

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Zadnja verzija objavljena: 11.03.2026.

Ovi opći uvjeti prodaje i isporuke, koji uključuju i sve dokumente na koje se u njima upućuje („Opći uvjeti poslovanja“) sadrže pravila koja se primjenjuju na kupnju i isporuku Samsung proizvoda ponuđenih na www.samsung.com/hr („naša internet stranica“) („proizvodi“). Ovi Opći uvjeti poslovanja ne odnose se na prodaju Samsung proizvoda od strane trećih strana. Molimo pažljivo pročitajte ove Opće uvjete poslovanja i upoznajte se s njima prije naručivanja proizvoda u našoj internet trgovini.

1. O nama

Mi smo Samsung Electronics Austria GmbH, Praterstrasse 31, 1020 Beč („Samsung“, „mi“ ili „nas“) i upravljamo internet trgovinom www.samsung.com/hr.

2. Opseg primjene i definicije

Na poslovni odnos između nas i Vas odnose se isključivo pravila prodaje i isporuke navedena u ovom dokumentu i to isključivo u verziji ovog dokumenta koja je važeća u trenutku Vaše narudžbe.

3. Uvjeti kupnje

Kako biste izvršili kupnju proizvoda u našoj internet trgovini morate:

- (a) biti pravno sposobni sklapati pravnovaljane ugovore;
- (b) imati najmanje 18 godina;
- (c) unijeti adresu dostave u Republici Hrvatskoj;
- (d) proizvode kupiti za vlastite potrebe, a ne za potrebe daljnje preprodaje.

Naša internet trgovina namijenjena je fizičkim i pravnim osobama.

4. Sklapanje ugovora

1. Možete odabrati Samsung proizvode i kliknuti na polje „KUPITI“ kako biste ih prikupili u tzv. košaricu. Prije samog slanja narudžbe, podatke o narudžbi možete pregledati i promijeniti u bilo kojem trenutku.

Međutim, kupovinu je moguće izvršiti samo ako prihvatite Opće uvjete poslovanja i Politiku privatnosti klikom na polje „PRIHVACAM“. Kada želite završiti kupnju, kliknite na „DOVRŠI KUPNJU" ili na košaricu (mali simbol košarice nalazi se u gornjem desnom kutu internet stranice) i slijedite daljnje upute za obradu narudžbe. Po završetku postupka naručivanja, zaprimite ćete e-mail potvrde s brojem vaše narudžbe (ako ste odabrali plaćanje pouzećem gotovinom, e-mail potvrde zaprimite ćete najkasnije u roku od 72h od trenutka kada ste završili postupak naručivanja). Ovisno o načinu plaćanja koji odaberete, postupak naplate može se pokrenuti čim ste dovršili narudžbu.

2. Kupoprodajni ugovor sklopljen između Samsunga i vas odnosi se samo na proizvode navedene u potvrdi o kupnji. Ako nakon primitka potvrde o kupnji pojedinih proizvoda nastavite dalje naručivati proizvode, naknadno naručeni proizvodi neće biti pokriveni prethodno prihvaćenim Općim uvjetima poslovanja, odnosno prethodno sklopljenim kupoprodajnim ugovorom. Stoga za nas obveza isporuke naknadno naručenih proizvoda nastaje tek slanjem zasebne potvrde o kupnji i za te proizvode.

3. Možemo odbiti vašu narudžbu:

1. (a) ako proizvod nije dostupan;
2. (b) ako je vaš nalog za plaćanje odbijen ili poništen;
3. (c) ako ne ispunjavate uvjete za naručivanje, odnosno kupnju, propisane Odjeljkom 3. ovih Općih uvjeta poslovanja.

4. Dostava obično traje 2 do 5 radnih dana, isključujući otoke. Rok za dostavu počinje teći od dana kada zaprimite poruku e-pošte kojom potvrđujemo primitak vaše narudžbe. Ako odaberete plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja, poruka e-pošte kojom potvrđujemo primitak vaše narudžbe bit će poslana najkasnije u roku od 72h od dana kada ste izvršili narudžbu. Dostava na otoke se vrši na točno određen dan u tjednu, o čemu ćete prethodno biti obaviješteni. Ako se, u sklopu promocije, u košarici za kupnju, uz proizvod koji korisnik kupuje, nalazi i promotivni besplatni poklon proizvod, taj će poklon proizvod kupcu uobičajeno biti isporučen zajedno s kupljenim proizvodom. Ako kupac naručuje proizvod po narudžbi (eng. „custom made“), postupak proizvodnje i isporuke može trajati do 4 tjedna (osim ako ne dođe do nepredvidivih kašnjenja). Kašnjenja isporuke moguća su zbog nepredvidivih okolnosti koje su izvan naše kontrole i na koje ne možemo utjecati.

5. U slučaju kašnjenja isporuke, naša Služba za korisnike će u razumnom roku, telefonskim putem, obavijestiti kupca o mogućem kašnjenju.

6. Troškovi dostave ovisit će o proizvodu, razdoblju u kojem je proizvod naručen, uvjetima eventualne promocije i slično. Točan trošak dostave naručenih proizvoda bit će prikazan u košarici.

7. U slučaju nepotpune isporuke (ako ste naručili više proizvoda) možete kontaktirati našu Službu za korisnike telefonom na broj +3851 6267 700 od ponedjeljka do petka od 10 do 20 sati. Po primitku vašeg poziva odmah ćemo provjeriti status vaše narudžbe. Ako niste primili svoju pošiljku, također nas možete kontaktirati i mi ćemo odmah provjeriti gdje se vaša pošiljka nalazi te ćemo po potrebi dogovoriti novu pošiljku. Nakon navedenog radnog vremena i dalje možete nazvati broj telefona naše Službe za korisnike, ali dobit ćete upute za daljnju komunikaciju i obraćanje putem e-maila.

8. U pravilu, informacije o dostavi proizvoda koje ste naručili dobit ćete od naših dostavnih službi Lagermax i DPD. Kontakt podaci naših dostavnih službi su sljedeći:

1. • Lagermax (za dostavu televizora, kućanskih uređaja i monitora): e-mail: lmx.customerservice@lagermax-aed.hr telefon: 01/3440-509 od 8 do 16 sati od ponedjeljka do petka
2. • DPD (za dostavu mobilnih i nosivih uređaja) e-mail: customerservice@dpd.hr telefon: 01/3430-600 od 7:30 do 17:30 od ponedjeljka do petka

Dostavne službe Lagermax odnosno DPD poslat će vam e-mail kako bi vas unaprijed obavijestili o isporuci naručenih proizvoda. Na točan datum isporuke dobit ćete i e-mail ili SMS od dostavne službe zadužene za isporuku vaše pošiljke. Daljnje usluge, kao što su preuzimanje rabljenih električnih/elektroničkih uređaja, priključivanje uređaja ili popravak, ne pružaju se prilikom isporuke. Izuzetak je usluga montaže, ali samo pod uvjetom da ste ju ugovorili za proizvod za koji je ona dostupna, kako je naznačeno u našoj internet trgovini.

9. Dostava se vrši na adresi koju ste naveli prilikom naručivanja, i to do prve barijere koja se ne može proći ručnim viličarom ili kamionom (stepenice, vrata i slično). Dostava se ne vrši do konačnog željenog mjesta montaže, osim ako ste posebno ugovorili uslugu montaže.

10. Postoji mogućnost pružanja usluge montaže za određene proizvode, kako je navedeno u našoj internet trgovini.

11. U slučaju da isporuka naručenih proizvoda ne bude izvršena na dan koji je naveden u poruci koju ste primili od naše dostavne službe, možete kontaktirati našu Službu za korisnike telefonom na broj +3851 6267 700 od ponedjeljka do petka od 10 do 20 sati. Po primitku vašeg poziva provjerit ćemo gdje se vaša pošiljka nalazi te ćemo po potrebi dogovoriti novu pošiljku. Nakon navedenog radnog vremena i dalje možete nazvati broj telefona naše Službe za korisnike, ali dobit ćete upute za daljnju komunikaciju i obraćanje putem e-maila.

5. Odgovornost za poveznice

Naša internet stranica može sadržavati poveznice na internet stranice trećih strana. Samsung ne kontrolira sadržaj internet stranica trećih strana i ne prihvaća ih kao svoje. Samsung ne preuzima nikakvu odgovornost, niti daje jamstvo za sadržaj takvih internet stranica. Internet stranice trećih strana korisnik posjećuje na vlastitu odgovornost. Što se tiče proizvoda koji se mogu kupiti putem internet stranica trećih strana, prava koja proistječu u vezi s tim (npr. odgovornost za materijalne nedostatke kupljenih proizvoda) mogu se ostvariti isključivo na teret stvarnog prodavatelja proizvoda odnosno pružatelja usluga. Samsung nije odgovoran za sadržaj internet stranica trećih strana, niti za proizvode ili usluge ponuđene na takvim internet stranicama.

6. Dostupnost i isporuka

1. U slučaju kašnjenja ili nedostupnosti, naša Služba za korisnike o tome će vas bez odgađanja telefonski obavijestiti. Ako isporuka kasni više od dva tjedna, imate pravo odustati od svoje narudžbe. U navedenom slučaju (ako isporuka kasni više od dva tjedna), mi zadržavamo pravo poništiti vašu narudžbu. U tom ćemo vam slučaju bez odgađanja vratiti sve već plaćene iznose.
2. Imamo pravo na zasebnu isporuku proizvoda koji su uključeni u jednu narudžbu, a koji se koriste zasebno, pri čemu snosimo dodatne troškove dostave uzrokovane takvom isporukom.
3. Naša dostava pokriva cjelokupno područje Republike Hrvatske, uz odgovarajuće rokove isporuke koji su propisani u ovim Općim uvjetima poslovanja.
4. Isporuka proizvoda uobičajeno ne uključuje montažu, osim ako tu uslugu montaže nismo izričito ponudili uz određeni proizvod u našoj internet trgovini.
5. Ako viša sila (npr. prirodne katastrofe, građanski rat, teroristički napad, pandemija) trajno onemogućí dostavu ili bilo koju drugu uslugu, Samsung tu obvezu nije dužan izvršiti. U tom ćemo vam slučaju bez odgađanja vratiti sve već plaćene iznose.

7. Prijenos rizika

1. Rizik od slučajnog uništenja, oštećenja ili gubitka proizvoda prelazi na vas u trenutku kada Vam je proizvod isporučen, odnosno u trenutku kada Vi zakasnite s preuzimanjem proizvoda.
2. Prilikom preuzimanja pošiljke s proizvodom od dostavne službe, morate pažljivo pregledati i pošiljku i proizvod. Ako primijetite da su pošiljka i/ili proizvod oštećeni, trebate odbiti preuzimanje pošiljke i vratiti ju dostavljaču. Ako preuzmete pošiljku, smatrat će se da ni pošiljka, niti proizvod nisu bili oštećeni u trenutku isporuke.
3. Ako ni pošiljka, niti proizvod, nisu oštećeni, obvezni ste preuzeti svoju pošiljku.
4. U slučaju da ste odabrali plaćanje pouzećem, obvezni ste najkasnije prilikom preuzimanja pošiljke izvršiti plaćanje kupoprodajne cijene i troškova dostave (ako je primjenjivo) isporučenog proizvoda. Ako odbijete preuzeti pošiljku i/ili izvršiti plaćanje, odnosno ako bude utvrđeno da niste platili kupoprodajnu cijenu ili troškove dostave (ako je primjenjivo) isporučenog proizvoda, Samsung će vas teretiti za sve troškove koji takvim vašim postupanjem budu uzrokovani Samsungu. Navedeni troškovi mogu obuhvaćati sve troškove dostave, kupoprodajnu cijenu isporučenog proizvoda te troškove prisilne naplate, odnosno sudske troškove.

8. Cijena i plaćanje

1. Sve cijene navedene u našoj internet trgovini izražene su u eurima i uključuju sve primjenjive poreze u skladu s hrvatskim zakonodavstvom. Samsung zadržava pravo da promijeni cijenu svojih proizvoda i

troškove dostave u bilo kojem trenutku. No, ako smo vam već poslali potvrdu narudžbe, primjenjivat će se one cijene i troškovi dostave navedene u potvrdi narudžbe.

2. Točni troškovi dostave i njihov izračun ovise o različitim čimbenicima i posebno se navode na početku procesa naručivanja. Točni troškovi dostave također su prikazani u košarici za naplatu.

3. Prilikom obrade narudžbe, Samsung pretpostavlja da su ispunjeni uvjeti za kupnju navedeni u odjeljku 3 ovih Općih uvjeta poslovanja i s tim u skladu tretira sve vaše zahtjeve (uključujući s poreznog aspekta). Samsung neće izvršiti obradu narudžbe ako uvjeti za kupnju nisu ispunjeni (npr. u slučaju adrese za dostavu kupca izvan Republike Hrvatske).

4. Naše proizvode možete platiti odmah u košarici jednokratno karticom (opcija A), obročno karticama (opcija B), putem IBAN-a (opcija C) ili prilikom isporuke, odnosno pouzećem (opcija D). U slučaju sudjelovanja u programu otkupa (Trade-In), novi uređaj ne može biti kupljen jednokratnim ili prepaid karticama, već isključivo kreditnom karticom i to jednokratnim plaćanjem ili kreditnom karticom u obrocima, odnosno na rate. U slučaju pokušaja kupnje jednokratnom ili prepaid karticom, narudžba će biti jednostrano otkazana od strane Prodavatelja.

5. Opcija A: prilikom plaćanja odmah u košarici jednom transakcijom u neograničenom iznosu, možete platiti bilo kojom karticom. Ova opcija plaćanja ne podržava obročno plaćanje. U slučaju sudjelovanja u programu otkupa (Trade-In), novi uređaj ne može biti kupljen jednokratnim ili prepaid karticama, već isključivo kreditnom karticom i to jednokratnim plaćanjem ili kreditnom karticom u obrocima, odnosno na rate. U slučaju pokušaja kupnje jednokratnom ili prepaid karticom, narudžba će biti jednostrano otkazana od strane Prodavatelja.

6. Opcija B: plaćanje karticama na rate bez kamata – Ako se odlučite za plaćanje karticama na rate bez kamata, obročno plaćanje možete izvršiti odmah u košarici na sljedeći način:

PBZ kartice: 2 – 36 rata za Maestro, Visa Premium i Visa Inspire

ZABA kartice: 2 – 24 rate za Visa Business i Visa debitne pojedinačne kartice, 2 - 36 rata za MasterCard standard, MasterCard gold, MasterCard go! i MasterCard platina kartice Minimalni iznos za obročno plaćanje ZABA karticama je 10,00 EUR, a maksimalni iznos je 8.000,00 EUR.

ERSTE kartice: 2 – 36 rata za DinersClub i Discover kartice; 2 – 12 rata za MB+ izdane kartice Maestro, Visa, Mastercard Minimalni iznos za obročno plaćanje MB+ Maestro, Visa i Mastercard karticama je 30,00 EUR.

OTP kartice: 2 – 12 rata za Visa i Mastercard kartice.

Prilikom plaćanja, naš podugovaratelj WS Pay će obraditi vašu uplatu.

U slučaju sudjelovanja u programu otkupa (Trade-In), novi uređaj ne može biti kupljen jednokratnim ili prepaid karticama, već isključivo kreditnom karticom i to jednokratnim plaćanjem ili kreditnom karticom u obrocima, odnosno na rate. U slučaju pokušaja kupnje jednokratnom ili prepaid karticom, narudžba će biti jednostrano otkazana od strane Prodavatelja

7. Opcija C: Direktno plaćanje s računa korisnika na račun Samsung internet trgovine (s IBAN-a na IBAN), putem CorvusPay pružatelja usluge.

Ova metoda plaćanja Vam omogućuje plaćanje narudžbe direktno s Vašeg računa, bez korištenja platnih kartica i bez potrebe odlaska na banku/poštu. Iznos plaćanja ovom metodom je neograničen.

Proces plaćanja se svodi na unos Vašeg IBAN-a i autentifikaciju odnosno provjeru identiteta vlasnika

računa – slično kao kod plaćanja internetskim bankarstvom.

Plaćati s IBAN-a na IBAN odnosno s računa kupca na račun Samsung internet trgovine Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr>) mogu samo oni kupci koji imaju ugovorenu uslugu internet ili mobilnog bankarstva u jednoj od banaka na koje je CorvusPay spojen.

Uslugu Plaćanja putem IBAN-a možete koristiti ako ste korisnik neke od sljedećih banaka:

Erste&Steiermärkische Bank d.d, Zagreb

Privredna banka Zagreb d.d.

Zagrebačka banka d.d.

Hrvatska poštanska banka d.d.

OTP banka d.d.

Prijenos novca odvija se unutar NKS ciklusa u kojima se banke poravnavaju, a koji se odvijaju tri puta dnevno radnim danom.

Nakon što se transakcija izvrši, poslat ćemo Vam proizvode iz narudžbe.

8. Opcija D: plaćanje pouzećem - Ako se odlučite za plaćanje pouzećem imate 2 mogućnosti: 1. Plaćanje gotovinom – moguće platiti iznos do 2.390,00 EUR 2. Plaćanje karticom putem PayPer linka u neograničenom iznosu putem jedne transakcije ili obročno, do 36 rata, ovisno o banci koja vam je izdala karticu (pogledajte točku 13. i 14. niže). Ako odaberete plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja, poruka e-pošte kojom potvrđujemo primitak vaše narudžbe bit će poslana najkasnije u roku od 72h od dana kada ste izvršili narudžbu.

9. Gore navedene 2 mogućnosti plaćanja u opciji D bit će vam dostupne od trenutka kada dostavne službe DPD odnosno Lagermax utvrde vrijeme isporuke. Primit ćete e-mail i/ili SMS obavijest od dostavne službe s podacima o dostavi koji će sadržavati PayPer link. Ako plaćate karticom, plaćanje ćete izvršiti putem tog linka. Ako se odlučite za plaćanje gotovinom, platit ćete dostavljaču nakon što proizvodi stignu na vašu adresu. Ako ni pošiljka, niti proizvod, nisu oštećeni, obvezni ste preuzeti svoju pošiljku.

10. U slučaju da ste odabrali plaćanje pouzećem, obvezni ste najkasnije prilikom preuzimanja pošiljke izvršiti plaćanje kupoprodajne cijene i troškova dostave (ako je primjenjivo) isporučenog proizvoda. Ako odbijete preuzeti pošiljku i/ili izvršiti plaćanje, odnosno ako bude utvrđeno da niste platili kupoprodajnu cijenu ili troškove dostave (ako je primjenjivo) isporučenog proizvoda, Samsung će vas teretiti za sve troškove koji takvim vašim postupanjem budu uzrokovani Samsungu. Navedeni troškovi mogu obuhvaćati sve troškove dostave, kupoprodajnu cijenu isporučenog proizvoda te troškove prisilne naplate, odnosno sudske troškove.

11. Odlučite li se za plaćanje gotovinom pouzećem, možete platiti samo iznos kupoprodajne cijene koji ne prelazi 2.390,00 EUR. U slučaju odabira plaćanja gotovinom pouzećem, trebate pripremiti točan iznos kupoprodajne cijene za dostavljača. Ako odaberete plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja, poruka e-pošte kojom potvrđujemo primitak vaše narudžbe bit će poslana najkasnije u roku od 72h od dana kada ste izvršili narudžbu. Osim toga, odaberete li ovaj način plaćanja, izričito se slažete da će, u slučaju da iskoristite svoje pravo na povrat proizvoda u roku od 15 dana, iznos kupoprodajne cijene biti vraćen na vaš tekući račun, koji ćete naznačiti naknadno u obrascu za povrat (pod uvjetom da ispunjavate sve uvjete za povrat propisane u ovim Općim uvjetima poslovanja). Obrazac za povrat u tom će vam slučaju dostaviti naša Služba za korisnike. Obrazac za povrat dostupan vam je i kao Prilog 1. ovih Općih uvjeta poslovanja.

12. Ako odaberete plaćanje karticom pouzećem, naše dostavne službe poslat će vam putem SMS-a ili e-maila PayPer link za plaćanje karticom.

13. Kod plaćanja karticom pouzećem (pojedinačno transakcijsko plaćanje u neograničenom iznosu) možete platiti samo sljedećim karticama:

PBZ kartice: Visa, VPay, Maestro, Mastercard, American Express

ZABA kartice: Visa, Maestro, Mastercard

ERSTE kartice: Diners, Discover, Visa, Maestro, Mastercard

U slučaju sudjelovanja u programu otkupa (Trade-In), novi uređaj ne može biti kupljen jednokratnim ili prepaid karticama, već isključivo kreditnom karticom i to jednokratnim plaćanjem ili kreditnom karticom u obrocima, odnosno na rate. U slučaju pokušaja kupnje jednokratnom ili prepaid karticom, narudžba će biti jednostrano otkazana od strane Prodavatelja.

14. Plaćanje karticom obročno pouzećem možete izvršiti na sljedeći način:

PBZ kartice: 2 – 36 rata za Maestro, Visa Premium i Visa Inspire

ZABA kartice: 2 – 24 rate za Visa Business i Visa debitne pojedinačne kartice, 2 - 36 rata za MasterCard standard, MasterCard gold, MasterCard go! i MasterCard platina kartice Minimalni iznos za obročno plaćanje ZABA karticama je 10,00 EUR, a maksimalni iznos je 8.000,00 EUR.

ERSTE kartice: 2 – 36 rata za DinersClub i Discover kartice; 2 – 12 rata za MB+ izdane kartice Maestro, Visa, Mastercard Minimalni iznos za obročno plaćanje MB+ Maestro, Visa i Mastercard karticama je 30,00 EUR.

OTP kartice: 2 – 12 rata za Visa i Mastercard kartice. Prilikom plaćanja karticom pouzećem, naš podugovaratelj WS Pay će obraditi vašu uplatu. Uvjeti poslovanja WS Pay-a koji se primjenjuju dostupni su na sljedećoj poveznici: samsung.com/hr/uvjeti-placanja-wspay.

U slučaju sudjelovanja u programu otkupa (Trade-In), novi uređaj ne može biti kupljen jednokratnim ili prepaid karticama, već isključivo kreditnom karticom i to jednokratnim plaćanjem ili kreditnom karticom u obrocima, odnosno na rate. U slučaju pokušaja kupnje jednokratnom ili prepaid karticom, narudžba će biti jednostrano otkazana od strane Prodavatelja.

15. Trenutak naplate ovisit će o načinu plaćanja koji odaberete. Račun za kupljene proizvode će vam biti poslan putem e-pošte kada vam proizvod bude isporučen.

16. Ako trebate račun koji glasi na pravnu osobu, molimo da prilikom kreiranja svoje narudžbe naznačite da kupujete proizvode u svojstvu pravne osobe (opcija će biti ponuđena prilikom unosa vaših podataka kod košarice za kupnju).

17. Samsung internet trgovina povremeno nudi popuste za posebne artikle ili određena razdoblja putem promotivnih kodova. Ako želite kupiti artikl s promotivnim kodom, trebate unijeti promotivni kod u za to određeno polje prilikom kupovine.

9. Mogućnost otkazivanja

1. Zadržavamo pravo da, u slučaju opravdane sumnje na zlonamjerno ili prijevarno ponašanje s vaše strane u vezi s korištenjem naše internet trgovine, nakon odgovarajuće obavijesti, ne pružimo ugovorene

usluge, odnosno jednostrano raskinemo kupoprodajni ugovor s trenutnim učinkom i, ako je potrebno, poduzmemo pravne radnje protiv vas ili trećih strana na koje se sumnja odnosi.

2. Zadržavamo pravo da, ako dođe do nenamjerne pogreške u vezi s istaknutom cijenom ili dostupnošću proizvoda (primjerice ako greškom na internet stranici bude istaknuta pogrešna cijena proizvoda, značajno manja ili veća od tržišne vrijednosti proizvoda i sl.), ne pružimo ugovorene usluge, odnosno jednostrano raskinemo kupoprodajni ugovor s trenutnim učinkom.

10. Politika povrata

1. Vašu narudžbu možete otkazati u roku od najviše 5 minuta nakon završetka postupka naručivanja, pod uvjetom da naručeni proizvod već nije pripremljen za otpremu.

2. Ako želite otkazati vašu narudžbu, idite na „Moje narudžbe” i odaberite odgovarajuću narudžbu. Ovdje možete otkazati cijelu narudžbu.

3. Kada je vaša narudžba u statusu „narudžba primljena” ili „plaćanje izvršeno”, ako želite možete promijeniti samo vaše kontakt podatke, kao i boju odabranog uređaja (ako su dostupne druge boje tog uređaja).

4. Kao potrošač – fizička osoba, imate pravo raskinuti ovaj ugovor, odnosno vratiti proizvod kojeg ste zaprimili, i to u roku od 15 dana bez navođenja razloga. Navedeni rok od 15 dana počinje teći od dana kada ste vi ili treća strana koju ste imenovali (a koja nije dostavna služba) preuzeli naručene proizvode. Kako biste iskoristili svoje pravo na povrat kupljenog proizvoda, morate nam unutar gore navedenog roka od 15 dana dati jasnu izjavu o svojoj odluci da želite vratiti kupljeni proizvod (raskinuti kupoprodajni ugovor) pozivom naše Službe za korisnike na +3851 6267 700 od ponedjeljka do petka od 10 do 20 sati. Nakon navedenog radnog vremena i dalje možete nazvati broj telefona naše Službe za korisnike, ali dobit ćete upute za daljnju komunikaciju i obraćanje putem e-maila. Naša korisnička služba će vam dati upute za povrat kupljenog proizvoda.

5. Ako iskoristite svoje pravo na povrat proizvoda (jednostrani raskid kupoprodajnog ugovora), vratit ćemo vam sve što ste nam platili na temelju tog kupoprodajnog ugovora, uključujući trošak dostave kupljenog proizvoda na vašu adresu. Povrat plaćenog iznosa izvršit ćemo na isti način na koji ste vi platili kupljeni proizvod, osim ako ste proizvod platili gotovinom pouzećem. U slučaju da ste platili proizvod gotovinom pouzećem, povrat svega što ste platili izvršit ćemo u korist vašeg tekućeg bankovnog računa koji ćete naknadno navesti u obrascu za povrat. Obrazac za povrat poslat će vam naša Služba za korisnike kada odlučite iskoristiti svoje pravo na povrat kupljenog proizvoda i obavijestite nas o tome pozivom naše Službe za korisnike. Obrazac za povrat dostupan vam je i kao Prilog 1. ovih Općih uvjeta poslovanja. Nakon što nas obavijestite da želite vratiti kupljeni proizvod (raskinuti kupoprodajni ugovor), kupljeni proizvod koji želite vratiti trebate nam poslati bez odgode, o svom trošku. Točna adresa na koju morate poslati kupljeni proizvod koji vraćate, naznačena je u Obrascu za povrat koji je dostupan kao Prilog 1. ovim Općim uvjetima poslovanja. Ako proizvod koji želite vratiti ne zaprimimo u roku od 30 dana od dana kada ste nas obavijestili da ga želite vratiti, smatrat će se da ste odustali od korištenja svog prava na povrat proizvoda.

6. Nalog za povrat plaćenih sredstava izdat ćemo najkasnije u roku od 14 dana od dana kada zaprimimo vraćeni proizvod, odnosno od dana kada zaprimimo dokaz da ste nam poslali proizvod kojeg želite vratiti. Vrijeme potrebno za izvršenje našeg naloga za povrat sredstava ovisi o poslovnoj politici vaše banke.

7. U slučaju povrata, vi snosite troškove vraćanja proizvoda Samsungu. Samsung neće biti odgovoran za moguća oštećenja proizvoda nastala tijekom prijevoza, budući da ćete u tom slučaju sami odabrati prijevoznika i uslugu dostave.

8. Savjetujemo da prilikom povrata proizvoda odaberete preporučenu dostavu uz povratnicu, kako biste imali dokaz o isporuci. Vaš ćemo proizvod pregledati nakon što ga zaprimimo kako bismo provjerili ispunjava li uvjete za povrat.

9. Dok je kupljeni proizvod u vašem posjedu, dužni ste s njim postupati s dužnom pažnjom. Proizvod koji želite vratiti mora biti potpuno neoštećen i potpuno funkcionalan. Sav pribor koji vam je isporučen uz proizvod (npr. kabel za napajanje, punjač, daljinski upravljač, upute za uporabu itd.) također morate vratiti zajedno s proizvodom. Ako ne ispunite ovu obvezu, odbit ćemo vaš zahtjev za povrat.

10. Ako se, u sklopu promocije, prilikom kupnje proizvoda u košarici za kupnju nalazio i promotivni besplatni poklon proizvod koji vam je isporučen u skladu s ovim Općim uvjetima, takav poklon proizvod morate vratiti zajedno s kupljenim proizvodom. Promotivni besplatni poklon proizvod također mora biti potpuno neoštećen i potpuno funkcionalan, s pripadajućim priborom. Ako ne ispunite ovu obvezu, odbit ćemo vaš zahtjev za povrat.

11. Sve proizvode obuhvaćene narudžbom (uključujući i eventualni promotivni besplatni poklon proizvod, ako vam je isti isporučen) možete vratiti zajedno ili pojedinačno. Međutim, povrat proizvoda nije moguć u sljedećim situacijama:

1. a. Proizvod je oštećen nakon otvaranja (a oštećenje nije rezultat testiranja funkcionalnosti proizvoda)
2. b. Nedostaje artikl isporučen s glavnom jedinicom proizvoda (npr. daljinski upravljač, upute za uporabu, punjač, itd.) ili s eventualnim promotivnim besplatnim poklon proizvodom, ako vam je isti isporučen.

12. Neovisno o odredbi točke 11. ovog odjeljka, u slučajevima promotivnih prodaja u kojima kupci kao pogodnost ostvaruju popust isključivo temeljem kupnje kombinacije više proizvoda (npr. odobravanje popusta na najjeftiniji artikl u košarici i sl.), takva kupnja smatrat će se zajedničkom narudžbom, odnosno jedinstvenim kupoprodajnim ugovorom.

U slučaju da kupac želi iskoristiti svoje zakonsko pravo na jednostrani raskid takvog kupoprodajnog ugovora, kupac je obavezan izvršiti istovremeni povrat svih proizvoda obuhvaćenih konkretnom narudžbom, odnosno jedinstvenim kupoprodajnim ugovorom koji raskida. Djelomični povrat nije moguć. U slučaju pokušaja djelomičnog povrata, Samsung će odbiti zahtjev za povrat.

13. Ako povrat nije moguć, proizvod ćemo vam vratiti nakon utvrđivanja okolnosti zbog kojih povrat nije moguć, a sve u skladu s prethodnim stavkom. U tom slučaju nećete ostvariti pravo na povrat plaćenih sredstava. Vi snosite sve troškove dostave nastale s tim u vezi (tj. troškove vraćanja proizvoda natrag na

Vašu adresu) i to prema sljedećem cjeniku:

Težina	Cijena po pošiljci
do 2 kg	13,95 EUR
do 5 kg	15,13 EUR
do 10 kg	16,20 EUR
do 15 kg	17,27 EUR
do 20 kg	17,9 EUR
do 25 kg	19,30 EUR
do 31,5 kg	20,80 EUR

Dostava na otoke dodatno se naplaćuje 7,60 EUR. Troškove vraćanja proizvoda natrag na Vašu adresu trebate platiti dostavljaču gotovinom. U slučaju da je pošiljka s proizvodom teža od 31,5 kg, trošak vraćanja proizvoda natrag na vašu adresu obračunat će se zasebno, ovisno o Vašoj adresi na koju se proizvod treba vratiti. Naša Služba za korisnike unaprijed će vas obavijestiti o iznosu troška takve dostave.

11. Program otkupa

Što je program otkupa (Trade-In)?

Program otkupa (Trade-In) omogućuje Vam da prodate svoj korišteni elektronički uređaj i tako ostvarite popust prilikom kupnje novog elektroničkog uređaja u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>).

Kome prodajem svoj korišteni elektronički uređaj?

Korišteni elektronički uređaj prodajete Samsungovom otkupnom partneru Foxway OÜ, društvu osnovanom u Estoniji s registarskim brojem 12703942, čije je sjedište na adresi Killustiku põik 1, Tartu municipality, Vahi borough, 60534 Estonija ("Foxway"). Prije prodaje svog korištenog elektroničkog uređaja upoznajte se s Općim uvjetima poslovanja Samsungovog otkupnog partnera [ovdje](#).

Koje su pogodnosti programa otkupa (Trade-In)?

Umanjite cijenu novog uređaja kojeg kupujete u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>) za iznos za kojeg ste Samsungovom otkupnom partneru prodali svoj korišteni elektronički uređaj.

Koje korištene elektroničke uređaje mogu prodati u sklopu programa otkupa (Trade-In)?

U sklopu programa otkupa (Trade-In) možete prodati sljedeće uređaje: mobilne uređaje i tablete različitih proizvođača, čija je minimalna procijenjena otkupna vrijednost 40,00 EUR.

Cijenu kojih novih elektroničkih uređaja mogu umanjiti sudjelovanjem u programu otkupa (Trade-In)?

Sudjelovanjem u programu otkupa (Trade-In) možete umanjiti cijenu onih Samsung uređaja dostupnih za kupnju u Samsung internet trgovini (<https://www.samsung.com/hr/>), kod kojih je opcija sudjelovanja u programu otkupa posebno naznačena kao dostupna.

Sudjelovanje u programu otkupa nije moguće ukoliko je procijenjena otkupna vrijednost korištenog uređaja veća od cijene novog uređaja.

Kako funkcionira program otkupa (Trade-In)?

Prilikom kupnje određenih novih uređaja u Samsung internet trgovini, možete odlučiti sudjelovati u programu otkupa (Trade-In). Sudjelovanje u programu otkupa (Trade-In) omogućuje Vam da umanjite kupoprodajnu cijenu novog uređaja prodajom svog korištenog elektroničkog uređaja Samsungovom otkupnom partneru. Ako odlučite sudjelovati u programu otkupa (Trade-In), trebat ćete odgovoriti na nekoliko pitanja o stanju svojeg korištenog elektroničkog uređaja kako bi se procijenila njegova otkupna vrijednost. Nakon što pružite odgovore na sva postavljena pitanja, smatrat će se da ste Samsungovom otkupnom partneru Foxway-u poslali ponudu za prodaju svog korištenog elektroničkog uređaja. Za iznos procijenjene vrijednosti odmah će se umanjiti kupoprodajna cijena novog Samsung uređaja kojeg kupujete u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>). Nakon slanja ponude za prodaju, zaprimit ćete e-mail od Samsungovog otkupnog partnera Foxway-a. Svoj korišteni elektronički uređaj trebate dostaviti Foxway-u, i to prema uputama iz e-maila kojeg ste od Foxway-a zaprimili. Korišteni elektronički uređaj Foxway-u ćete dostaviti tako da isti pošaljete putem Foxway-evog logističkog partnera, sukladno uputama iz zaprimljenog e-maila. Trošak slanja Vašeg korištenog elektroničkog uređaja snosi Foxway. Korišteni elektronički uređaj trebate poslati putem Foxway-evog logističkog partnera u roku od sedam dana od dana kada Vam je dostavljen novi Samsung uređaj, čiju ste cijenu umanjili prodajom svog korištenog elektroničkog uređaja.

Kako se procjenjuje vrijednost korištenog elektroničkog uređaja?

Vrijednost korištenog elektroničkog uređaja procjenjuje se u trenutku kupnje novog Samsung uređaja i to postavljanjem nekoliko pitanja o stanju Vašeg korištenog elektroničkog uređaja na koja trebate odgovoriti. Potrebno je pružiti istinite informacije o vrsti, stanju, funkcionalnosti i odgovarajućim dodacima Vašeg korištenog elektroničkog uređaja. Na temelju informacija koje ste pružili, procijenjena otkupna cijena za Vaš uređaj bit će izračunata i prikazana online na Samsung internet stranici. Otkupna cijena korištenog elektroničkog uređaja, za čiji će iznos konačno biti umanjena cijena novog uređaja, ovisi o stvarnom stanju uređaja kojeg će utvrditi Samsung otkupni partner nakon što zaprimi i pregleda Vaš korišteni elektronički uređaj. Procijenjena otkupna cijena (prikazana online prilikom kupnje novog uređaja) izračunava se prema Vašim online odgovorima o stanju Vašeg korištenog elektroničkog uređaja. Procijenjena otkupna cijena podložna je promjenama uzimajući u obzir stvarno stanje Vašeg korištenog elektroničkog uređaja.

Plaćanje

U slučaju sudjelovanja u programu otkupa (Trade-In), novi uređaj ne može biti kupljen jednokratnim ili prepaid karticama, već isključivo kreditnom karticom i to jednokratnim plaćanjem ili kreditnom karticom u obrocima, odnosno na rate. U slučaju pokušaja kupnje jednokratnom ili prepaid karticom, narudžba će biti jednostrano otkazana od strane Prodavatelja. Zbog toga što je procijenjena otkupna cijena podložna

promjenama, odnosno ne mora predstavljati stvarnu otkupnu cijenu Vašeg korištenog elektroničkog uređaja, Samsung će prilikom kupnje novog uređaja u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>) Vama naplatiti cijenu umanjenu za iznos procijenjene otkupne vrijednosti korištenog elektroničkog uređaja, ali će na Vašoj kreditnoj kartici tokenizacijom rezervirati i razliku do pune cijene novog uređaja bez popusta ostvarenog sudjelovanjem u programu otkupa (tzv. „clawback“). U slučaju da je stvarna otkupna cijena korištenog elektroničkog uređaja manja od procijenjene otkupne cijene, Samsung će putem kreditne kartice kojom ste platili novi uređaj, naplatiti razliku procijenjene otkupne cijene i stvarne otkupne cijene korištenog uređaja. Ako Samsung, iz bilo kojeg razloga, ne može naplatiti razliku između procijenjene otkupne cijene i stvarne otkupne cijene korištenog uređaja putem Vaše kreditne kartice, Samsung će takvu razliku iznosa pokušati naplatiti na bilo koji drugi dostupan način, prema odluci Samsunga. Za više informacija molimo pogledajte odlomak niže „Što ako se procijenjena vrijednost korištenog elektroničkog uređaja razlikuje od stvarne vrijednosti utvrđene od strane Samsungovog otkupnog partnera?“.

Što je potrebno napraviti prije dostave korištenog elektroničkog uređaja Samsung otkupnom partneru?

Prije slanja svog korištenog elektroničkog uređaja Samsung otkupnom partneru s uređaja trebate obrisati sve podatke. Sami ste odgovorni za osiguranje i brisanje svih podataka s uređaja. Podatke sa svog korištenog elektroničkog uređaja možete prenijeti na novi Samsung uređaj, čiji ste cijenu umanjili prodajom svog korištenog elektroničkog uređaja (ako je navedeno primjenjivo s obzirom na vrstu i kompatibilnost korištenog i novog uređaja). Ako uređaji poslani Samsung otkupnom partneru sadrže bilo kakve podatke, Samsung otkupni partner će ih za vrijeme procjene trajno izbrisati. Samsung ne odgovara za nepravilno brisanje podataka s uređaja, odnosno gubitak podataka pohranjenih na uređajima poslanima Samsungovom prodajnom partneru.

Dostava korištenog elektroničkog uređaja Samsung otkupnom partneru

Kako bi Samsungov otkupni partner provjerio Vaš uređaj i utvrdio je li Vaša procjena o stanju uređaja točna, morate mu poslati svoj korišteni elektronički uređaj u roku od sedam dana od dana kada Vam je dostavljen novi Samsung uređaj, čiju ste cijenu umanjili prodajom svog korištenog elektroničkog uređaja. Na adresu Vaše e-pošte Samsung otkupni partner Foxway poslat će Vam daljnje upute za slanje korištenog elektroničkog uređaja putem njihovog logističkog partnera.. Slanje Vašeg korištenog elektroničkog uređaja Samsung otkupnom partner za Vas je besplatno. Rizik slučajnog gubitka ili oštećenja uređaja prelazi na Samsungovog otkupnog partnera nakon što ste paket u skladu s uputama predali Foxway-evom logističkom partneru. U slučaju da ne slijedite upute za dostavu korištenog elektroničkog uređaja Foxway-u, rizik od slučajnog gubitka ili oštećenja uređaja prelazi na Samsungovog otkupnog partnera tek kad zaprimi Vaš uređaj od svog logističkog partnera, odnosno prijevoznika. Za detaljne upute pročitajte Opće uvjete poslovanja Samsungovog otkupnog partnera dostupne na sljedećem [linku](#). Ako svoj korišteni elektronički uređaj ne pošaljete Samsungovom otkupnom partneru u roku od sedam dana od dana kada Vam je dostavljen novi Samsung uređaj, čiju ste cijenu umanjili prodajom svog korištenog elektroničkog uređaja, Samsung će putem Vaše kreditne kartice kojom ste platili novi uređaj naplatiti razliku iznosa do pune kupoprodajne cijene novog Samsung uređaja.

Što ako se procijenjena vrijednost korištenog elektroničkog uređaja razlikuje od stvarne vrijednosti utvrđene od strane Samsung otkupnog partnera?

Ako je stvarna vrijednost korištenog elektroničkog uređaja manja od procijenjene vrijednosti, Samsung otkupni partner o tome će Vas obavijestiti e-porukom. Ako pristanete prodati svoj korišteni elektronički

uređaj po manjoj cijeni od inicijalno procijenjene vrijednosti, Samsung će teretiti Vašu kreditnu karticu kojom ste platili novi Samsung uređaj za razliku između inicijalno procijenjene i stvarne (manje) vrijednosti korištenog elektroničkog uređaja. Ako Samsung, iz bilo kojeg razloga, ne može naplatiti razliku između procijenjene otkupne cijene i stvarne otkupne cijene korištenog uređaja putem Vaše kreditne kartice, Samsung će takvu razliku iznosa pokušati naplatiti na bilo koji drugi dostupan način, prema odluci Samsunga. Ako ne pristanete prodati svoj korišteni elektronički uređaj po cijeni manjoj od inicijalno procijenjene vrijednosti, Samsung će teretiti Vašu kreditnu karticu za razliku do punog iznosa kupoprodajne cijene novog Samsung uređaja. Ako ne pristanete na prodaju svog korištenog uređaja po cijeni manjoj od procijenjene vrijednosti, Samsung otkupni partner će Vam nazad poslati Vaš korišteni elektronički uređaj (na adresu koju ste naznačili prilikom kupnje novog Samsung uređaja). Slanje Vašeg korištenog elektroničkog uređaja nazad na adresu koju ste naznačili prilikom kupnje novog Samsung uređaja za Vas je besplatno.

Što se događa s mojim korištenim elektroničkim uređajem ako se odlučim na povrat novog uređaja kupljenog u Samsung internet trgovini?

Ako se odlučite na povrat novog uređaja kupljenog u Samsung internet trgovini (jednostrani raskid kupoprodajnog ugovora), Vaše sudjelovanje u programu otkupa (Trade-In) bit će obustavljeno. To znači da ste prvo dužni vratiti novi uređaj kojeg ste kupili Samsungu. Samsung će Vam, po ispunjavanju svih uvjeta potrebnih za uspješni povrat kupljenog uređaja, vratiti kupoprodajnu cijenu koju ste platili za novi uređaj te će svom otkupnom partneru javiti da ste odustali od sudjelovanja u programu otkupa (Trade-In). U slučaju da ste već poslali svoj korišteni elektronički uređaj Samsungovom otkupnom partneru, isti će o Vašem trošku biti vraćen na adresu koju ste naznačili prilikom kupnje (prodaja Vašeg korištenog elektroničkog uređaja Samsungovom otkupnom partneru se obustavlja).

Kontakt podaci

Ako imate pitanja o programu otkupa (Trade-In), slobodno nam se obratite putem sljedećih kontakt podataka: Telefon: 01 626 77 00 Radno vrijeme | Pon- pet | 10:00 do 20:00 h

12. Program Stari za novi (TRADE-UP)

Što je program „Stari za novi“ (Trade-Up)?

Program „Stari za novi“ (Trade-Up) omogućuje Vam da prilikom kupnje novog elektroničkog uređaja u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>) ostvarite popust tako da zbrinete svoj istovrsni korišteni elektronički uređaj i predate ga dostavnoj službi prilikom preuzimanja svog novog Samsung uređaja.

Koje su pogodnosti programa „Stari za novi“ (Trade-Up)?

Odmah umanjite cijenu novog uređaja kojeg kupujete u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>) sudjelovanjem u programu „Stari za novi“. Ako prilikom kupnje određenih uređaja odaberete sudjelovanje u programu „Stari za novi“ obvezujete se dostavnoj službi, prilikom preuzimanja svog novog Samsung uređaja, predati istovrsni korišteni elektronički uređaj.

Dostavnoj službi moguće je predati više istovrsnih korištenih elektroničkih uređaja, ali popust kojeg ste ostvarili ostat će isti, bez obzira na broj korištenih elektroničkih uređaja koje ste predali na zbrinjavanje.

Koje korištene elektroničke uređaje mogu predati u sklopu programa „Stari za novi“ (Trade-Up)?

Trenutačno se ovaj program odnosi samo na televizore. U sklopu programa „Stari za novi“ trenutno možete predati televizore bilo koje starosti, bilo kojeg proizvođača. Korišteni televizor možete predati na zbrinjavanje čak i onda kada nije ispravan ili nema originalni upravljač. Potrebno je priložiti samo televizor.

Cijenu kojih novih elektroničkih uređaja mogu umanjiti sudjelovanjem u programu „Stari za novi“ (Trade-Up) i u kojem iznosu?

Ponuda uređaja koji sudjeluju u programu „Stari za novi“ trenutno je ograničena na određene Samsung televizore dostupne za kupnju u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>). Ponuda kao i iznos popusta mijenja se svakog kalendarskog mjeseca i dostupna je u odjeljku „Odaberite svoj novi TV“ na sljedećoj poveznici: <https://www.samsung.com/hr/offer/terms-and-conditions-of-sale/>.

Kako funkcionira program „Stari za novi“ (Trade-Up)?

Prilikom kupnje određenih novih uređaja u Samsung internet trgovini, možete odlučiti sudjelovati u programu „Stari za novi“ (Trade-Up). Sudjelovanje u programu „Stari za novi“ (Trade-Up) omogućuje Vam da umanjite kupoprodajnu cijenu određenog novog Samsung uređaja dostupnog za kupnju u Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>), pod uvjetom da prilikom preuzimanja novog Samsung uređaja dostavnoj službi predate istovrsni korišteni elektronički uređaj radi zbrinjavanja.

U Samsung internet trgovini Hrvatska (<https://www.samsung.com/hr/>) trebate odabrati neki od televizora dostupnih za kupnju, koji su u tom trenutku obuhvaćeni ovim programom (provjerite listu na poveznici: <https://www.samsung.com/hr/offer/terms-and-conditions-of-sale/>) i unijeti ga u košaricu. U košarici će Vas čekati kod koji je potrebno unijeti ako odlučite želite sudjelovati u programu „Stari za novi“ (Trade-Up“), a cijena uređaja automatski će biti umanjena za iznos dostupan na sljedećoj poveznici: <https://www.samsung.com/hr/offer/terms-and-conditions-of-sale/>.

Nakon što ste kupili uređaj, javit će Vam se naša korisnička služba kako bismo potvrdili sudjelovanje i kako bismo Vam dali sve dodatne informacije koje su Vam potrebne. U isto vrijeme kad Vam dostavljači budu donosili Vaš novi uređaj, uzet će stari i odnijeti ga dalje na sortiranje, a potom i na reciklažu.

Plaćanje

Prilikom sudjelovanja u programu „Stari za novi“ (Trade-Up), novi Samsung uređaj obuhvaćen ovim programom možete platiti na bilo koji način naveden u odjeljku „Plaćanje“ ovih Općih uvjeta poslovanja.

Što je potrebno napraviti prije predaje korištenog elektroničkog uređaja dostavnoj službi?

Korišteni elektronički uređaj mora biti isključen iz struje, skinut sa zida (ako je primjenjivo) i ne smije biti povezan niti s jednim drugim uređajem. Korišteni elektronički uređaj nije potrebno vraćati u originalnu kutiju, već ga je dovoljno zapakirati tako da bude siguran za prijevoz. Cilj je zaštititi korišteni elektronički uređaj tako da isti ne bude oštećen u prijevozu tako da se što više dijelova može iskoristiti za reciklažu.

Prije predaje korištenog elektroničkog uređaja dostavnoj službi s uređaja trebate obrisati sve podatke (ako je primjenjivo). Sami ste odgovorni za osiguranje i brisanje svih podataka s uređaja.

Samsung ne odgovara za nepravilno brisanje podataka s uređaja, odnosno gubitak podataka pohranjenih na uređajima predanima dostavnoj službi radi reciklaže.

Što ako sam odabrao sudjelovati u programu „Stari za novi“ (Trade-Up), umanjio sam cijenu novog Samsung uređaja, ali nisam pripremio istovrsni korišteni elektronički uređaj za predaju dostavnoj službi?

Ako ste odabrali sudjelovati u programu „Stari za novi“ (Trade-Up) i time umanjili cijenu novog Samsung uređaja, ali niste pripremili istovrsni korišteni elektronički uređaj za predaju dostavnoj službi, Samsung će jednostrano raskinuti kupoprodajni ugovor za novi Samsung uređaj. U tom slučaju, dostavna služba vam neće predati novi Samsung uređaj kojeg ste kupili, a iznos kojeg ste platili Samsung će Vam vratiti na isti način na koji ste izvršili plaćanje, i to najkasnije u roku od 14 dana.

Što se događa s mojim korištenim elektroničkim uređajem ako se odlučim na povrat novog uređaja kupljenog u Samsung internet trgovini?

Ako se odlučite na povrat novog uređaja kupljenog u Samsung internet trgovini u roku od 15 dana (jednostrani raskid kupoprodajnog ugovora), a već ste predali svoj stari elektronički uređaj dostavnoj službi, povrat Vašeg korištenog elektroničkog uređaja više nije moguć. Od trenutka kada dostavnoj službi predate svoj stari elektronički uređaj započinje propisani proces sortiranja i reciklaže.

Kontakt podaci

Ako imate pitanja o programu „Stari za novi“ (Trade-Up), slobodno nam se obratite putem sljedećih kontakt podataka:

Telefon: 01 626 77 00

Radno vrijeme | Pon- pet | 10:00 do 20:00 h

13. Odgovornost za materijalne nedostatke

1. Ako smatrate da proizvod koji ste naručili ima materijalni nedostatak, kontaktirajte našu Službu za korisnike putem telefona na broj +3851 6267 700 od ponedjeljka do petka od 10 do 20 sati. Nakon radnog vremena i dalje možete nazvati broj telefona naše Službe za korisnike, ali dobit ćete upute za daljnju komunikaciju i obraćanje putem e-maila. Naša Služba za korisnike uputit će vas koje je korake dalje potrebno poduzeti.
2. Ako isporučeni proizvod ima materijalni nedostatak, mi ćemo, prema vašem izboru, popraviti kvar (otkloniti nedostatak) ili vam dati drugi proizvod bez kvara (zamijeniti proizvod). Ako jedna od ovih opcija nije moguća, imate pravo na onu koja preostaje. Samo ako ni popravak ni zamjena proizvoda nisu mogući, možete tražiti povrat novca (raskid ugovora). Međutim, ne možete raskinuti ugovor u slučaju manjeg nedostatka.
3. Samsung snosi trošak dostave neispravnog proizvoda (proizvoda s materijalnim nedostatkom) od vaše adrese na adresu našeg ovlaštenog servisa. Ako pregledom proizvoda naš ovlašteni servisni centar utvrdi da vaš proizvod ima kvar odnosno materijalni nedostatak, Samsung će također snositi troškove povrata popravljenog proizvoda ili zamjenskog proizvoda natrag na vašu adresu. Međutim, ako naš ovlašteni servisni centar utvrdi da vaš proizvod nema kvar odnosno materijalni nedostatak ili da vaš proizvod ima kvar odnosno oštećenje koji nisu pokriveni važećim jamstvom proizvođača za ispravnost proizvoda, Samsung neće snositi troškove slanja vašeg proizvoda iz ovlaštenog servisnog centra natrag na vašu adresu.
4. Ne prihvaćamo nikakvu odgovornost za kvarove ili nedostatke proizvoda koji su nastali kao rezultat neodgovarajućih popravaka od strane servisa koji nije naš ovlašteni servisni partner.
5. Kao potrošač, dužni ste nas obavijestiti o postojanju vidljivih nedostataka na proizvodu u roku od dva mjeseca od dana otkrivanja kvara, a najkasnije u roku od dvije godine od isporuke. Također, kao potrošač, dužni ste nas obavijestiti o postojanju skrivenih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana otkrivanja nedostatka.

14. Naša odgovornost i jamstvo proizvođača

1. Naša odgovornost za prava i obveze iz ovog ugovornog odnosa bit će određena u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.
2. Kupac ima prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari na temelju Zakona o obveznim odnosima prema prodavatelju besplatno. Komercijalno jamstvo proizvođača za ispravnost stvari ne utječe na prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke. Komercijalnim jamstvom proizvođača za ispravnost stvari nisu ograničena bilo koja druga prava koja pripadaju kupcu po bilo kojoj drugoj važećoj pravnoj osnovi.

15. Obavijesti

1. Korištenjem naše internet stranice prihvaćate da će komunikacija s nama biti uglavnom elektronička. Kontaktirat ćemo vas putem e-pošte ili ćemo vam pružiti informacije objavljivanjem obavijesti na našoj internet stranici. U ugovorne svrhe pristajete na ova elektronička sredstva komunikacije.

2. Prigovore možete podnijeti na jedan od sljedećih načina: slanjem e-maila na podrska@samsungstore.info ili pozivom naše Službe za korisnike na +3851 6267 700 od ponedjeljka do petka od 10 do 20 sati. Nakon radnog vremena možete nazvati broj telefona naše Službe za korisnike, ali dobit ćete upute za daljnju komunikaciju i obraćanje putem e-maila.

16. Prijenos prava i obaveza

1. Ne smijete prenijeti ugovor, niti ustupiti ili opteretiti bilo koja prava ili obveze iz ugovora, bez našeg prethodnog pisanog pristanka.

2. Ugovor ili svoja prava ili obveze iz njega Samsung može prenijeti, ustupiti ili opteretiti u bilo kojem trenutku. Za ispunjenje ugovora možemo koristiti podizvođače.

17. Odricanje

Ako propustimo ostvariti svoja prava iz ovog ugovora, to se ne smatra odricanjem od tih prava. Odricanje od naših prava ima učinak samo ako izrijeком, u pisanom obliku, izjavimo da ih se odričemo.

18. Salvatorna klauzula

Ako pojedinačne odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja budu ili postanu potpuno ili djelomično nevaljane ili ništetne, to neće utjecati na valjanost ostalih odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja. Umjesto nevažećih odredbi primjenjuju se zakonske odredbe, ako postoje. Isto vrijedi i u slučaju propusta.

19. Naša internet stranica

1. Mi smo vlasnik, odnosno nositelj licence svih prava intelektualnog vlasništva na našoj internet stranici i sadržaju koji je na njoj dostupan. Ovu internet stranicu i njezin sadržaj možete koristiti samo u osobne, nekomercijalne svrhe. Bilo kakva daljnja uporaba ili reprodukcija naše internet stranice ili sadržaja dostupnog na njoj nije dopuštena.

2. Naša internet stranica vam je dostupna bez ikakvog jamstva. Iako nastojimo osigurati da je naša internet stranica dostupna u svakom trenutku, ne prihvaćamo nikakvu odgovornost ako naša internet stranica bude nedostupna u bilo kojem trenutku ili u određenom vremenskom razdoblju i ne jamčimo da je naša internet stranica ili poslužitelj na kojem se nalazi naša internet stranica, bez virusa ili pogrešaka.

20. Zaštita podataka i povjerljivost

Vaša prava na zaštitu podataka navedena su u našoj Politici privatnosti koju možete pronaći na sljedećem linku: <https://www.samsung.com/hr/info/privacy/>

21. Primjenjivo pravo

Za ugovor sklopljen između vas i nas mjerodavno je isključivo pravo Republike Hrvatske, uz izričito isključenje odredbi o sukobu zakona i pravila o trgovini Ujedinjenih naroda.