove Internetske stranice.

Response d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku, i bez prethodne obavijesti, ukoliko to smatra potrebnim, ukinuti ili izmijeniti bilo koji od ovdje navedenih Općih uvjeta poslovanja i korištenja i/ili Izjavu o povjerljivosti podataka. Stoga, savjetuje Krajnje korisnike da s vremena na vrijeme ponovo pročitaju informacije sadržane u Općim uvjetima poslovanja i korištenja i Izjavi o povjerljivosti podataka, a kako bi ostali informirani o takvim promjenama. Nastavak korištenja Internetske stranice i nakon objave na internetu novih promijenjenih Općih uvjeta poslovanja i korištenja odnosno Izjave o povjerljivosti, podrazumijeva se da Korisnik prihvaća izmjene.

Krajnji korisnik je odgovoran za nabavu i održavanje svoje računalne opreme, uključujući sav softver i hardver koji posjeduje i koji koristi, kao i drugu opremu potrebnu za pristup i korištenje ovih Internetskih stranica te sve sa tim povezane troškove. Response d.o.o. nije odgovorna ni za kakva oštećenja opreme Krajnjeg korisnika koja mogu nastati kao posljedica korištenja ovih Internetskih stranica.

Ova Internetska stranica privatno je vlasništvo. Sva međusobna komunikacija i interakcija koja se odvija putem ovih Internetskih stranica mora biti u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i korištenja. Krajnji korisnici ne smiju putem ove Internetske stranice objavljivati ili prenositi bilo kakve materijale koji ugrožavaju, ili na bilo koji način kršiti prava drugih, bilo kakav materijal koji je po svojoj prirodi nezakonit, ugrožavajući, uvredljiv, klevetnički, koji narušava ili ugrožava privatnost, koji je vulgaran, opscen, ili na drugi način nepoželjan u odmjerenoj komunikaciji, koji potiče na protupravne aktivnosti, ili na drugi način krši bilo koji propis te koji, bez izričitog, prethodnog, pismenog odobrenja tvrtke Response d.o.o., sadrži oglašavanje ili ponudu bilo čijih proizvoda i usluga. Krajnji korisnik ne smije koristiti

ovu Internetsku stranicu za oglašavanje ili izvođenje bilo kakve komercijalne, vjerske, političke, ili nekomercijalne promidžbe.

Svi materijali koji se nalaze na Krav-maga.hr internetskoj stranicama ekskluzivno su pravo tvrtke Response d.o.o., ili se koriste uz izričito odobrenje nositelja autorskih prava te nositelja prava na žigovima i/ili dizajnu. **BILO KAKVO KOPIRANJE, DISTRIBUCIJA, PRIJENOS, OBJAVLJIVANJE, POVEZIVANJE, DUBINSKO POVEZIVANJE, ILI MIJENJANJE NA DRUGI NAČIN OVIH INTERNETSKIH STRANICA BEZ IZRIČITOG PISMENOG ODOBRENJA TVRTKE RESPONSE D.O.O. STROGO JE ZABRANJENO!** Kršenje Općih uvjeta poslovanja i korištenja može dovesti do pokretanja parničnih postupaka i/ili do kaznenog progona protiv počinitelja radi povrede autorskih prava, prava žiga, ili prava kojeg drugog oblika intelektualnog vlasništva.

Internetska stranica sadrži materijale zaštićene autorskim pravom, žigom, dizajnom te druge informacije koje su pokrivena drugim pravima fizičkih ili pravnih osoba, uključujući, ali bez ograničenja na tekstove, softver, fotografije, video materijale, grafiku, glazbu, zvuk, kao i cijeli sadržaj internetskih stranica krav-maga.hr, a u skladu s propisima Republike Hrvatske. Krajnji korisnik ne smije mijenjati, objavljivati, prenositi, sudjelovati u prijenosu ili prodaji, stvarati izvedenice, ili na bilo koji način iskorištavati bilo koji sadržaj, u cijelosti ili djelomično. Krajnji korisnik može preuzimati, ispisivati i spremati materijale zaštićene autorskim pravom samo u svrhu svoje vlastite uporabe. Nije dozvoljeno kopiranje, redistribucija, ponovni prijenos, izdavanje ili komercijalno iskorištavanje preuzetog materijala bez izričitog pismenog odobrenja tvrtke Response d.o.o. i nositelja autorskog prava.

Krajnji korisnik ne smije na ovoj Internetskoj stranici postavljati, objavljivati ili na drugi način činiti dostupnima bilo kakav materijal koji podliježe autorskom pravu, žigu, ili drugim pravima intelektualnog vlasništva, bez izričitog odobrenja nositelja tih prava. Response d.o.o. nema nikakvu obavezu izvješćivati Krajnjeg korisnika, ili mu pomagati odrediti da li je neki materijal podložan autorskom pravu. Krajnji korisnik je jedino i isključivo odgovoran za štetu koja može nastati povredama autorskih prava, zlouporabom žiga i drugih prava intelektualnog vlasništva, ili bilo kakvih problema nastalih u vezi s objavom takvih materijala. Postavljanjem materijala na bilo koji javno dostupni dio ovih Internetske stranice, Krajnji korisnik izjavljuje da je nositelj prava na tim materijalima i da izričito daje tvrtki Response d.o.o. vremenski i prostorno neograničeno, besplatno, stalno, nepovratno, ne-ekskluzivno pravo i licencu za korištenje, reprodukciju, modificiranje, prilagođavanje, objavljivanje, prevođenje i distribuciju takvog materijala (djelomično ili u cijelosti). Krajnji korisnik također daje drugim krajnjim korisnicima pravo pristupanja, pregledanja, spremanja ili reprodukcije tog materijala njihovu za vlastitu uporabu. Time Krajnji korisnik daje pravo tvrtki Response d.o.o. mijenjati, kopirati, objaviti i distribuirati bilo koji materijal koji Krajnji korisnik učini dostupnim na Internetskoj stranici krav-maga.hr.

Krajnji korisnik se izričito slaže da je korištenje Internetske stranice krav-maga.hr isključivo

na odgovornost Krajnjeg korisnika tako da Response d.o.o. ne jamči (I) ZA POSLJEDICE KOJE MOGU NASTATI UPORABOM OVE INTERNETSKE STRANICE, ILI (II) ZA TOČNOST, POUZDANOST ILI SADRŽAJ BILO KOJE INFORMACIJE, USLUGE ILI ROBE DANE PREKO OVE INTERNETSKE STRANICE.

Odgovornost Krajnjeg korisnika odnosi se na sve štete, ili moguće ozljede uzrokovane bilo kakvom greškom, izuzećem, prekidom, brisanjem, kvarom, kašnjenjem u radu ili prijenosu, računalnim virusom, prekidom u komunikacijskoj liniji, krađom, uništenjem ili neovlaštenim pristupom, promjenama ili zlouporabom zapisa, raskidom ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kakvom drugom radnjom. Krajnji korisnik izričito potvrđuje da Response d.o.o. nije odgovorna za uvredljivo, neprikladno ili protuzakonito ponašanje Krajnjeg korisnika ili trećih strana te da rizik od šteta koji može nastati kao posljedica navedenog u potpunosti leži na Krajnjem korisniku.

Ni u kojem slučaju Response d.o.o. neće biti odgovorna niti za kakvu štetu koja može nastati kao posljedica korištenja ili zbog nemogućnosti korištenja ovih internetskih stranica. Krajnji korisnik izričito potvrđuje da se uvjeti ovog poglavlja odnose na cjelokupan sadržaj Internetske stranice.

Uz prethodno navedene uvjete, Response d.o.o., neće biti odgovorna, bez obzira na uzrok ili trajanje, za bilo koje pogreške, netočnosti, ili druge nedostatke, neprikladnost ili neizvornost, informacija koje se nalaze na ovoj internetskoj stranici, kao i za bilo kakvo kašnjenje ili prekid u prijenosu informacija do krajnjeg korisnika, za bilo kakva potraživanja ili gubitke koji iz tog proizlaze. Niti jedna od gore navedenih strana neće biti odgovorna za bilo kakva potraživanja ili gubitke treće strane, uključujući i izgublenu dobit.

Response d.o.o. nije odgovorna niti za kakav sadržaj koji korisnik, pretplatnik ili neovlašteni korisnik može postaviti na Internetsku stranicu. Response d.o.o. zadržava pravo promjene, prilagođavanja, izmjene, brisanja ili uklanjanja bilo kojeg sadržaja za koji ocjeni da je neprikladan.

Krajnji korisnik potvrđuje da su sve diskusije ocjene, komentari, privatne poruke, javne a ne privatne prirode, i da stoga djelatnici tvrtke Response d.o.o. mogu nadzirati komunikacije Krajnjih korisnika bez njihovog znanja i eksplicitnog dopuštenja.

Krajnji korisnik se slaže da će obeštetiti, i neće smatrati odgovornim tvrtku Response d.o.o., od svih zahtjeva za naknadom štete i troškova, uključujući troškove pravnog zastupanja, a koji mogu nastati uporabom ovih Internetskih stranica od strane Krajnjeg korisnika.

Response d.o.o. može raskinuti poslovni odnos s bilo kojim svojim Krajnjim korisnikom u bilo kojem trenutku. Response d.o.o. zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke, ili korisničke račune Krajnjeg korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja Krajnjeg korisnika koje Response d.o.o., prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom

slučaju nepoštivanja Općih uvjeta poslovanja i korištenja od strane Krajnjeg korisnika.

Korisnik može svoje upite i komentare poslati pismeno, poštom ili e-mailom, a Response d.o.o. će poslati pismeni odgovor poštom ili e-mailom u zakonskom roku.

Response je registrirani žig tvrtke Response d.o.o. te su stoga sva prava u odnosu na ovaj žig time izričito pridržana.

Krav-maga.hr je registrirana domena tvrtke Response d.o.o.

Response d.o.o., distributer je (a ne izdavač) sadržaja koji pribavljaju treće strane i Krajnji korisnici. Response d.o.o. ne jamči za točnost, potpunost, ili korisnost bilo kojeg sadržaja, kao ni njegove mogućnosti prodaje ili prikladnosti za bilo koju određenu namjenu.

Response d.o.o. nije odgovorna za točnost ili pouzdanost bilo kojeg mišljenja, savjeta, ili izjave koja je objavljena na krav-maga.hr internetskoj stranici, od strane bilo koga tko nije ovlaštena osoba tvrtke Response d.o.o. Ni pod kojim uvjetima Response d.o.o. neće biti odgovorna za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu tim što se Krajnji korisnik oslonio na informacije dobivene putem Krav-maga.hr Internet stranice. Na Krajnjem korisniku leži sva odgovornost ocijeniti točnost, kompletnost ili korisnost bilo koje informacije, mišljenja, stava, savjeta ili drugog sadržaja koji je dostupan putem krav-maga.hr Internet stranice.

Sjedište tvrtke Response d.o.o. je u Zagrebu, u Republici Hrvatskoj. Pravni sporovi koji mogu nastati, kao posljedica korištenja ovih Internetskih stranica (osim ako posebnim ugovorom nije drugačije navedeno) u nadležnosti su suda u Zagrebu, i rješavaju se u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Korištenjem ovih Internetskih stranica Krajnji korisnik pristaje da je bilo koji spor ili zahtjev, proizašao iz, ili koji je u vezi s ovim Uvjetima, ili u vezi s njihovim provođenjem, u nadležnosti suda u Zagrebu.

U daljnjem tekstu Općih uvjeta, radi bolje jasnoće i razumijevanja teksta, umjesto termina Krajnji korisnik bit će korišten termin Kupac u situaciji kada je između Krajnjeg korisnika i Response sklopljen Ugovor o kupoprodaji. Također, iz istog razloga umjesto termina Response d.o.o. bit će korišten termin Response, dok se termin Response koristi kao ime Internet trgovine.

### **Uvjeti korištenja usluga Internetske stranice krav-maga.hr**

Uvjet za korištenje Response Internet stranice je uspješna registracija Kupca. U okviru registracije Kupcu će biti ponuđen prihvata ovih Općih uvjeta korištenja, čiji prihvata je preduvjet za korištenje usluga krav-maga.hr Internet stranice.

Response poziva Kupca da pogleda sadržaj Izjave o povjerljivosti.

Response preporuča Kupcima da brinu o svojoj ulaznoj lozinki za korisnički račun krav-maga.hr. Preporučamo da prilikom odabira kombinacije znakova za lozinku svakako kombinirate velika i mala slova te brojeve te da svakako upotrijebite lozinku od barem šest znakova. Lozinku preporučamo periodično promijeniti (barem jednom na godišnjem nivou).

## **Jezik**

Jezik komunikacije na krav-maga.hr je hrvatski književni jezik

## **Cijene**

Cijene su izražene u kunama (HRK), sadrže PDV, vrijede za sve načine plaćanja u trenutku obavljanja kupnje.

Cijena robe utvrđena je za svaki proizvod pojedinačno. Proces upisivanja cijene na stranicu za svaki proizvod podložan je kontroli u više razina, no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške jer je u pitanju ljudski faktor, a po prirodi stvari ne može se raditi o automatskom unosu.

Takve situacije su izvanredne i za njih se Response d.o.o. unaprijed ispričava svojim kupcima jer će ih biti prisiljen obavijestiti o nastaloj situaciji, pogrešnoj cijeni za određeni proizvod te nemogućnosti isporuke po konkretnoj narudžbi kupca.

## **Akcijska prodaja**

Response d.o.o. će periodično, po svojoj odluci stavljati određene proizvode na akcijsku prodaju.

Ti proizvodi će biti dostupni pod istim uvjetima svim kupcima ili će biti dostupni kupcima određene, točno specificirane skupine. Uvjeti akcijske prodaje bit će detaljno opisani, posebice trajanje akcijske prodaje, ograničenje količina robe, visina popusta i sl.

Nakon proteka roka akcijske prodaje, Response d.o.o. neće primati nove narudžbe po uvjetima koji se odnose na akcijsku prodaju kojoj je istekao rok.

## **Narudžba**

Proces naručivanja na web trgovini krav-maga.hr.

Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na krav-maga.hr web trgovini može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem na skladištu Response dobavljača. Takva situacija je izvanredna i ne traje dugo.

Response d.o.o. će poduzeti sve potrebne mjere i angažirati sve moguće resurse kako bi ispunio u primjerenom roku isporuku naručenog proizvoda. U slučaju da Response dobavljač nema na raspolaganju naručeni proizvod, o tome će obavijestiti kupca i ponuditi mu

mogućnost kupnje proizvoda s Response web trgovine koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti. Response d.o.o. otklanja odgovornost za posljedice opisane izvanredne situacije.

Vaša narudžba se smatra potvrđenom i valjanom tek kada je kreiran račun.

### **Trajanje i raskid ugovora (jednostrani raskid ugovora od strane kupca)**

Ugovor koji Krajnji korisnik sklapa s Response d.o.o. za kupoprodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda ili usluga koji je konzumiran isporukom robe ili usluge od strane Response te izvršenim plaćanjem od strane Krajnjeg korisnika, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o kupoprodaji između Response i kupca.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ovlašteni ste jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda, odnosno isporuke zadnjeg proizvoda iz narudžbe.

Iznimka od ovog ovlaštenja odnosi se na proizvode za koje čl. 79. Zakona o zaštiti potrošača isključuje pravo na jednostrani raskid ugovora o čemu će vas Response posebno upozoriti u ponudi konkretnog proizvoda.

Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti na ovom [linku](#).

Ugovor možete jednostrano raskinuti koristeći spomenuti obrazac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave u kojoj izražavate svoju volju da raskinete ugovor na trajnom mediju.

Vaš zahtjev za zamjenu ispravnog proizvoda (npr. neodgovarajući broj odjeće, neodgovarajuća boja proizvoda) koji ste kupili smatrat će se jednostranim raskidom, pa Vas molimo da u tom slučaju obavezno ispunite obrazac za povrat proizvoda koji ste dobili uz proizvod kako bismo znali da želite zamjenu proizvoda. Proizvode (povrat ili zamjena) potrebno je dostaviti na adresu: Response trening akademija d.o.o., Iločka 9, 10000 Zagreb.

U slučaju jednostranog raskida ugovora postupat ćemo prema Zakonu o zaštiti potrošača odnosno Zakonu o obveznim odnosima. Povrat plaćenog izvršit ćemo vam nakon što nam roba bude vraćena. Povrat robe nam morate izvršiti bez odgađanja, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam izjavili jednostrani raskid ugovora.

Kupac je prema Zakonu o zaštiti potrošača dužan snositi izravne troškove povrata robe ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, a ukoliko kupac želi može se obratiti Response d.o.o. na info broj ili e-mail adresu [info@krav-maga.hr](mailto:info@krav-maga.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu, mogućnostima i uvjetima vraćanja proizvoda od strane Response.

Kupac je sukladno članku 77. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjeње vrijednosti kupljenog proizvoda koje je rezultat rukovanja kupljenim proizvodom što je utvrđeno kao obveza potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora u zakonskom roku od 14 dana.

Slijedom toga Response preporuča svojim kupcima prilikom preuzimanja proizvoda a u vezi s jednostranim raskidom ugovora u zakonskom roku od 14 dana:

- slika proizvoda prikazuju načelan izgled te način uporabe proizvoda kao i prezentaciju proizvoda kako to predviđa proizvođač. Slika ne prikazuje do detalja konkretan proizvod koji se isporučuje kupcu, stoga Response preporuča kupcu da detaljno pregleda karakteristike proizvoda koji su navedeni u ponudi na Internet stranici Response prilikom izbora proizvoda.

- ako je ambalaža oštećena nemojte preuzimati proizvod, nego dostavljaču skrenite pažnju na oštećenje ambalaže i zatražite da proizvod vrati Response. **AKO KUPAC NE REKLAMIRA OŠTEĆENJE AMBALAŽE DOSTAVLJAČU U TRENUTKU PREUZIMANJA PROIZVODA, SMATRA SE DA JE PREUZEO PROIZVOD S NEOŠTEĆENOM AMBALAŽOM**

- ako je ambalaža neoštećena i preuzeli ste proizvod, pažljivo skinite ambalažu uz što manje oštećivanje jer oštećena ambalaža umanjuje vrijednost proizvoda.

- pažljivo pregledajte proizvod, njegovu prirodu, obilježja i funkcionalnost, ali nemojte proizvod koristiti ili njime rukovati ako namjeravate koristiti zakonsko pravo na raskid ugovora, jer svako daljnje rukovanje proizvodom umanjuje vrijednost proizvoda.

Rukovanjem / korištenjem proizvoda smatra se npr. nošenje i pranje majice i to umanjuje vrijednost proizvoda i nakon toga ga nije moguće vratiti / zamijeniti.

Response obaviještava kupce o specifičnim svojstvima pojedinih proizvoda (npr. suzavci) za koje zbog njihovih karakteristika nije moguće provjeriti njihovu funkcionalnost bez rukovanja proizvodom, npr. pokušaj sprejanja. Iz tog razloga Response neće biti u mogućnosti izvršiti povrat kupoprodajne cijene (u cjelosti ili djelomično) za ove proizvode u slučaju kada je za povrat naveden razlog: provjera funkcionalnosti jer sama provjera funkcionalnosti umanjuje vrijednost proizvoda time što se stanje proizvoda nepovratno mijenja.

Response utvrđuje uvjete povrata - postotke umanjenja iznosa povrata kupcu uslijed umanjenja vrijednosti proizvoda.

Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći na ovom linku: [Zakon o zaštiti potrošača](#)

### **Pisani prigovor, odgovor, obavijesti**

U slučaju da ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni možete uputiti prigovor Response. Response vam omogućuje podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefona 01/561 4444 ili putem e-maila [shop@krav-maga.hr](mailto:shop@krav-maga.hr). Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju imate prigovor, u prigovoru navedite broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime. Response će vam potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja, a odgovor vam po Zakonu mora stići u roku od 15 (petnaest ) dana od dana zaprimljenog prigovora.

### **Načini plaćanja**

Response Vam osigurava gotovinsko i kartično plaćanje te plaćanje općom uplatnicom. Response Vam omogućuje kupnju odabranih proizvoda plaćanjem izravno putem interneta i to:

#### **1. Plaćanje gotovinom po primitku pošiljke:**

Opcija plaćanja pouzećem Vam omogućuje da iznos narudžbe podmirite prilikom same dostave na navedenu adresu, tek kada robu vidite pred sobom. Plaćanje pouzećem nije moguće kod osobnog preuzimanja na našem skladištu. Plaćanje pouzećem se vrši isključivo u gotovini, dostavljaču prilikom same isporuke na navedenu adresu. U slučaju da primatelj nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku na definiranoj dostavnoj adresi u trenutku dostave, dostavljač ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke.

#### **2. Plaćanje kreditnim karticama:**

- American Express, Visa, MasterCard, Diners i Maestro

#### **3. Virmansko plaćanje**

Kod izbora ovog načina plaćanja, na svoju e-mail adresu ćete dobiti predračun sa svim podacima potrebnim za uplatu, uključujući broj računa na koji trebate uplatiti vrijednost narudžbe. Uplatu potom možete izvršiti korištenjem internetskog bankarstva ili načinom na koji inače plaćate svoje račune - putem banke, pošte, FINA-e ili sl.

Po evidenciji zaprimljene uplate, poslat ćemo vam naručene proizvode.

Plaćene narudžbe odabranih proizvoda možete osobno preuzeti u našem skladištu u Iločkoj 9, Zagreb, uz prethodnu najavu.

Prilikom osobnog preuzimanja, molimo vas da prvo provjerite je li roba spremna za preuzimanje na broj telefona 01/561 4444, a prilikom preuzimanja donesite na uvid kopiju

računa koji ste prethodno dobili na svoju e-mail adresu. Osobno preuzimanje robe kod nas u skladištu je besplatno te se ne naplaćuju troškovi dostave.

NAPOMENA: za virmanske uplate, roba se isporučuje tek nakon što uplatu proknjižimo (prema izvodima iz banke - u pravilu, sljedeći radni dan), pa vas, isto tako molimo, da prethodno provjerite stanje pošiljke na broju telefona 01/561 4444

Radno vrijeme ureda:

Ponedjeljak - petak: 09:00-16:00

Subota i nedjelja: ne radi

Ured

Smješten je na adresi Iločka 9 na zapadnoj strani grada Zagreba, na Trešnjevci. Može se doći automobilom iz Tratinske ili pješke s Ul. grada Vukovara. Najbliže tramvajske stanice su Badalićeva (1 min pješke) i Zagrepčanka (5 min pješke).

### **Kupon**

Response kupon je novčana vrijednost pohranjena na instrumentu koji se može upotrebljavati za stjecanje robe ili usluga samo putem krav-maga.hr Internet stranice.

Kupon nije ni roba ni usluga koja je na tržištu pa se zato na kupon krav-maga.hr ne mogu primijeniti odredbe Zakona o zaštiti potrošača o povratu robe i usluga. Kupon s krav-maga.hr ne može biti zamijenjen za novac.

### **Izjava o povjerljivosti**

[Izjava o povjerljivosti je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i može se pročitati ovdje.](#)

# Opći uvjeti poslovanja i korištenja Response

## 1. OPĆE ODREDBE

1.1. Response d.o.o. pruža online uslugu putem svoje Internet stranice na domeni krav-maga.hr, na World Wide Web mreži Internet. Usluga se sastoji od pružanja informacijskih usluga, upravljanja sadržajem te provođenja financijskih transakcija.

1.2. U okviru krav-maga.hr Internet stranice Response d.o.o. daje uslugu trgovinskog zastupanja u pravnom poslu prodaje robe između korisnika Internet usluge Prodavatelja i Kupca te organizira transport predmeta prodaje.

## 2. ODGOVORNOST RESPONSE

2.1. Ove Opće uvjete poslovanja i korištenja kao i Izjavu o povjerljivosti Response trgovine Korisnik prihvaća prilikom posebne registracije na Response trgovini elektronskim putem što je preduvjet sudjelovanja na web shopu Response. Tom prilikom svojevoljno ostavlja osobne podatke prema kojima će se Response odnositi sukladno Izjavi o povjerljivosti koja je objavljena na Internet stranici Response. Response poziva korisnika da pročita ove Opće uvjete poslovanja web shopa Response te Izjavu o povjerljivosti jer će se ta pravila primjenjivati za korištenje usluga Response tržnice kao i u slučaju eventualnog nesporazuma.

2.2. Korisnicima usluga koje pruža Response shop smatraju se registrirani korisnici.

2.3. Korisnik izričito prihvaća da Response d.o.o. ne može biti odgovoran za ponašanje Korisnika usluga, kao i da rizik od moguće štete u cijelosti snose korisnici usluga, a u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

2.4. Response d.o.o. nije odgovoran za eventualnu privremenu nedostupnost stranice [www.krav-maga.hr](http://www.krav-maga.hr) ili bilo koje njegove platforme, niti za djelomični ili totalni prekid rada ili pogrešnog rada.

2.5. Response shop može biti privremeno nedostupan ili dostupan u ograničenom opsegu, kao rezultat redovnog održavanja sustava u slučaju nadogradnje sustava te zbog problema više sile.

2.6. Response shop zadržava pravo izmjene, ukidanja (privremeno ili trajno) bilo kojeg elementa, kao i usluga koje pruža, i sadržaja odnosno unosa, bez prethodnog odobrenja ili obavještenja, uz primjenu dobrih poslovnih običaja.

2.7. Response d.o.o. nije odgovoran za tehničke probleme koji mogu dovesti do kašnjenja i/ili pogrešne obrade elektroničkih podataka. Na sva pitanja koja nisu regulirana posebnim uvjetima korištenja Response shopa, primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja te pozitivno zakonodavstvo Republike Hrvatske, kao i drugi relevantni međunarodni propisi.

2.8. Response d.o.o. ne garantira za točnost, pouzdanost, kao ni za sam sadržaj postavljen od strane korisnika. Tekstovi, komentari, fotografije i drugi unosi koje korisnici ostavljaju u za to predviđenim rubrikama, moraju biti točni i ispravni. Za točnost na taj način unošenih podataka, odgovaraju korisnici koji su ih unijeli. Točnost unosa podrazumijeva da dolaze iz nekog kompetentnog izvora i/ili osobnog iskustva korisnika. Za svaki pojedini unos isključivu odgovornost snosi korisnik koji je unio podatke.

- 2.9. Response Internet stranica prilikom svog funkcioniranja poštuje društvena pravila i zakone. Korisnik koji uoči problem, povredu, neprihvatljiv sadržaj i sl. dužan je izvijestiti Response na e-mail adresu info@krav-maga.hr.
- 2.10. Response shop ne odgovara u slučaju da podaci, slike i drugi elementi Internet stranice povrijede ničija intelektualna ili autorska prava. Ako mislite da je neko vaše pravo povrijeđeno ili da je povrijeđeno pravo trećeg, obavijestite Response na info@krav-maga.hr.
- 2.11. Response shop zadržava pravo poništiti nepotvrđene korisničke račune ili račune koji su neaktivni dulje vremena kao i ukloniti oglase koji su prema kriterijima Response ili zakonskim kriterijima neprihvatljivi za objavu.
- 2.12. Odnosi na Response shopu odvijaju se između Prodavatelja i Kupca (registrirani korisnici Internet stranice krav-maga.hr) uz trgovinsko zastupanje Response d.o.o. putem krav-maga.hr Internet stranice. Prodavatelj može biti pravna osoba, a Kupac može biti pravna i fizička osoba. Izdavanje računa, odnosno sklapanje Ugovora o kupoprodaji robe obvezuje sukladno zakonu Prodavatelja te ne spada u obvezu trgovinskog zastupnika.
- 2.13. Ukoliko nastane odnos između Prodavatelja i Kupca koji je evidentiran na krav-maga.hr Internet stranici, Response d.o.o. s pozicije trgovinskog zastupnika ispunit će svoje obveze iz ugovora i ovih Općih uvjeta poslovanja.

### **3. PRAVILA ZA KORISNIKE Response tržnica**

3.1. Putem Response shopa nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji:

- lijekova
- medicinskih i veterinarsko-medicinskih proizvoda
- eksploziva
- duhanskih proizvoda
- oružja
- pornografskih ili erotskih sadržaja te ostalih proizvoda čija je zabrana prodaje na daljinu uređena posebnim propisima.

Prodavatelj s prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja obvezuje da neće:

- stavljati sadržaje u neodgovarajuće kategorije, odnosno u kategorije portala koje smisleno ili sadržajno odudaraju od unesenog sadržaja.
- kršiti zakone, prava trećih osoba ili ove Opće uvjete
- mijenjati uvjete prodaje prema kupcu njegovog proizvoda nakon što je kupac potvrdio ponudu
- odustati od isporuke proizvoda kupcu koji je valjano potvrdio ponudu a ako to ipak učini da će pravovremeno o tome obavijestiti kupca i Response te naknaditi eventualnu štetu koju kupac pretrpi
- negativno manipulirati s cijenom ili se miješati u ponude drugih prodavatelja
- manipulirati s cjenovnom strukturom Response naknada odnosno troškova
- slati lažan, netočan, zbunjujući, pogrdan, klevetnički sadržaj putem e-pošte
- zaobići pravila Response shopa suspendiranjem svog računa ili ograničenjem na računu prenijeti svoj račun Response shopa i korisnički broj trećoj strani bez Response saznanja

- distribuirati viruse odnosno neke druge zlonamjerne tehnologije koje mogu nauditi Response shopu ili interesima vlasništva Korisnika Response shopa
- prikupljati informacije o korisnicima uključivo e-mail adrese bez njihove suglasnosti

#### **4. UVJETI KORIŠTENJA USLUGA Response shop**

4.1. Uvjet za korištenje Response shop je uspješna registracija na Response tržnici. [Link za registraciju](#). U okviru registracije novom korisniku bit će ponuđen prihvat ovih Općih uvjeta korištenja, čiji prihvat je preduvjet za korištenje Response shopa. Bit će potrebno ponovno verificirati mail kako bi registracija bila uspješna. **Response shop nakon registracije provjerava identitet pravnih osoba putem tvrtke za procjenu boniteta – Coface d.o.o. ili neke druge ovlaštene tvrtke, kako bi utvrdili njihovo postojanje. Svrha toga je potpuna zaštita krajnjeg korisnika.**

4.2. Prilikom završavanja procesa kupnje, potrebno je kliknuti na kućicu koja potvrđuje da se Kupac slaže s Uvjetima kupnje.

4.3. Response d.o.o. naplaćuje usluge dostave koja omogućuje transport artikla od Prodavatelja do Kupca, a u skladu je s važećom dostavnom službom. Iznos narudžbe manji od 300,00 kn ima uračunatu dostavu 25,00 kn, a narudžbe čiji iznos premašuje iznos od 300,00 kn, ima besplatnu dostavu. Preuzimanje naručenih artikala u uredu (prema prethodnom dogovoru) ne naplaćuje se.

4.4. Kupci na Response shopu mogu koristiti sve mogućnosti plaćanja koje Response ima u redovnoj ponudi (plaćanje virmanom, općom uplatnicom, e-bankingom, kreditnim karticama i pouzećem).

4.5. Troškovi koji nastaju za različite načine plaćanja, naknade za prijenos sredstava između banaka, provizija kartičara, za procesuiranje Internet Payment Gatewaya, i plaćanje pouzećem preuzima u cijelosti Response. Response tržnica zadržava prava da u bilo kojem trenutku odluku o troškovima plaćanja promjeni uz prethodnu najavu prodavateljima putem Internet stranice krav-maga.hr.

#### **5. KOMUNIKACIJA IZMEĐU RESPONSE SHOPA, PRODAVATELJA I KUPCA**

5.1. Prodavatelj i Kupac mogu direktno komunicirati međusobno putem Response shopa. Podaci o Prodavatelju dostupni su Kupcu u cijelosti putem Response korisničke podrške nakon što Kupac izvrši plaćanje te plaćanje bude provedeno preko računa Response d.o.o.

5.2. Pristupanjem Response shopu Prodavatelj i Kupac daju ovlaštenje Response shopu da ih kontaktiraju svim načinima komunikacije koje je stavio na raspolaganje Response kao i onim koje nije stavio na raspolaganje sve u svrhu realizacije trgovinskog zastupanja i problematike u vezi s tim a do kojih je Response u mogućnosti doći sa ciljem uspostavljanja komunikacije.

5.4. Prodavatelj i Kupac obvezuju se odgovarati na upite vezano uz ponudu u razumnom roku.

5.5. Response je ovlašten ukinuti prikaz ponude Prodavatelja koji ne poštuje pravila komunikacije ili ih zloupotrebljava po procjeni Response shopa.

## **6. REGISTRACIJA PRODAVATELJA**

6.1. Svaka pravna osoba registrirana na području RH može postati korisnik Response shopa.

6.2. **Pravna osoba:**

6.2.1. Pravna osoba postaje član potpisivanjem ugovora o trgovinskom zastupanju, a nakon što prođe sve dolje navedene korake registracije: Prihvaćenjem Općih Uvjeta poslovanja Izjave o povjerljivosti (davanjem suglasnosti za prikupljanje i obradu osobnih podataka - pozitivni odgovor na verifikacijski email) te ispunjavanjem svih traženih podataka. Response shop prosljeđuje automatizmom registracijske podatke tvrtci Coface d.o.o. koja provjerava ispravnost unesenih podataka. Response administrator nakon dobivenih povratnih informacija finalno potvrđuje registraciju nakon kojeg Prodavatelj dobiva potvrdu registracije - na e-mail adresu koji je unio prilikom registracije.

6.2.2. Ugovor o trgovinskom zastupanju pravna osoba mora dostaviti fizički ili poštom unutar 15 dana od potvrde finalne registracije na Response shopu. Po primitku ugovora o trgovinskom zastupanju Response shopa završava postupak registracije i odobrava vidljivost Prodavateljevih ponuda proizvoda na Internet stranici krav-maga.hr shopa.

## **7. OBVEZE PRODAVATELJA**

7.1. Prodavatelj je dužan predati prodanu stvar kupcu u vrijeme i na način kako je to naveo u ponudi, nakon što je Kupac platio kupoprodajnu cijenu. Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koju prodaje na Response shopu sukladno pozitivnim propisima posebice Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske.

7.2. Prodavatelj je dužan u prilogu robe poslati Kupcu potpisan i ovjeren Ugovor o kupoprodaji robe. Ako to ne učini, Response d.o.o. ne snosi za to odgovornost. Kupac može dobiti podatke o Prodavatelju na način utvrđen ovim Općim uvjetima radi reguliranja odnosa kupoprodaje s Prodavateljem.

7.3. Prodavatelj je u obavezi cijelo vrijeme trajanja Ugovora o trgovinskom zastupanju čuvati pristupnu lozinku koja mu je potrebna za korištenje Response tržnice, kao i da istu nikada ne otkrivaju trećim osobama. Ukoliko prekrše ovu obavezu, Prodavatelj kao i ostali članovi to čine isključivo na vlastitu odgovornost.

7.4. Sadržaji koje Prodavatelji objave na Response shopu mogu sadržavati isključivo URL link ili internet adresu koja vodi na stranice u okviru Internet stranice krav-maga.hr. Response shop sadržava pravo da ukloni sve eksterne ili interne adrese i sadržaje za koje nađe da ne odgovaraju svrsi Internet stranice krav-maga.hr.

7.5. Korisnicima Response shopa nije dozvoljeno blokiranje, prekrivanje ili prepravljavanje sadržaja koji je generirao Response kao i bilo kakvo onemogućavanje nesmetanog rada Response shopa.

7.7. Upotreba mehanizama, softvera ili drugih programskih alata koji mogu ometati normalnu aktivnost Response shopa kao i s njim povezanim internet stranicama je zabranjena. Korisnici ne smiju poduzimati radnje koje mogu dovesti do neodgovarajuće i pretjerane upotrebe infrastrukture ili preopterećenja Response internet platforme.

- 7.8. Ovakve aktivnosti podliježu kaznenoj i materijalnoj odgovornosti.
- 7.8.1. Prodavatelj smije nuditi samo one proizvode koji su u njegovom isključivom vlasništvu. Response shop ne snosi odgovornost za prijenos vlasništva.
- 7.8.2. Prodavatelj je obavezan osigurati istinite informacije o ponuđenom predmetu i pružiti potpune informacije o isplati i isporuci.
- 7.8.3. Sve nedostatke u vezi s proizvodom i ambalažom ili pakiranjem Prodavatelj mora navesti i detaljno opisati.
- 7.8.4. Prodavatelj je dužan objaviti svoju ponudu u odgovarajućoj kategoriji proizvoda na tržištu.
- 7.8.5. Zabranjeno je stavljati sadržaje u neodgovarajuće kategorije, odnosno u kategorije portala koje smisleno ili sadržajno odudaraju od unesenog sadržaja.
- 7.9. Prodavatelj se obavezuje nadoknadi svaku štetu koju prouzrokuje, kako prema Response d.o.o. tako i prema Kupcu te korisnicima Internet stranice Response shopa.

## **8. OBVEZE KUPCA**

- 8.1. Kupac je dužan platiti cijenu kupljene stvari. Kupac je dužan preuzeti kupljenu stvar prilikom isporuke. Za sve reklamacije Kupac je ovlašten obratiti se Prodavatelju.

## **9. OBVEZE RESPONSE SHOPA U ODNOSU KUPOPRODAJE**

- 9.1. Response d.o.o. se temeljem Ugovora o trgovinskom zastupanju s Prodavateljem obvezala na pregovaranje i posredovanje s trećim osobama u cilju sklapanja Ugovora o kupoprodaji između Prodavatelja i Kupca.
- 9.2. Response d.o.o. postupa u ime i za račun Prodavatelja te je ovlašten primiti ispunjenje tražbine Prodavatelja na svoj račun te se obavezuje proslijediti Prodavatelju na njegov račun primljeni iznos umanjen za naknade najkasnije u roku 10 dana od dana kada je istekao zakonski rok za jednostrani raskid Ugovora od strane Kupca za isporučeni proizvod Prodavatelja.
- 9.3. Response d.o.o. nije niti Prodavatelj niti Kupac robe te s te osnove ne može imati ni obveze ni odgovornosti.

## **10. OVLAŠTENJA RESPONSE SHOPA**

- 10.1. Response d.o.o. nije dužan provjeravati niti na bilo koji način kontrolirati ponašanje Korisnika shopa, ali može ako to procijeni potrebnim.
- 10.2. Registracijom, korisnici pristaju da se na njih, u skladu sa pravilima iz ovih Općih uvjeta poslovanja, primijene posljedice definirane u ovim Općim uvjetima poslovanja.
- 10.2.1. Response shop zadržava pravo da izbriše ponude tekst, slike ili bilo koji drugi materijal s Response shopa u bilo kom trenutku bez posebnog obrazloženja. Ovo se odnosi naročito, ali se ne ograničava, na ponude smještene u neodgovarajuću tržišnu kategoriju, ponude s neuobičajeno niskim cijenama. ponude koje su očigledno neozbiljne, nepotpune ili se protive svrsi Response shopa, na ponude kojima se vrši, ili se na bilo koji način povezano s izvršenjem kaznenih djela ili slično.
- 10.2.2. Povodom brisanja, ni Korisnik, niti bilo koja treća osoba ne može ostvarivati bilo

kakva prava ili postavljati zahtjeve prema Response d.o.o. zbog navedenog brisanja.

10.2.3. Response shop također zadržava pravo da, bez prethodnog obavještanja i bez obrazloženja preimenuje, podijeli, spoji, izbriše, ponovo uspostavi ili na bilo koji drugi način izmjeni ponuđenu kategoriju, kao i da se premjesti postojeću ponudu iz jedne u drugu relevantnu kategoriju.

10.2.4. Response zadržava pravo da obriše takve ponude bez prethodnog obavještenja prodavatelja.

## **11. DOSTAVA**

11.1. Na Response shopu dostavu od Prodavatelja do Kupca vrši dostavna služba koju je odabrao Response na cijelom teritoriju Hrvatske.

11.2. U trenutku kad je kupac finalizirao narudžbu na Response shopu Prodavatelj prima obavijest putem e-maila.

11.3. Prodavatelj je odgovoran da u roku najkasnije 24 sata putem svog profila za Prodavatelje na Response shopu ispuni nalog prema dostavnoj službi gdje najavljuje točan datum, lokaciju i kontakt za preuzimanje robe. Za eventualne nemogućnosti odnosno kašnjenja isporuke proizvoda prodanih na Response shopu, Response d.o.o. ne odgovara – taj odnos Kupac rješava s Prodavateljem jer Response d.o.o. postupa po nalogu Prodavatelja.

11.4. Proizvodi moraju biti adekvatno pakirani za prijevoz robe.

11.5. Pod adekvatnim pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu (omot, kutiju, kovčeg i sl.) zbog sprječavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja ili sadržaja drugih pošiljaka za vrijeme prijevoza.

11.6. Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke te uvjetima i duljini relacije na koju se prenosi.

## **12. PRIGOVORI, JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA I POVRAT PROIZVODA**

12.1. Response posreduje u komunikaciji između kupca i prodavatelja Response shopa putem e-mail adrese [info@krav-maga.hr](mailto:info@krav-maga.hr) na način da je Response shop komunikacijski kanal. Response ne sudjeluje u komunikaciji niti kao odgovorna strana niti kao arbitar. Prodavatelj je dužan odgovoriti Kupcu odmah po primitku prigovora obavještavajući ga da je primio prigovor, a odgovor na prigovor dužan je dati kupcu u roku od petnaest dana od dana primitka prigovora.

12.2. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Kupac je ovlašten jednostrano raskinuti ugovor ne navodeći razloge za to u roku od 14 dana od datuma isporuke proizvoda, odnosno isporuke zadnjeg proizvoda iz narudžbe.

Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti na ovom [linku](#).

Ugovor kupac može jednostrano raskinuti koristeći spomenuti obrazac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave u kojoj izražava svoju volju da raskine ugovor na trajnom mediju.

U slučaju jednostranog raskida ugovora prodavatelj je obavezan postupati prema Zakonu o zaštiti potrošača odnosno Zakonu o obveznim odnosima. Povrat plaćenog Response će izvršiti kupcu nakon što proizvod bude vraćen Prodavatelju (naveden je na računu koji je primio kupac uz robu) po uputi Prodavatelja nakon što Prodavatelj utvrdi visinu umanjenja vrijednosti kupljenog i vraćenog proizvoda. Komunikacija u tom smislu odvija se putem Response komunikacijskog kanala između Prodavatelja i Kupca. Povrat robe Kupac mora izvršiti Prodavatelju bez odgađanja, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada je izjavio jednostrani raskid ugovora.

Kupac je prema Zakonu o zaštiti potrošača dužan snositi izravne troškove povrata robe ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, a ukoliko kupac želi može se obratiti Prodavatelju putem [info@krav-maga.hr](mailto:info@krav-maga.hr) radi pribavljanja obavijesti o načinu, mogućnostima i uvjetima vraćanja proizvoda od strane prodavatelja.

12.3. Kupac je sukladno članku 77. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjenje vrijednosti kupljenog proizvoda koje je rezultat rukovanja kupljenim proizvodom. Slijedom toga Prodavatelj preporuča Kupcima: - dobro pogledajte karakteristike proizvoda koji su navedeni u ponudi na Internet stranici [krav-maga.hr](http://krav-maga.hr) prilikom izbora proizvoda, - ako je ambalaža oštećena nemojte preuzimati proizvod, nego dostavljaču skrenite pažnju na oštećenje ambalaže i zatražite da proizvod vrati - ako je ambalaža neoštećena i preuzeli ste proizvod, pažljivo skinite ambalažu uz što manje oštećivanje jer oštećena ambalaža umanjuje vrijednost proizvoda - pregledajte proizvod, ako ima vidljivih oštećenja (npr. slomljen je dio, ogreben proizvod što je nastalo uslijed transporta ili krivog skladištenja) što prije obavijestite Prodavatelja i vratite proizvod bez da ste ga koristili - ako proizvod nema vidljivih oštećenja, pregledajte proizvod, njegovu prirodu, obilježja i funkcionalnost i ako niste zadovoljni proizvodom možete ga vratiti, ali nemojte proizvod koristiti, njime rukovati, jer svako daljnje rukovanje proizvodom umanjuje vrijednost proizvoda. Prodavatelj neće biti u mogućnosti izvršiti povrat kupoprodajne cijene (u cijelosti ili djelomično) za proizvode u slučaju kada je za povrat naveden razlog: provjera funkcionalnosti jer sama provjera funkcionalnosti umanjuje vrijednost proizvoda time što se stanje proizvoda nepovratno mijenja. Prodavatelj (naveden je na računu koji je Kupac primio uz proizvod) utvrđuje uvjete povrata - postotke umanjenja iznosa povrata kupcu uslijed umanjenja vrijednosti proizvoda. U slučaju da Kupac naruči robu i odbije ju primiti bez razloga (ambalaža nije oštećena), Prodavatelj ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos izravnih troškova povrata proizvoda. U slučaju da Kupac prije nego što je primio pošiljku odustane od kupovine iz bilo kojeg razloga u zakonskom roku Response d.o.o. će Kupcu vratiti cjelokupan iznos uplate umanjen za izravne troškove povrata proizvoda.

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

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke (npr. oštećenje ambalaže), 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.

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (npr. slomljen je dio, ogreben proizvod što je nastalo uslijed transporta ili krivog skladištenja) što kupac utvrdi po otvaranju proizvoda bez korištenja, montaže odnosno stavljanja proizvoda u funkciju, a što je utvrđeno od strane ovlaštenog servisa – kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili umanjenje cijene.

Obavijest o statusu vraćenog proizvoda i ostvarenom iznosu povrata prodavatelj je dužan dostaviti Response u roku od 10 dana putem e-maila te će tu obavijest Response bez odgađanja proslijediti kupcu. Povrat novčanih sredstava kupcu bit će odrađen najkasnije u roku od 5 dana od datuma upućivanja obavijesti kupcu.

Pravo na jednostrani raskid ugovora Zakonom je isključeno u više slučajeva. Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći na ovom linku: [Zakon o zaštiti potrošača](#)

12.5. Odgovornost Response d.o.o. odnosi se samo na odgovornost trgovinskog zastupnika te obveze utvrđene ovim Općim uvjetima poslovanja. Sporne odnose koji proistječu iz Ugovora o kupoprodaji rješavaju Prodavatelj i Kupac. Response d.o.o. otklanja odgovornost za sve što nije obuhvaćeno obvezom trgovinskog zastupnika iz Ugovora o trgovinskom zastupanju zaključenom s Prodavateljem te ovim Općim uvjetima poslovanja.