

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Informacije o trgovačkom društvu:

GRAFOCENTAR d.o.o. za grafičku djelatnost i trgovinu - Godina osnivanja: 1995. - Sjedište: I.Z.Dijankovečkog 13, Križevci - OIB: 44438339914 ; Matični broj poslovnog subjekta: 0676497 - RegistarSKI sud i broj: Trgovački sud u Zagrebu 010035517 - Temeljni kapital: 23.500 Kn uplaćen u cijelosti - Član uprave poduzeća: Marijan Vuković, Saša Vuković, Igor Vuković Poslovne banke : - Erste banka d.d. Žiro račun: ERSTE: 2402006-1100405585; IBAN: HR9624020061100405585 - Privredna banka d.d. Žiro račun: PBZ: 2340009-1110440621; IBAN: HR4823400091110440621 - Zagrebačka banka d.d. Žiro račun: ZABA: 2360000-1101273588; IBAN: HR1023600001101273588

Opće odredbe:

KUPOVINA Prodavatelj i isporučitelj naručene robe je GRAFOCENTAR d.o.o., Porezni broj: 0676497, OIB: 44438339914, Pod kupcem se podrazumjeva svaka fizička ili pravna osoba koja naruči barem jedan artikl iz ponude. Cijene su izražene u hrvatskim kunama (Kn).

NARUČIVANJE: • Naručivanje se obavlja odabirom pojedinih artikla u željenim količinama te na kraju slanjem narudžbe elektronskom poštom. Nakon slanja narudžbe kupac treba dobiti potvrdu o poslanoj narudžbi. Tvrtka GRAFOCENTAR d.o.o. se obvezuje da će naručenu robu isporučiti u naručenim količinama za sve artikle koje trenutno ima na lageru. Za artikle koje nema na lageru prodavatelj se obvezuje da će kupca kontaktirati te ga o istom obavijestiti. U dogovoru sa kupcem prodavatelj će za robu koju ne može isporučiti ponuditi kupcu drugu alternativnu robu. Ako kupac ne želi ne mora uzeti alternativnu robu i može prihvatiti narudžbu ostatka robe ili cijelu narudžbu otkazati. • Kada GRAFOCENTAR d.o.o. kao prodavatelj dobije elektronsku poštu od kupca sa narudžbom istu će provjeriti, po potrebi kontaktirati kupca oko bilo koje nejasnoće te eventualno s kupcem uskladiti narudžbu. Nakon toga će prodavatelj GRAFOCENTAR d.o.o. poslati kupcu zvaničnu ponudu na kojoj će biti točno definirano artikli, cijena, ukupna cijena, eventualni popust te iznos za plaćanje. U ponudi će biti definirana valjanost ponude te vrijeme isporuke. • Narudžba generirana putem web shopa www.grafocentar-kz.hr ne predstavlja račun niti stvara bilo kakvu obvezu kako prodavatelju tako i kupcu nego predstavlja svojevrsan način upita. Tek kada tvrtka GRAFOCENTAR d.o.o. dobije takav oblik upita nakon toga šalje ponudu sa točnim iznosima, količinama i rokovima isporuke kupcu. Tek kada kupac uplati takvu ponudu ili se u dogovoru sa prodavateljem dogovori o svemu što smatra bitno ponuda postaje obvezujuća za prodavatelja da je isporuči. Ako se prodavatelj i kupac dogovore o eventualnoj odgodi plaćanja kupac je dužan ispoštovati rok plaćanja koji su isti dogovorili ,a koji će biti naznačen na računu. • Tvrtka Grafocentar d.o.o. može raskinuti poslovni odnos s bilo kojim svojim Krajnjim korisnikom u bilo kojem trenutku. Tvrtka Grafocentar d.o.o. zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke, ili korisničke račune Krajnjeg korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja Krajnjeg korisnika koje Tvrtka Grafocentar 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 Grafocentar d.o.o. će poslati pismeni odgovor poštom ili e-mailom u zakonskom roku.

KORIŠTENJE: • Stranice web shopa se koriste za Vašu privatnu uporabu bez ikakve naknade, pod uvjetom da se držite ovdje navedenih uvjeta i pravila. • Slike korištene u shop-u su ilustrativne prirode većinom preuzete sa interneta i ne moraju odgovarati određenim proizvodima u potpunosti. Tehničke specifikacije pojedinih proizvoda su preuzete od strane proizvođača. GRAFOCENTAR d.o.o ne odgovara za eventualne pogreške u opisu proizvoda. Točan opis i karakteristike proizvoda zatražite na e-mail adresi : grafocentar@kc.t-com.hr

NAČINI PLAĆANJA Plaćanje robe za pravne osobe po ponudi virmanom ili e-bankarstvom, a za fizičke osobe po ponudi uplatnicom, e-bankarstvom ili gotovinom (pouzećem). Odgodom plaćanja uz prethodno posebno dogovorene uvjete sa našom komercijalnom službom. Eventualni trošak dostave se obračunava po cjeniku dostave te će kao takav biti i vidljiv na ponudi za plaćanje PLAĆANJE KARTICAMA: PBZ: MAESTRO plaćanje jednokratno AMERICAN, MASTER CARD, VISA plaćanje jednokratno i na 2-6 rata Zagrebačka: MAESTRO plaćanje jednokratno MASTER CARD, VISA, VISA BUSINESS, VISA ELECTRON plaćanje jednokratno i na 2-6 rata Erste: MAESTRO plaćanje jednokratno DINERS, MASTER CARD, VISA plaćanje jednokratno i na 2-6 rata MBNet MaestroPlus omogućuje prihvrat kartica na rate. U MBNet grupaciji nalaze se sljedeće banke: 1. Erste & Steiermärkische bank d.d. 2. Istarska kreditna banka Umag d.d 3. Sberbank d.d. 4. Kent Banka 5. Agram Banka d.d. 6. Slatinska banka d.d.

DOSTAVA • Tvrtka GRAFOCENTAR d.o.o. dostavlja naručenu robu u dogovoru sa kupcem uobičajeno u roku od 1-10 radnih dana bilo vlastitim vozilima ili nekim od kurirskih službi. • Dostavu van grada Zagreba obavljamo kurirskim službama sa kojima imamo sklopljene ugovore. • Uvjeti dostave i cijene su definirani cjenikom dostave. • Roba se slaže i otprema na uobičajen način. Sve eventualne reklamacije vezano za robu uništenu ili oštećenu u transportu kupac je dužan prilikom preuzimanja robe od našeg dostavljača na licu mjesta odmah utvrditi vidljiva vanjska oštećenja robe te istu ne preuzeti od dostavljača. Naknadne reklamacije neće se uvažavati. • Za plaćanja u stranoj valuti obračunava se srednji tečaj Hrvatske narodne banke na dan izdavanja računa.

TRAJANJE I RASKID UGOVORA Ugovor koji Krajnji korisnik sklapa s Grafocentar d.o.o. za prodaju proizvoda i usluga je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda ili usluga koji je konzumiran isporukom robe ili usluge od strane Grafocentar te izvršenim plaćanjem od strane Krajnjeg korisnika, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o kupoprodaji između Grafocentar i Krajnjeg korisnika. 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 zadnjeg proizvoda iz narudžbe. Standardni informacijski obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti na ovom [LINKU](#) Ugovor možete raskinuti koristeći spomenuti obrazac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave u kojoj izražavate svoju volju da raskinete ugovor na trajnom mediju. U slučaju raskida ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. 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. Izravne troškove povrata robe Krajnji kupac je obavezan snositi sam ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora a ukoliko proizvod ne može biti vraćen poštom na uobičajen način Krajnji kupac se može obratiti Grafocentar d.o.o. na info broj ili mail adresu grafocentar@kc.t-com.hr radi pribavljanja obavijesti o načinu vraćanja proizvoda. Krajnji korisnik je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjene vrijednosti robe koje je rezultat rezultat

rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Prihvatanjem ovih općih uvjeta, prihvatili ste i odredbe spomenutog pravilnika. **PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA** Samo Kupac koji je sklopio Ugovor na daljinu (Internet trgovina, kupovina putem telefona, katalogna prodaja) može raskinuti ugovor ne navodeći razlog za to (Članak 72. ZZZP), u roku četrnaest (14) dana od primitka robe, uz pretpostavku da je prije toga dobio potvrdu prethodne obavijesti. Ukoliko kupac s ugovorom na daljinu nije dobio potvrdu prethodne obavijesti o mogućnosti jednostranog raskida ugovora, pravo kupac za jednostrani raskid ugovora je 12 mjeseci. U slučaju da koristi svoje pravo, kupac snosi trošak vraćanja robe i mora je vratiti u roku od 14 dana (Članak 77. ZZZP). Kupac isto tako snosi trošak svakog umanjenja vrijednosti robe (Članak 77. ZZZP) (otpakirana roba, izgubljena dokumentacija i dijelovi, oštećenja, korištenje robe i slično), osim onoga koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti. 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 obavezu povrata robe te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava. Pravo na jednostrani raskid ugovora Zakonom je isključeno u više slučajeva. Više o povratima i odgovornostima za materijalne nedostatke možete pogledati na ovom [LINKU](#). Cjelovite informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći na ovom linku: [Zakon o potrošačima](#).

PISANI PRIGOVORI U slučaju da ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni možete uputiti prigovor Grafocentar d.o.o. Navodimo dvije moguće situacije vašeg nezadovoljstva: U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke te vas u tom slučaju molimo da pošiljku ne preuzimate. Molimo vas da nas kontaktirate kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu. Ukoliko ustanovite, prilikom prve uporabe, da je uređaj koji ste dobili neispravan, molimo vas da nas kontaktirate kako bismo u što kraćem roku izvršili zamjenu za ispravan uređaj. **OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA** Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača (N.N. 41./2014.), možete poslati putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Odgovor na Vaš prigovor zakonski moramo dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora. U suprotnom se možete obratiti Državnom inspektoratu ili Udruzi za zaštitu potrošača. Grafocentar d.o.o. omogućuje vam podnošenje pisanog prigovora putem telefona **048/270-500** ili putem e-maila: grafocentar@kc.t-com.hr Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju imate prigovor, u prigovoru navedite broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime. Grafocentar d.o.o. potvrdit će vam primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja a odgovor vam po Zakonu mora stići u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora.

GARANCIJA I SERVIS Jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje te upute za uporabu nalaze se priložene uz proizvod, te u smislu čl.42. st 6 Zakona o zaštiti potrošača Grafocentar d.o.o. smatra da je Kupac na time na jasan i razumljiv način unaprijed obavješten o tim podacima vezanim uz proizvod kao i postojanju usluga koje se nude nakon prodaje. Ukoliko uređaj trebate servisirati, molimo da provjerite dokumentaciju o ovlaštenom servisu koju ste dobili uz uređaj te postupite u skladu s uputama ovlaštenog servisa. Ukoliko proizvod ima jamstvo te se na proizvodu pojavi kvar unutar jamstvenog roka kupac je ovlašten izravno kontaktirati ovlašteni servis u skladu s uputama na jamstvenom listu. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja ili vam treba bilo kakvo pojašnjenje molimo da nas kontaktirate na telefon **048/270-500** ili putem e-maila: grafocentar@kc.t-com.hr

PRIVATNOST PODATAKA Politikom privatnosti GRAFOCENTAR d.o.o. iz I.Z. Dijankovečkog 13, Križevci štiti privatnost svojih klijenata i iskazuje brigu za njihove osobne podatke trgom Opće EU Uredbe o zaštiti osobnih podataka 2016/679/EZ (Uredba) i Zakona o provođenju Opće EU uredbe o zaštiti osobnih podataka NN-42/2018. Politikom privatnosti GRAFOCENTAR d.o.o. obvezuje se obrade osobnih podataka provoditi isključivo prema načelima Uredbe. **Osobni podaci:** Prema Uredbi, osobni podaci su - svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („ispitanik”), a pojedinac ili ispitanik kako ga zove Uredba, čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno. **Obrada:** Prema Uredbi, obrada znači - svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje. **Prikupljanje podataka:** GRAFOCENTAR d.o.o. prikuplja isključivo osobne podatke koje kupac upisuje samostalno. Podaci se prikupljaju registracijom za korištenje web shopa te kroz dostupne web forme za primanje obavijesti (newslettera) ili kontakt sa zaposlenicima GRAFOCENTRA d.o.o. Prikupljanje podataka nužno je za pružanje usluga web shopa, naplatu i dostavu kupljenih roba i usluga te su oni prikupljeni temeljem uvjeta o korištenju. Stvaranjem korisničkog računa i upravljanjem njime prikupljaju se podaci (ime, prezime, adresa e-pošte, poštanski broj, mjesto, adresa, telefonski broj, datum rođenja) Informacije prikupljene prilikom stvaranja korisničkog računa na web sjedištu GRAFOCENTRA d.o.o. koriste se na slijedeće načine: • Ime, prezime, adresa e-pošte koristimo za identifikaciju korisnika i ponovni pristup internet trgovini. • Adresa e-pošte koristimo za kontaktiranje s Vama u slučaju nedovršene kupnje proizvoda, slanju obavijesti o dostupnosti proizvoda kojeg želite kupiti • Ime, prezime, adresa e-pošte, telefonski broj, poštanski broj, mjesto i adresa koristimo za obradu i praćenje narudžbe, uključujući dostavu proizvoda na navedenu adresu • Ime, prezime, adresa e-pošte, telefonski broj koristimo za upravljanje nesuglasticama u vezi kupnje • Datum rođenja nam je potreban zbog zakonskog okvira starosti korisnika koji se registrira (više o zakonskoj dobi korisnika pod Čuvanje i zaštita) Zbog boljeg korisničkog iskustva i lakšeg korištenja naše internet trgovine svi prikupljeni podaci biti će pohranjeni godinu dana od vašeg posljednjeg korištenja korisničkog računa. Istekom tog roka Vaš će korisnički račun automatski biti obrisan. Neke podatke prikupljamo automatski – više možete pročitati u odjeljku web kolačići **Svrha i uvid:** Osobni podaci koriste se isključivo u ranije navedene svrhe te će u postupku obrade biti dostupni vanjskim izvršiteljima obrade. Vanjski izvršitelji su renomirane organizacije iz EU koje GRAFOCENTAR d.o.o. angažira za izvršavanje eksteraliziranih funkcija i to hostinga (WMD) i dostave (GLS i Intereuropa). Pored toga, temeljem zakonskih obaveza, osobni podaci biti će dani na uvid i predstavnicima nadležnih zakonskih tijela. **Web kolačići:** Naše stranice koriste standardne web kolačiće. To su mali dijelovi koda koje Vaš pretraživač automatski izvršava, a potrebni su za adekvatno prikazivanje sadržaja stranica na svim uređajima i bez njih korištenje stranica ne bi bilo moguće. Informacije koje se tako prikupljaju su informacije o vašem pregledniku i služe za pamćenje vaše lokacije na stranicama za slučaj da se sesija prekine, praćenju kretanja korisnika za unaprjeđenje funkcionalnosti stranica te poboljšanju vašeg korisničkog iskustva. Kolačić koji prati vašu sesiju ostaje aktivan 45 minuta ili do gašenja internet preglednika. Kolačići koje postavljamo kako bi smo poboljšali Vaše korisničko iskustvo i koji omogućavaju podešavanje postavki prikaza na stranici internet trgovine ostaju aktivni 12 mjeseci ili do brisanja iz preglednika. Pored ovih standardnih kolačića koristimo i Google Analytics kolačiće koji prate Vaše ponašanje na stranici. Ovi kolačići pohranjuju informacije o načinima na koje posjetitelji koriste internetske stranice, uključujući broj prikazanih

stranica, odakle posjetitelji dolaze i broj posjeta, a sve kako bismo pojednostavili korištenje naših stranica te osigurali najbolji doživljaj za Vas. Više informacija o njima možete naći na [linku](#). Napominjemo - web kolačiće moguće je obrisati korištenjem postavki vašeg pretraživača, a upute kako ih ukloniti možete pronaći korištenjem funkcije 'Pomoć' u vašem pretraživaču ili na stranicama proizvođača pretraživača. Dodatne informacije o tome što su web kolačići, čemu služe te kako ih ukloniti iz najčešćih preglednika možete pronaći na vezi <http://www.aboutcookies.org.uk/> **Čuvanje i zaštita:** Osobni podaci biti će pohranjeni i obrađivani u zakonskom roku. GRAFOCENTAR d.o.o. provodi adekvatne zaštitne mjere za zaštitu podataka, ali ne može jamčiti zaštitu bilo koje informacije tijekom prijenosa na ili sa Internet stranice te ne može biti odgovoran za radnje bilo koje treće strane koja takve informacije primi. Uvijek dajemo sve od sebe da bismo zaštitili vaše osobne podatke i nakon što ih primimo strogim postupcima i sigurnosnim značajkama trudimo se spriječiti neovlašteni pristup podacima. Kako prijenos podataka putem interneta nije sasvim siguran, ne možemo garantirati sigurnost podataka poslanih na našu stranicu. Svaki prijenos kao takav izvršavate na vlastitu odgovornost. Molimo primite na znanje da niti jedan website nije 100% siguran, mi težimo u potpunosti zaštititi vaše podatke, ali ne možemo garantirati potpunu sigurnost. Pored toga, niti jedno računalo nije 100% sigurno od hakiranja ili neželjenog preuzimanja te preporučujemo da koristite sve dostupne mjere za osiguranje vlastitog računala i pretraživača. U skladu s Općom EU uredbom 2016/679/EZ od 27. travnja 2016., GRAFOCENTAR d.o.o. ne dozvoljava registraciju ,osobama mlađim od 16 godina. Stoga ni jedan dio ovih Internetskih stranica nije dizajniran na način da privuče osobe mlađe od 16. godina. **Prava ispitanika:** Ispitanici imaju pravo na informaciju, ispravak osobnih podataka, njihovo brisanje te povlačenje privole. **Informacija, ispravak, brisanje** - kako bi ste ostvarili svoje pravo na informaciju, ispravak netočnih podataka ili njihovo brisanje, molimo javite se na e-mail: grafocentar@kc.t-com.hr. Vaš zahtjev biti će riješen u najkraćem mogućem roku. **Ispravak** - kako bi ste promijenili netočan podatak, ulogirajte se vašim korisničkim računom i sami izvršite potrebne promjene. **Brisanje** - kako bi ste zatražili brisanje svojih osobnih podataka, molimo javite se na e-mail: grafocentar@kc.t-com.hr. Napominjemo da iako ste zatražili brisanje, obrisati ćemo samo podatke koje ne moramo čuvati temeljem ugovorne i zakonske obaveze. Vaš zahtjev biti će riješen u najkraćem mogućem roku. **Eksport podataka u standardnom formatu** – po zahtjevu ispitanika mi ćemo u najkraćem roku sve vaše osobne podatke koje pohranjujemo eksportirati u xml format, te ih isporučiti klijentu e-mailom: grafocentar@kc.t-com.hr. **Povlačenje privole** - ako više ne želite primati naš newsletter, dovoljno je na dnu newslettera kliknuti na Unsubscribe / Odjava. **Rješavanje nesporazuma ili dodatna pitanja:** Kako bi ste riješili moguće nesporazume ili postavili dodatna pitanja, molimo koristite e-mail: grafocentar@kc.t-com.hr. Kontakt: Za sva dodatna pitanja možete nas kontaktirati na: GRAFOCENTAR d.o.o. I.Z. Dijankovečkog 13, Križevci 48260 Hrvatska e-mail: grafocentar@kc.t-com.hr **Izjava o korištenju WSPay-a** GRAFOCENTAR d.o.o. koristi WSPay za online plaćanja. WSPay je siguran sustav za online plaćanje, plaćanje u realnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama te drugim načinima plaćanja. WSPay kupcu i trgovcu osiguravaju siguran upis i prijenos upisanih podataka o karticama što potvrđuje i PCI DSS certifikat koji WSPay ima. WSPay koristi SSL certifikat 256 bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijenosa podataka.