OPĆI UVJETI POSLOVANJA

internetske trgovine www.4robot.hr

Na snazi od 4. 11. 2026.

Članak I
Podaci o trgovcu

Trgovac:	Filip Trade Company s. r. o.
Sjedište:	Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovačka Republika
Matični broj (IČO):	53 230 981
Porezni broj:	2121309949
PDV ID broj:	SK2121309949
Upis:	Trgovački registar Okružnog suda u Žilini, odjeljak Sro, uložak br. 75393/L
Zastupa:	Ing. Michal Filip, direktor; Ing. Zdenka Filipová, direktorica
Kontakt:	e-pošta: info@4robot.hr
Bankovni račun:	IBAN SK16 7500 0000 0040 2833 6911, SWIFT/BIC CEKOSKBX
Nadzorno tijelo:	Slovačka trgovinska inspekcija (SOI), Inspektorat za Žilinsku regiju, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, Slovačka Republika, za@soi.sk

(u daljnjem tekstu: „trgovac“)

Članak II
Osnovne odredbe

1. Ovi opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: „OUP“) uređuju prava i obveze trgovca kao prodavatelja i potrošača kao kupca pri sklapanju i izvršavanju kupoprodajnog ugovora o kupnji robe putem internetske trgovine na adresi www.4robot.hr (u daljnjem tekstu: „internetska trgovina“). OUP se na odgovarajući način primjenjuju i na narudžbe zaprimljene telefonom ili e-poštom.
2. OUP u verziji važećoj u trenutku slanja narudžbe sastavni su dio kupoprodajnog ugovora.
3. Za potrebe OUP-a:
   a) „potrošač“ je fizička osoba koja pri sklapanju i izvršavanju ugovora ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, zanimanja ili profesije,
   b) „poslovni subjekt“ je osoba koja pri sklapanju ugovora djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti ili profesije,
   c) „kupac“ je potrošač ili poslovni subjekt koji kupuje robu u internetskoj trgovini,
   d) „kupoprodajni ugovor“ je ugovor sklopljen na daljinu čiji je predmet prodaja robe uz naknadu,
   e) „roba“ je pokretna stvar ponuđena u internetskoj trgovini, osobito rezervni dijelovi i pribor za usisavače, baterije i sredstva za čišćenje,
   f) „prodajna cijena“ je cijena robe s PDV-om navedena uz robu u internetskoj trgovini,
   g) „kupovna cijena“ je prodajna cijena zajedno s troškovima dostave i naknadama za odabrani način plaćanja, navedena u postupku naručivanja prije slanja narudžbe,
   h) „narudžba“ je ponuda kupca za sklapanje ugovora poslana putem internetske trgovine,
   i) „portal Retino“ je internetski obrazac trgovca za povrat robe, reklamacije i besplatnu zamjenu robe, dostupan na adresi https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata/retino.
4. Internetska trgovina namijenjena je osobama starijima od 16 godina. Osoba mlađa od 16 godina smije je koristiti samo uz suglasnost zakonskog zastupnika.

5. Na pravne odnose koji nisu izričito uređeni OUP-om primjenjuju se osobito slovački propisi: Građanski zakonik (Zakon br. 40/1964), Zakon br. 108/2024 o zaštiti potrošača (u daljnjem tekstu: „Zakon o zaštiti potrošača“), Zakon br. 22/2004 o elektroničkoj trgovini i Zakon br. 391/2015 o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, u važećim verzijama. Trgovac ne podliježe nikakvom posebnom kodeksu ponašanja.
6. Na odnose trgovca s poslovnim subjektima OUP se primjenjuju na odgovarajući način, osim odredbi koje prema zakonu pripadaju isključivo potrošaču (osobito pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga). U ostalom se na te odnose primjenjuje slovački Trgovački zakonik (Zakon br. 513/1991).
7. Trgovac arhivira dokumentaciju vezanu uz ugovor tijekom razdoblja propisanog zakonom, osobito računovodstvenim propisima. Trećim osobama omogućuje pristup samo ako im to pravo proizlazi iz zakona.

Članak III
Narudžba i sklapanje ugovora

1. Trgovac nudi robu u internetskoj trgovini uz navođenje njezinih glavnih obilježja, varijanti, prodajne cijene i dostupnosti. Prikaz robe informativne je naravi i nije ponuda za sklapanje ugovora.
2. Trgovac prije slanja narudžbe jasno i razumljivo obavještava kupca osobito o:
   a) glavnim obilježjima robe i njezinoj kompatibilnosti,
   b) ukupnoj kupovnoj cijeni s PDV-om, troškovima dostave i naknadama za način plaćanja,
   c) dostupnosti robe te načinu i uobičajenom roku dostave,
   d) uobičajenom vijeku uporabe (trajnosti) robe te načinu njezine uporabe i održavanja,
   e) zakonskom pravu na jednostrani raskid ugovora, odgovornosti za nedostatke i načinu podnošenja reklamacije,
   f) drugim činjenicama propisanima zakonom.

3. **Napomena: prodajemo kompatibilne, a ne originalne dijelove.**
   a) Rezervni dijelovi i pribor u internetskoj trgovini su **kompatibilni (neoriginalni) proizvodi** alternativnih proizvođača. Nije ih proizveo niti odobrio proizvođač uređaja (primjerice iRobot, Xiaomi, Roborock, Dreame, Dyson ili Kärcher), osim ako je uz robu izričito navedeno drugačije.
   b) Marke i modele uređaja u nazivu i opisu robe (primjerice „za iRobot Roomba i7“) navodimo **isključivo kako bi bilo jasno kojem uređaju roba odgovara**. Žigovi pripadaju njihovim nositeljima. Trgovac ni na koji način nije povezan s proizvođačima uređaja.
   c) Na robu se **ne primjenjuje jamstvo proizvođača uređaja**. Primjenjuje se odgovornost trgovca za nedostatke u trajanju od 24 mjeseca prema pravilniku o reklamacijama (prilog br. 1).
   d) Uz svaku robu navedeni su modeli uređaja s kojima je kompatibilna. Kupac je dužan prije narudžbe provjeriti model svog uređaja (u pravilu je naveden na naljepnici s donje strane uređaja).
   e) Ako roba **ne odgovara modelu navedenom uz robu**, riječ je o nedostatku i kupac ima prava iz odgovornosti za nedostatke.
   f) Ako kupac naruči robu za **model koji nije naveden uz robu**, nije riječ o nedostatku. Kupac ipak može vratiti robu u okviru jednostranog raskida ugovora u roku od 14 dana (članak X) ili iskoristiti uslugu Besplatna zamjena robe u roku od 30 dana (članak XII), ako ju je naručio.

4. Prodajna cijena navedena je s PDV-om. Troškovi dostave i naknade za način plaćanja navedeni su u članku IX i u postupku naručivanja prije slanja narudžbe.
5. Kupac izrađuje narudžbu tako da robu stavi u košaricu, odabere način dostave i plaćanja, ispuni svoje podatke, upozna se s OUP-om i narudžbu pošalje klikom na gumb „Narudžba s obvezom plaćanja“. Prije slanja narudžbe kupac može provjeriti i ispraviti podatke.
6. Nakon slanja narudžbe kupac prima e-poruku sa sažetkom narudžbe kojom trgovac potvrđuje njezino prihvaćanje.
7. Kupoprodajni ugovor sklopljen je u trenutku kada kupac primi e-poruku sa sažetkom narudžbe (potvrdu o prihvaćanju narudžbe). Time nije dirnuto pravo trgovca na raskid ugovora iz razloga navedenih u člancima IV,

V i XI.

8. Kupac je dužan u narudžbi navesti istinite i potpune podatke. Podaci za račun ne mogu se mijenjati nakon slanja narudžbe, osim ako se ugovorne strane drugačije dogovore. Način dostave i plaćanja može se u nekim slučajevima promijeniti u dogovoru s trgovcem.
9. Trgovac i kupac mogu ugovoriti uvjete različite od narudžbe. Takav dogovor smatra se pojedinačno ugovorenom odredbom.
10. Ugovor se sklapa na određeno vrijeme i prestaje isporukom robe i plaćanjem cijene. Time nisu dirnuta prava iz odgovornosti za nedostatke ni druga zakonska prava potrošača.

Članak IV
Očita pogreška u cijeni

1. Trgovac vodi računa o tome da cijene u internetskoj trgovini budu točne. Unatoč tome iznimno može doći do očite pogreške u cijeni, osobito:
   a) zbog tehničke pogreške sustava internetske trgovine,
   b) zbog pogreške pri preračunavanju valute, primjerice kada se cijena u eurima prikaže kao cijena u drugoj valuti,
   c) zbog pogreške pri unosu cijene, primjerice zbog znamenke koja nedostaje ili je suvišna.
2. Očita pogreška u cijeni je cijena koja znatno i bez očitog razloga odstupa od uobičajene cijene robe u internetskoj trgovini ili na tržištu, a za koju je kupac s obzirom na sve okolnosti znao ili morao znati da ne odgovara stvarnoj cijeni robe. Očitom pogreškom u cijeni ne smatra se popust koji je trgovac u internetskoj trgovini označio kao akciju, rasprodaju ili popust.
3. Ako je ugovor sklopljen po očito pogrešnoj cijeni, trgovac ima pravo raskinuti ga bez nepotrebnog odgađanja nakon utvrđivanja pogreške, a najkasnije prije otpreme robe kupcu.
4. O raskidu ugovora trgovac kupca bez nepotrebnog odgađanja obavještava e-poštom te mu istodobno može ponuditi sklapanje ugovora po točnoj cijeni.
5. Ako je kupac već platio cijenu ili njezin dio, trgovac mu je vraća u cijelosti bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, na isti način na koji je kupac platio, osim ako se drugačije dogovore.
6. Ovim člankom nije dirnuto pravo trgovca da se pozove na ništetnost pravnog posla sklopljenog u zabludi prema članku 49.a slovačkog Građanskog zakonika.

Članak V
Prava i obveze trgovca

1. Trgovac ima pravo:
   a) na uredno i pravodobno plaćanje cijene,
   b) mijenjati cijene u internetskoj trgovini; promjena cijene ne odnosi se na robu iz već sklopljenog ugovora, osim u postupku prema članku IV,
   c) odbiti narudžbu ili raskinuti ugovor ako je kupac naveo neistinite ili neprovjerljive podatke (npr. nepostojeću adresu, e-poštu ili telefonski broj), ako naručena količina očito premašuje količinu uobičajenu za potrošača, ako je kupac u prošlosti bitno povrijedio svoje obveze prema trgovcu ili ako je riječ o očito prijevarnom postupanju. Već plaćenu cijenu trgovac vraća u roku od 14 dana od odbijanja narudžbe ili raskida ugovora.
2. Trgovac je dužan:
   a) isporučiti kupcu robu u ugovorenoj kvaliteti i količini, s potrebnim dokumentima i priborom,
   b) osigurati da roba udovoljava zakonskim zahtjevima,
   c) robu propisno zapakirati kako se ne bi oštetila tijekom prijevoza,
   d) štititi osobne podatke kupca u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 (GDPR). Izjava o zaštiti privatnosti dostupna je na https://www.4robot.hr/e/privacy/declaration.

Članak VI
Prava i obveze kupca

1. Kupac osobito ima pravo na isporuku robe u ugovorenoj kvaliteti i količini, na besplatnu registraciju i njezino brisanje, na prijavu na newsletter i odjavu te na suradnju trgovca.
2. Kupac je dužan:
   a) platiti cijenu u roku dospijeća,
   b) preuzeti robu na ugovorenom mjestu i prema potrebi potvrditi preuzimanje,
   c) upoznati se s informacijama o uporabi i uobičajenom vijeku uporabe (trajnosti) robe i pridržavati ih se.
3. Ako kupac ne preuzme robu poslanu pouzećem, a prethodno nije raskinuo ugovor, trgovac ima pravo na naknadu dokazanih troškova neuspjele dostave.

Članak VII
Registracija kupca

1. Registracija u internetskoj trgovini dobrovoljna je i besplatna te nije uvjet za kupnju. Registrirati se može osoba starija od 16 godina, a mlađa osoba samo uz suglasnost zakonskog zastupnika.
2. Kupac je dužan pri registraciji navesti istinite podatke i redovito ih ažurirati. Podaci za prijavu su povjerljivi; kupac je dužan bez odgode obavijestiti trgovca o sumnji na njihovu zlouporabu.
3. Registrirani kupac može osobito uređivati svoje podatke, pregledavati povijest narudžbi, mijenjati način dostave i plaćanja za neplaćene narudžbe, uključiti obavijesti o ponovnoj dostupnosti ili sniženju cijene te upravljati postavkama privatnosti i newslettera.
4. Trgovac može blokirati ili izbrisati račun ako kupac krši OUP, ugrožava rad internetske trgovine ili je račun dugo neaktivan. Kupac može registraciju u bilo kojem trenutku izbrisati zahtjevom na info@4robot.hr.

Članak VIII
Dostava robe

1. Kupac odabire način dostave u narudžbi između mogućnosti koje internetska trgovina trenutačno nudi. Pregled načina dostave nalazi se na stranici https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata i u postupku naručivanja.
2. Robu na zalihi naručenu radnim danom do 11:00 sati trgovac šalje isti radni dan. Narudžbe zaprimljene nakon 11:00 sati, vikendom ili blagdanom šalju se sljedeći radni dan. Kod plaćanja bankovnom doznakom roba se šalje nakon što uplata bude evidentirana na računu trgovca.
3. Uobičajeni rok dostave u Hrvatsku iznosi obično 2–3 radna dana od otpreme robe. Riječ je o uobičajenom roku prijevoznika, a ne o obvezujućem roku.
4. Robu s dostupnošću drugačijom od „Na zalihi“ trgovac šalje nakon što stigne na skladište. Roba označena kao „Rasprodano“ ne može se naručiti. Ako trgovac ne može isporučiti robu, obavještava kupca i vraća mu plaćeni iznos.
5. Trgovac isporučuje robu najkasnije u roku od 30 dana od sklapanja ugovora, osim ako se ugovorne strane drugačije dogovore. Ako trgovac ne isporuči robu u tom roku, kupac mu može odrediti primjereni naknadni rok; ako robu ne isporuči ni u njemu, kupac može raskinuti ugovor.
6. Trgovac može narudžbu isporučiti u dijelovima ako time kupcu ne nastaju dodatni troškovi dostave.
7. Trgovac preporučuje da kupac pošiljku pregleda odmah pri preuzimanju. Ako je pošiljka ili roba oštećena, preporučuje se s dostavljačem sastaviti zapisnik o oštećenju i bez odgode kontaktirati trgovca. Time nisu dirnuta prava kupca iz odgovornosti za nedostatke.
8. Vlasništvo nad robom prelazi na kupca preuzimanjem i potpunim plaćanjem cijene. Rizik od oštećenja robe prelazi na kupca preuzimanjem robe od prijevoznika.
9. Za svaku narudžbu trgovac izdaje račun koji služi i kao jamstveni list. Račun se kupcu šalje e-poštom.

Članak IX
Cijena i uvjeti plaćanja

1. Sve cijene u internetskoj trgovini iskazane su u eurima s PDV-om. Cijene se ne prilagođavaju na temelju automatiziranog donošenja odluka.
2. Troškovi dostave i eventualne naknade za način plaćanja navedeni su na stranici https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata i u postupku naručivanja prije slanja narudžbe. Za narudžbe vrijednosti od 49 € s PDV-om dostava je besplatna.
3. Načini plaćanja:
   a) bankovnom doznakom na račun trgovca, IBAN SK16 7500 0000 0040 2833 6911, SWIFT/BIC CEKOSKBX, s rokom plaćanja od 7 dana od izrade narudžbe; kao poziv na broj navodi se broj narudžbe,
   b) platnom karticom (VISA, Mastercard, Maestro) online putem zaštićenog sustava za plaćanje, s dospijećem pri izradi narudžbe,
   c) pouzećem – gotovinom ili karticom dostavljaču ili na mjestu preuzimanja pri preuzimanju robe; doplata za pouzeće navedena je na stranici https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata i u postupku naručivanja,
   d) kodom za popust ili poklon-bonom.
4. Trgovac može odobravati popuste na cijenu robe ili troškove dostave, osobito na robu označenu kao „Povoljan paket“ ili „Sale“, kodom za popust ili za registraciju. Kod popusta trgovac navodi i najnižu cijenu robe u posljednjih 30 dana prije popusta. Popusti se ne mogu kombinirati, osim ako je drugačije navedeno. Snižene cijene vrijede do isteka zaliha ili tijekom razdoblja navedenog u ponudi.
5. Kod za popust može se iskoristiti jednokratno, najviše jedan po narudžbi, i ne može se zamijeniti za gotovinu. Nakon isteka valjanosti ne može se koristiti. Ako kupac raskine ugovor kod kojeg je cijenu u cijelosti ili djelomično platio kodom za popust, trgovac mu vrijednost koda vraća novim kodom za popust.
6. Ako trgovac uz kupnju nudi poklon, poklon nije prodana roba i njegovo je prihvaćanje dobrovoljno. Ako kupac raskine ugovor, dužan je vratiti i poklon koji je dobio uz robu.
7. Troškove korištenja sredstava daljinske komunikacije (internet, telefon) snosi kupac.

Članak X
Jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga

1. Potrošač ima pravo jednostrano raskinuti ugovor bez navođenja razloga i bez ikakve sankcije u roku od 14 dana od dana preuzimanja robe. Ako se roba iz jedne narudžbe isporučuje odvojeno, rok počinje teći preuzimanjem posljednje isporučene robe. Potrošač može raskinuti ugovor i prije početka tijeka roka.
2. Ako trgovac potrošaču nije pružio informacije o pravu na jednostrani raskid ugovora, rok za raskid produljuje se u skladu sa zakonom.
3. Potrošač ostvaruje pravo na jednostrani raskid ugovora nedvosmislenom izjavom, osobito:
   a) online putem funkcije za raskid ugovora – gumba **„Odustajanje od ugovora“** u pojedinostima narudžbe u internetskoj trgovini. Pojedinosti narudžbe dostupne su bez registracije i prijave putem gumba „Pojedinosti narudžbe“ u e-porukama koje trgovac šalje u vezi s narudžbom, a registriranom kupcu i u njegovu korisničkom računu. Funkcija je dostupna tijekom cijelog roka za raskid. Potrošač njome trgovcu šalje obavijest o raskidu, a trgovac mu bez odgode e-poštom šalje potvrdu o njezinu primitku sa sadržajem, datumom i vremenom,
   b) online putem portala Retino na adresi https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata/retino, gdje potrošač unosi e-poštu i broj narudžbe te odabire povrat robe; portal je dostupan i bez e-poruka vezanih uz narudžbu, a potrošač u njemu ujedno dobiva besplatan povratni prijevoz,
   c) e-poštom na adresu info@4robot.hr ili
   d) pismom na adresu Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovačka Republika.

   Potrošač može koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora koji je prilog br. 2 ovih OUP-a; njegova uporaba nije obvezna. Trgovac potrošaču bez odgode potvrđuje primitak raskida.

4. Rok za raskid je poštovan ako potrošač pošalje obavijest o raskidu, uključujući putem funkcije za raskid ugovora, najkasnije posljednjeg dana roka. Nepreuzimanje pošiljke ne smatra se raskidom ugovora.
5. Potrošač je dužan vratiti robu najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida. Rok je poštovan ako robu preda prijevozniku najkasnije posljednjeg dana roka. Robu je potrebno vratiti potpunu, s priborom, dokumentacijom i eventualnim poklonom.
6. Povratni prijevoz besplatan je za potrošača ako robu vrati na način koji mu ponudi portal Retino (https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata/retino) nakon unosa e-pošte i broja narudžbe. Ako potrošač robu vrati na drugi način, troškove povrata snosi sam. Trgovac ne preuzima pošiljke poslane pouzećem.
7. Trgovac potrošaču vraća sva primljena plaćanja, uključujući troškove dostave, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka obavijesti o raskidu. Trgovac može zadržati povrat dok ne primi robu ili dok potrošač ne dokaže da ju je poslao natrag, ovisno o tome što nastupi prije. Povrat se izvršava istim sredstvom plaćanja koje je potrošač koristio, osim ako se drugačije dogovore, bez dodatnih troškova za potrošača.
8. Trgovac nije dužan nadoknaditi dodatne troškove dostave ako je potrošač odabrao način dostave koji nije najjeftiniji standardni način koji trgovac nudi. Kod djelomičnog raskida trgovac razmjerno vraća troškove dostave.
9. Potrošač smije robu raspakirati i isprobati u mjeri potrebnoj za utvrđivanje njezine prirode, obilježja i funkcionalnosti, slično kao u fizičkoj trgovini. Potrošač odgovara za umanjenje vrijednosti robe nastalo rukovanjem izvan tog okvira, a trgovac može zahtijevati naknadu tog umanjenja.
10. S obzirom na prirodu prodavane robe, na ugovore sklopljene u internetskoj trgovini ne primjenjuju se iznimke od prava na raskid ugovora iz članka 19. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača.

Članak XI
Ostali slučajevi raskida ugovora

1. Trgovac može raskinuti ugovor ako:
   a) postoje razlozi iz članka IV (očita pogreška u cijeni) ili članka V. stavka 1. točke c),
   b) kupac nije uredno i pravodobno platio cijenu,
   c) trgovac ne može isporučiti robu pod ugovorenim uvjetima ili je zbog razloga na koje nije mogao utjecati uopće ne može isporučiti.
2. O raskidu trgovac kupca bez odgode obavještava e-poštom i već plaćenu cijenu vraća najkasnije u roku od 14 dana od raskida.
3. Kupac može raskinuti ugovor i u slučajevima koji proizlaze iz članka VIII. stavka 5., pravilnika o reklamacijama ili zakona.

Članak XII
Besplatna zamjena robe u roku od 30 dana

1. Kupac može u postupku naručivanja uz naknadu naručiti uslugu „Besplatna zamjena robe u roku od 30 dana“. Usluga je dobrovoljna i dodatna u odnosu na zakonska prava potrošača; zakonsko pravo na raskid ugovora i prava iz odgovornosti za nedostatke njome nisu dirnuti.
2. Ako je naručio uslugu, kupac može u roku od 30 dana od preuzimanja robe jednom i bez navođenja razloga nekorištenu i čistu robu zamijeniti drugom robom ili zatražiti povrat cijene vraćene robe.
3. Kupac zamjenu ostvaruje putem portala Retino (https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata/retino) ili e-poštom na info@4robot.hr. Roba mora biti poslana trgovcu najkasnije posljednjeg dana roka od 30 dana. Roba ne mora biti u originalnoj ambalaži, ali je kupac mora zapakirati tako da se tijekom prijevoza ne ošteti.
4. Troškove prijevoza robe do trgovca i povratnog slanja zamijenjene robe kupcu snosi trgovac. Zamijenjena roba šalje se istim načinom dostave kao izvorna narudžba.
5. Trgovac obavlja zamjenu ili povrat cijene u roku od 10 radnih dana od primitka vraćene robe. Ako je nova roba skuplja, kupac doplaćuje razliku; ako je jeftinija, trgovac vraća razliku.

Članak XIII
Recenzije

1. Trgovac objavljuje recenzije potrošača koje prikuplja putem upitnika o zadovoljstvu poslanog nakon kupnje. Upitnik prima potrošač koji se pri narudžbi nije usprotivio njegovu slanju; recenziju stoga može napisati samo potrošač koji je stvarno kupovao u internetskoj trgovini.
2. Trgovac provjerava je li autor recenzije stvarno kupio robu usporedbom njegovih podataka s podacima o narudžbama. Recenzije koje se ne mogu provjeriti ne objavljuju se.
3. Trgovac ne odgovara za recenzije objavljene na platformama izvan internetske trgovine i profila trgovca na društvenim mrežama.

Članak XIV
Prigovori i alternativno rješavanje sporova

1. Prigovor potrošač može poslati e-poštom na info@4robot.hr ili pismom na adresu sjedišta trgovca.
2. Ako potrošač nije zadovoljan načinom na koji je trgovac riješio njegovu reklamaciju ili smatra da je trgovac povrijedio njegova prava, ima pravo obratiti se trgovcu sa zahtjevom za ispravak. Ako trgovac zahtjev odbije ili na njega ne odgovori u roku od 30 dana od njegova slanja, potrošač ima pravo pokrenuti postupak alternativnog rješavanja spora.
3. Nadležno tijelo za alternativno rješavanje sporova je Slovačka trgovinska inspekcija (SOI), Središnji inspektorat, Bajkalská 21/A, P. O. Box 29, 827 99 Bratislava, Slovačka Republika, e-pošta: ars@soi.sk, adr@soi.sk, ili drugo tijelo upisano u popis koji vodi Ministarstvo gospodarstva Slovačke Republike (www.mhsr.sk).
4. Potrošač s uobičajenim boravištem u drugoj državi članici EU može se obratiti i Europskom potrošačkom centru u svojoj državi (mreža ECC-Net), koji potrošačima besplatno pomaže u prekograničnim sporovima.
5. Time nije dirnuto pravo potrošača da se obrati sudu.

Članak XV
Intelektualno vlasništvo

1. Trgovac je nositelj prava na sadržaj internetske trgovine, uključujući tekstove, fotografije, dizajn, žigove i baze podataka. Svaka uporaba tog sadržaja bez suglasnosti trgovca zabranjena je.

Članak XVI
Završne odredbe

1. Važeća verzija OUP-a objavljena je u internetskoj trgovini. Trgovac može mijenjati OUP; na ugovor se uvijek primjenjuje verzija važeća u trenutku slanja narudžbe.
2. Ako neka odredba OUP-a postane ništetna ili neprovediva, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi.
3. Na ugovor se primjenjuje pravo Slovačke Republike. Ako potrošač ima uobičajeno boravište u drugoj državi, izborom prava ne može mu se oduzeti zaštita koju mu pružaju prisilne odredbe prava države njegova uobičajenog boravišta.
4. Ugovor se može mijenjati samo pisanim sporazumom ugovornih strana ili potvrđenom komunikacijom e-poštom.
5. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku.
6. Prilozi OUP-u su: prilog br. 1 – Pravilnik o reklamacijama i prilog br. 2 – Obrazac za jednostrani raskid ugovora.
7. Ovi OUP stupaju na snagu danom objave, primjenjuju se od 4. 11. 2026. i zamjenjuju sve prethodne uvjete poslovanja.

Žilina, 4. 11. 2026.

Ing. Michal Filip, direktor
Filip Trade Company s. r. o.

Prilog br. 1 uz OUP

Pravilnik o reklamacijama

Članak I
Uvodne odredbe

1. Pravilnik o reklamacijama uređuje postupak ostvarivanja prava iz odgovornosti za nedostatke robe (u daljnjem tekstu: „reklamacija“) koju je potrošač kupio u internetskoj trgovini www.4robot.hr.
2. Postupak reklamacije uređen je slovačkim Građanskim zakonikom i Zakonom o zaštiti potrošača. Reklamacije poslovnih subjekata uređene su Trgovačkim zakonikom, pri čemu trgovac može na odgovarajući način postupati prema ovom pravilniku.

Članak II
Usklađenost robe s ugovorom

1. Roba mora odgovarati zahtjevima ugovorenima u ugovoru (opis, vrsta, količina, kvaliteta, funkcionalnost, kompatibilnost, pribor) i općim zahtjevima, tj. biti prikladna za svrhu za koju se roba iste vrste uobičajeno koristi i imati obilježja koja potrošač opravdano može očekivati.
2. Nedostatak je neusklađenost robe s ugovorenim ili općim zahtjevima. Nedostatkom se ne smatra neusklađenost na koju je trgovac upozorio potrošača prije sklapanja ugovora i s kojom se potrošač izričito suglasio.
3. Trgovac odgovara za nedostatak koji roba ima pri isporuci i koji se pokaže u roku od dvije godine od isporuke (jamstveno razdoblje iznosi 24 mjeseca). Ako se nedostatak pokaže u tom razdoblju, pretpostavlja se da je postojao već pri isporuci, osim ako to nije u skladu s prirodom robe ili nedostatka.

Članak III
Uobičajeni vijek uporabe (trajnost) robe

1. Trgovac prodaje pretežito potrošnu robu ograničenog uobičajenog vijeka uporabe (trajnosti). Nedostatkom se ne smatra ako roba nakon isteka uobičajenog vijeka uporabe izgubi svoja svojstva zbog uobičajenog trošenja. Jamstvo osigurava da potrošač robu može početi koristiti bilo kada tijekom jamstvenog razdoblja, i to tijekom cijelog njezina uobičajenog vijeka uporabe.
2. Uobičajeni vijek uporabe (trajnost) robe pri uobičajenoj uporabi u kućanstvu, nakon kojeg se preporučuje zamjena novom robom:

Roba	Uobičajeni vijek uporabe (trajnost)
filtar za robotski usisavač	3 – 6 mjeseci
bočna četka, glavna četka	3 – 6 mjeseci
jednokratne vrećice	pri svakom punjenju
krpa za brisanje	2 – 3 mjeseca
filtar za klasični usisavač	6 – 12 mjeseci
pribor za čišćenje	6 – 12 mjeseci
baterija	12 mjeseci

3. Uobičajeni vijek uporabe naveden je i uz robu u internetskoj trgovini. Ako je uz određenu robu naveden drugačiji uobičajeni vijek uporabe, vrijedi podatak naveden uz robu.

Članak IV
Podnošenje reklamacije

1. Potrošač je dužan prijaviti nedostatak trgovcu bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije u roku od dva mjeseca od njegova otkrivanja i ujedno najkasnije do isteka jamstvenog razdoblja. Nakon otkrivanja nedostatka preporučuje se robu više ne koristiti.
2. Potrošač reklamaciju može podnijeti:
   a) putem portala Retino na https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata/retino, gdje unosi e-poštu i broj narudžbe te odabire vrstu predmeta „Reklamacija“ (preporučeni način),
   b) e-poštom na info@4robot.hr ili
   c) pismom na adresu Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovačka Republika.
3. U reklamaciji potrošač navodi broj narudžbe ili računa, reklamiranu robu, opis nedostatka i zatraženi način rješavanja.
4. Robu s prodajnom cijenom do uključivo 25 € potrošač ne šalje trgovcu. Za ocjenu reklamacije dovoljne su detaljne fotografije na kojima je nedostatak vidljiv.
5. Robu s prodajnom cijenom iznad 25 € potrošač šalje trgovcu na ocjenu na način koji mu ponudi portal Retino. Troškove takvog slanja snosi trgovac. Trgovac ne preuzima pošiljke poslane pouzećem.
6. Postupak reklamacije počinje danom kada trgovac primi opis reklamacije zajedno s fotografijama (roba do 25 €) ili s reklamiranom robom (roba iznad 25 €) i dokazom o kupnji.
7. Trgovac potrošaču bez odgode izdaje potvrdu o podnesenoj reklamaciji e-poštom ili na portalu Retino.
8. Potrošač ima pravo na naknadu svrsishodno nastalih troškova povezanih s opravdanom reklamacijom. To pravo mora ostvariti najkasnije u roku od dva mjeseca od isteka roka za otklanjanje nedostatka, inače prestaje.

Članak V
Prava potrošača i rješavanje reklamacije

1. Ako trgovac odgovara za nedostatak, potrošač prvenstveno ima pravo na otklanjanje nedostatka. S obzirom na prirodu prodavane robe (jeftini potrošni dijelovi koji se u pravilu ne mogu popraviti) trgovac nedostatak otklanja zamjenom robe novim ispravnim komadom; popravak bi trgovcu prouzročio nerazmjerne troškove.
2. Potrošač ima pravo na primjereno sniženje cijene ili na raskid ugovora ako:
   a) trgovac robu nije zamijenio ili je odbio otkloniti nedostatak,
   b) roba ima isti nedostatak i nakon zamjene,
   c) je nedostatak toliko ozbiljan da opravdava trenutačno sniženje cijene ili raskid ugovora, ili
   d) je trgovac izjavio ili je iz okolnosti očito da nedostatak neće otkloniti u primjerenom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.
3. Zbog neznatnog nedostatka potrošač ne može raskinuti ugovor. U slučaju raskida trgovac vraća cijenu najkasnije u roku od 14 dana od povrata robe ili dokaza o njezinu slanju natrag, ovisno o tome što nastupi prije. Troškove povrata robe snosi trgovac.
4. Trgovac reklamaciju rješava u pravilu u roku od 10 radnih dana od početka postupka, a najkasnije u roku od 30 dana od njezina podnošenja. Duži rok moguć je samo iznimno zbog objektivnih razloga o kojima trgovac pisano obavještava potrošača. Ako trgovac reklamaciju ne riješi u roku, potrošač ima pravo na sniženje cijene ili može raskinuti ugovor.
5. Zamjensku robu trgovac dostavlja o svom trošku na isti ili sličan način kao izvornu robu. Kod zamjene za novu robu počinje teći novo jamstveno razdoblje od njezina preuzimanja. Ako trgovac iznimno otkloni nedostatak popravkom, razdoblje odgovornosti za nedostatke produljuje se za 12 mjeseci.
6. O rješenju reklamacije trgovac obavještava potrošača e-poštom ili na portalu Retino. Odbijanje reklamacije trgovac uvijek pisano obrazlaže.

7. Ako potrošač vještačenjem ili stručnim mišljenjem akreditirane, ovlaštene ili prijavljene osobe dokaže da trgovac odgovara za nedostatak, može ponovno prijaviti nedostatak, a trgovac ne može odbiti odgovornost. Potrošač ima pravo na naknadu svrsishodno nastalih troškova vještačenja ili mišljenja.
8. Ako potrošač ne preuzme riješenu robu u roku od šest mjeseci od dana kada ju je trebao preuzeti, trgovac je može nakon prethodne obavijesti prodati. Iznos dobiven prodajom, umanjen za svrsishodne troškove čuvanja i prodaje, isplaćuje potrošaču ako ga on zatraži u primjerenom roku.

Članak VI
Kada nije riječ o nedostatku za koji odgovara trgovac

1. Trgovac osobito ne odgovara za:
   a) uobičajeno trošenje robe i istek njezina uobičajenog vijeka uporabe (trajnosti),
   b) oštećenja koja je prouzročio potrošač ili treća osoba, nepravilnu ugradnju, nestručno rukovanje ili zanemarivanje održavanja,
   c) oštećenja zbog preopterećenja ili uporabe protivne uputama, uputama proizvođača uređaja ili uobičajenim načelima uporabe,
   d) oštećenja uzrokovana vodom, vatrom, električnom energijom, prirodnim nepogodama ili tijekom prijevoza koji je organizirao potrošač,
   e) nedostatke na koje je potrošač upozoren prije sklapanja ugovora.
2. Trgovac može odbiti preuzimanje reklamirane robe ako je očito toliko onečišćena da je nije moguće higijenski sigurno ocijeniti.
3. Trgovac ne pruža servis nakon isteka jamstvenog razdoblja.
4. Trgovac potrošaču povrh zakona pruža sljedeće pogodnosti: kod robe do 25 € reklamaciju ocjenjuje samo na temelju fotografija, a troškove prijevoza reklamirane robe putem portala Retino snosi trgovac.

Prilog br. 2 uz OUP

Obrazac za jednostrani raskid ugovora

(ispunite i pošaljite ovaj obrazac samo ako želite raskinuti ugovor; raskid možete izjaviti i putem portala Retino: https://www.4robot.hr/dostava-i-uplata/retino)

Primatelj: Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovačka Republika, matični broj 53 230 981, e-pošta: info@4robot.hr

Ovime izjavljujem da jednostrano raskidam ugovor o kupnji sljedeće robe:

Naziv robe:

Broj narudžbe:

Datum narudžbe / datum primitka:

Ime i prezime potrošača:

Adresa potrošača:

E-pošta / telefon:

Broj računa (IBAN) za povrat, ako niste platili karticom:

Datum:

Potpis (samo ako se obrazac šalje u papirnatom obliku):