

Uvjeti kupovine na daljinu i izvan poslovnih prostorija prodavatelja - Predugovorna obavijest za uslugu evotv i proizvode evotv

Ovi Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest sastavljeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o zaštiti osobnih podataka, Zakonom o elektroničkoj trgovini, Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Zakonom o obveznim odnosima te ostalim važećim propisima Republike Hrvatske.

Ovi Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest primjenjuje se na pretplatnike usluge evotv zajedno sa Općim uvjetima poslovanja HP-Hrvatske pošte d.d. za pružanje usluge isporuke programskog sadržaja u elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije (dalje u tekstu: Opći uvjeti evotv-a), Posebnim uvjetima korištenja te sa Cjenikom HP-Hrvatske pošte d.d. za uslugu evotv.

Ovi Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest primjenjuje se u pogledu proizvoda evotv zajedno s Cjenikom uređaja evotv (dalje u tekstu: Cjenik uređaja).

Korištenjem web stranice www.evotv.hr smatra se da su Posjetitelj stranice i Kupac upoznati s ovim Uvjetima korištenja/Predugovornom obavijesti i da ih prihvaćaju.

HP-Hrvatska pošta d.d. (dalje u tekstu: Prodavatelj) otklanja odgovornost za sva sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što Posjetitelj stranice ili Kupac nije pročitao ove Uvjete korištenja/Predugovornu obavijest te Opće uvjete evotv-a, Posebne uvjete korištenja, Cjenik HP-Hrvatske pošte d.d. za uslugu evotv ili Cjenik uređaja, odnosno u slučaju da Posjetitelj stranice ili Kupac nije ispunio svoju obvezu preuzimanja navedenih dokumenata s internetskih stranica Prodavatelja sukladno izričitom očitovanju iz ugovora sklopljenog s Prodavateljem ili odgovarajućeg zahtjeva za korištenjem usluga Prodavatelja.

1.Osnovne informacije

- 1.1 HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb, upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, matični broj subjekta O80266264, OIB: 87311810356, ovim Uvjetima korištenja/Predugovornom obavijesti uređuje postupak naručivanja, ugovaranja, isporuke, plaćanja i reklamacije proizvoda Prodavatelja ponuđenih na internetskim stranicama Prodavatelja i to www.evotv.hr (dalje u tekstu: evotv web stranica), a u slučajevima kada se ugovaranje i naručivanje tih proizvoda obavlja izvan poslovnih prostorija Prodavatelja ili na daljinu koristeći sredstva daljinske komunikacije.
- 1.2 Kupac je svaka fizička ili pravna osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije registrira svoje osobne podatke i naruči barem jedan proizvod i/ili preda zahtjev za proizvode/usluge koje su ponuđene na evotv web stranici, a čija narudžba i/ili zahtjev budu na isti način prihvaćeni od strane Prodavatelja. Kupac je i svaka fizička ili pravna osoba koja naruči barem jedan proizvod i/ili preda zahtjev za usluge iz ponude Prodavatelja i to sklapajući s Prodavateljem ugovor u tu svrhu izvan njegovih poslovnih prostorija (što uključuje sklapanje ugovora putem poštunoše).
- 1.3 Posjetitelj stranice je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije pristupi na evotv web stranicu, te bez registracije slobodno razgledava ponudu proizvoda i usluga.
- 1.4 Korisnik znači Kupac i Posjetitelj stranice zajedno.
- 1.5 Kupovina na daljinu je ostvarivanje kupovine proizvoda i usluga u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti Prodavatelja i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije uključujući i evotv web stranicu.
- 1.6 Kupovina izvan poslovnih prostorija Prodavatelja je kupovina proizvoda i usluga koja je ostvarena uz istodobnu fizičku prisutnost Prodavatelja i Kupca na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije Prodavatelja, ili u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je Prodavatelj pristupio Kupcu osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su Prodavatelj i Kupac bili istodobno fizički prisutni.
- 1.7 Prodavatelj zadržava pravo na izmjenu ovih uvjeta u bilo kojem trenutku u skladu s propisima i uz prethodnu najavu te javnu objavu na evotv web stranici.
- 1.8 Usluga evotv je usluga isporuke programskog sadržaja u elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za multiplekse MUX C i MUX E na području Republike Hrvatske, a podrazumijeva isporuku videosadržaja, audiosadržaja, interaktivnih te multimedijskih sadržaja sadržanih u linearnom kanalu (programu) ili dostupnih na zahtjev Kupca kao pretplatnika. Sadržaji mogu biti organizirani u odgovarajuće programske pakete, odnosno skupine sadržaja, i to bežičnim prijenosom koji prihvaća odgovarajući korisnički uređaj. Usluga evotv sastoji se od programskih paketa (buketa) koje pretplatnik može birati i mijenjati tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora sukladno odredbama Općih uvjeta evotv-a, i specifikacija, odnosno posebnih uvjeta korištenja pojedinih programskih paketa te Cjenika HP-Hrvatske pošte d.d. za uslugu evotv. Osim osnovne usluge, kako je ranije opisana, sastavni dio usluge evotv mogu biti i razne dodatne usluge, kao što je usluga roditeljskog nadzora, pregleda videosadržaja na zahtjev, snimanja videosadržaja, razne interaktivne usluge i druge uz osnovnu uslugu vezane dodatne usluge i opcije. Uvjeti korištenja tih dodatnih usluga i opcija bit će sadržani u obliku posebnih uvjeta korištenja ili specifikacija usluga te će biti dostupni pretplatnicima na službenim internetskim stranicama Prodavatelja (www.evotv.hr) i na njegovim prodajnim mjestima.
- 1.9 Proizvod evotv je korisnički tehnički uređaj koji omogućuje prijam usluge evotv i njezin prijenos na TV-prijamnik.

2. Obavijest o proizvodu i usluzi

- 2.1 Prodavatelj se obvezuje na evotv web stranici redovno održavati i davati Posjetiteljima i Kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o proizvodima evotv-a i uslugama evotv-a koje se mogu naručiti.
- 2.2 U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda i usluge putem evotv web stranice Posjetitelj je putem ovih Uvjeta korištenja/Predugovorne obavijesti i pristajanjem na njih, a uz primjenu Općih uvjeta evotv-a, Posebnih uvjeta korištenja te sa Cjenika HP-Hrvatske pošte d.d. za uslugu evotv i Cjenika uređaja, u primjerenom roku prije kupovine na daljinu ili kupovine izvan poslovnih prostorija Prodavatelja obaviješten o:
- tvrtki ili nazivu, matičnom broju, osobnom identifikacijskom broju, sjedištu, telefonskom broju i adresi elektroničke pošte Prodavatelja
 - proizvodu ili usluzi koji se nude te njihovu nazivu,
 - glavnim obilježjima proizvoda ili usluge,
 - cijeni proizvoda ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja, te načinu izračuna cijene proizvoda ili usluga,
 - troškovima prijevoza i dostave proizvoda,
 - troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora,
 - načinu i uvjetima plaćanja te načinu, uvjetima i vremenu isporuke proizvoda ili pružanja usluge,
 - načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane Prodavatelja,
 - uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora,
 - potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije,
 - situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora,
 - postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda ili usluga,
 - uslugama koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova),
 - jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu,
 - razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede,
 - trajanju ugovora te uvjetima otkaza i raskida ugovora,
 - minimalnom roku u kojemu je Kupac vezan ugovorom, ako postoje,
 - funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući i potrebne mjere tehničke zaštite tih sadržaja,
 - interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju Prodavatelj zna ili bi morao znati,
 - mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih Kupac može koristiti.
- 2.3 Ugovor o kupoprodaji proizvoda između Kupca i Prodavatelja sklopljen je onog trenutka kada Prodavatelj prihvati i dostavi Kupcu potvrdu o prijemu narudžbe.
- 2.4 Uvjeti i način sklapanja Ugovora o pružanju usluge navedeni su u Općim uvjetima evotv-a koji su objavljeni na evotv web stranici.
- 2.5 Kupovinu na daljinu i Kupovinu izvan poslovnih prostorija i pružanje usluge moguće je izvršiti samo na području Republike Hrvatske što ujedno i podrazumijeva dostavu kupljenih proizvoda i isporuku usluge isključivo na području Republike Hrvatske.
- 2.6 Kupac može biti samo punoljetna i poslovno sposobna osoba. Ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, a djelomično poslovno sposobne osobe ugovor mogu sklopiti samo uz suglasnost njihovog zakonskog zastupnika. Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za svako postupanje suprotno ovoj odredbi.
- 2.7 Posjetitelji i Kupci su upoznati te prihvaćaju da Prodavatelj nema obvezu prihvatiti narudžbu/zahtjev Posjetitelja i Kupca ako ista na bilo koji način odstupa od ovih Uvjeta korištenja/Predugovorne obavijesti te Općih uvjeta evotv-a te bilo kojih drugih uvjeta naručivanja, odnosno kupnje objavljenih na evotv web stranici.

3. Podaci Kupca

- 3.1 Korisnik evotv web stranice dužan je registrirati se radi obavljanja kupovine na daljinu ili radi podnašanja poziva za kupovinu izvan poslovnih prostorija i u tu svrhu unijeti potrebne osobne podatke u predviđeni registracijski elektronski obrazac. Korisnik popunjavanjem obrasca potvrđuje točnost i potpunost navedenih osobnih podataka te potvrđuje da je u cijelosti upoznat i da prihvaća ove Uvjete korištenja/Predugovornu obavijest te Opće uvjete evotv-a i specifikacija, odnosno posebnih uvjeta korištenja pojedinih programskih paketa.
- 3.2 Prodavatelj se obvezuje čuvati privatnost osobnih podataka svih Posjetitelja i Kupaca evotv web stranice te će s istima postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, odnosno drugim primjenjivim propisima.
- 3.3 Prodavatelj se obvezuje evotv web stranicu redovito održavati i davati Posjetiteljima stranice i Kupcima jednoznačne, jasne i lako razumljive informacije o proizvodu i usluzi.

4. Cijena

- 4.1 Cijene usluge evotv navedene su u Cjeniku HP-Hrvatske pošte d.d. za uslugu evotv, a cijene proizvoda u Cjeniku uređaja koji su objavljeni na evotv web stranici.
- 4.2 Način obračuna cijene usluga naveden je u Općim uvjetima evotv-a te Cjeniku HP-Hrvatske pošte d.d. za uslugu evotv koji su objavljeni na evotv web stranici.
- 4.3 Sve cijene prikazane na evotv web stranici izražene su u Hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn) i uključuju PDV.
- 4.4 Prodavatelj je ovlašten mijenjati cijene, akcijske prodaje i promo ponude u svakom trenutku u skladu s propisima.
- 4.5 Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku prijema narudžbe/zahtjeva.

5. Način plaćanja

- 5.1 Naručeni proizvod i uslugu Kupac će platiti prema modelu kojeg sam izabere tijekom ispunjavanja narudžbe/predaje zahtjeva za uslugu.
- 5.2 Plaćanje Proizvoda je moguće izvršiti:
- putem platnih kartica jednokratno i obročno pri čemu kontakt centar Pružatelja usluge poziva korisnika te radi autorizaciju kartice
 - pouzećem putem gotovine – plaćanje se odvija prilikom preuzimanja proizvoda od dostavljača,
 - putem kupoprodajnog ugovora – Kupac prilikom preuzimanja proizvoda potpisuje ugovor s Prodavateljem na osnovu kojega vrši mjesečne uplate na iznos sukladno odabranim uvjetima i cjeniku.
- 5.3 Plaćanje usluge vrši se temeljem mjesečnih uplatnica isporučenih za obavljene usluge. Uplatnice je moguće platiti u svim poštanskim uredima na području Republike Hrvatske bez naknade.

6. Dostava

- 6.1 Dostavu obavlja Prodavatelj radnim danom putem vlastite dostavne službe HP ekspres najkasnije u roku od 3 dana od dana narudžbe isključivo na adresu dostave koju je Kupac naznačio prilikom ispunjavanja narudžbe/zahtjeva.
- 6.2 U rokove za uručenje ne računaju se:
- dan prijema narudžbe/zahtjeva
 - vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese Kupca
 - vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu bez krivnje Prodavatelja
 - neradni dani
- 6.3 Ako Kupcu dostava proizvoda ne bude izvršena jer se Kupac u vrijeme dostave nije zatekao na dostavnoj adresi, Kupcu će se ostaviti poruka o neuspjeloj dostavi te će se dostava pokušati izvršiti sljedeći radni dan. Ukoliko ni sljedećeg radnog dana dostava ne bude izvršena, naručeni proizvod vraća se Prodavatelju te se smatra da je Kupac otkazao narudžbu/zahtjev.
- 6.4 Trošak dostave je besplatan.
- 6.5 Naručivanje proizvoda i usluge moguće je 24 sata dnevno/7 dana u tjednu.
- 6.6 U slučaju nemogućnosti dostave/ispоруke naručenog proizvoda i/ili usluge ili pomicanja termina dostave proizvoda i/ili isporuke usluge, Prodavatelj Kupca obavještava putem elektroničke pošte ili telefonski o nastalim problemima te se dogovara novi termin dostave proizvoda i/ili isporuke usluge. U navedenom slučaju Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za takav događaj.
- 6.7 Prilikom preuzimanja dostavljenog proizvoda, Kupac u slučaju vidljivog oštećenja ima pravo odbiti preuzimanje istog te tražiti dostavu neoštećenog proizvoda.
- 6.8 Prilikom dostave, uz kupljeni proizvod, Kupac dobiva sve isprave koje prate proizvod (korisnički priručnik, jamstveni list) račun te potvrdu o primitku pošiljke koju je obvezan potpisati. Potpisom na potvrdi o primitku pošiljke smatra se da je proizvod preuzet bez vanjskih vidljivih oštećenja.

7. Dodatne usluge i uvjeti

- 7.1 Kupac se obvezuje uključiti proizvod evotv unutar pet (5) dana od dana aktivacije kako bi isti prihvatio kodove potrebne za korištenje usluge. Ako to ne učini u navedenom roku, Kupac će morati ponovno zatražiti aktivaciju usluge.
- 7.2 Pretplatnicima koji su predali Zahtjev za korištenjem proizvoda evotv u vlasništvu Prodavatelja, Prodavatelj daje osobno i neprenosivo pravo korištenja proizvoda u vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa uz uvjete i pogodnosti određene posebnim uvjetima korištenja. Prodavatelj i nadalje ostaje isključivim vlasnikom takvog korisničkog uređaja. Ako Kupac koristi proizvod evotv-a u vlasništvu Prodavatelja, obvezan je koristiti ga u skladu s njegovim uputama, čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati pažnjom dobrog domaćina.
- 7.3 Isporučitelj proizvoda će osigurati će Kupcu odgovarajući servis u slučaju kvara proizvoda evotv, a Prodavatelj će omogućiti Kupcu, na njegov zahtjev, kupnju zamjenskoga proizvoda evotv-a te putem svoje službe za korisnike omogućiti pretplatniku savjetodavnu tehničku pomoć.
- 7.4 Kupac je sporazuman da je Prodavatelj ovlašten daljinski pristupiti proizvodu bez posebnog pristanka Kupca radi poboljšanja kakvoće pružene usluge, redovitog održavanja i nadogradnje softvera.

8. Jamstvo i servis

Za održavanje proizvoda evotva kojeg je Kupac kupio u ispravnom i funkcionalnom stanju vrijede jamstveni uvjeti i jamstveni rok sukladno Jamstvenom listu predanom uz proizvod te postojeći propisi Republike Hrvatske.

9. Odgovornost Prodavatelja

- 9.1 Prodavatelj nije odgovoran za troškove telefona, internet prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći prilikom narudžbe/predaje zahtjeva ili pregledavanja /pretraživanja evotv web stranice niti snosi odgovornost za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internetske veze prilikom korištenja usluge online kupovine.
- 9.2 Prodavatelj ni na koji način nije odgovoran za odnos između Kupca i banke-kartičara te ne jamči niti snosi odgovornost za uspješnost procesa kupoprodaje u slučajevima kad isti ovisi o pružanju usluga koje Prodavatelj direktno ne kontrolira.
- 9.3 Prodavatelj će osigurati ispravno, neometano i neprekidno pružanje usluge evotv unutar zadanih parametara kakvoće u skladu s odredbama propisa na snazi u Republici Hrvatskoj.
- 9.4 U pogledu Prodavateljeve odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima. Sukladno istima, materijalni nedostatak postoji: (1) ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet, (2) ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata, (3) ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane, (5) ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je Kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave Prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.), (6) ako je

nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu. Kupac je obavezan obavijestiti Prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od preuzimanja stvari.

- 9.5 Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio Prodavatelja o nedostatku proizvoda može po svom izboru: (1) zahtijevati od Prodavatelja da nedostatak ukloni, (2) zahtijevati od Prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka, (3) zahtijevati sniženje cijene, (4) izjaviti da raskida ugovor. U svakom od tih slučajeva Kupac ima pravo i na popravljivanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je ovaj zbog nedostatka stvari pretrpio na drugim svojim dobrima. Ako je nedostatak neznatan Kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke uključujući i pravo na popravljivanje štete. Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka snosi prodavatelj.
- 9.6 Odredbe ovih Uvjeta korištenja/Predugovorne obavijesti u pogledu odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda primjenjuju se na odgovarajući način i na odgovornost za materijalne nedostatke usluga uz primjenu odredaba u pogledu odgovornosti Prodavatelja iz Općih uvjeta. U slučaju da smetnje u pružanju usluge evotv za nastanak kojih je odgovoran Prodavatelj ne budu otklonjene u roku od dvadeset četiri (24) sata ili dužem, Prodavatelj će Kupcu proporcionalno umanjiti mjesečni račun za uslugu evotv. Prodavatelj neće odgovarati za smetnje nastale višom silom. Prodavatelj neće odgovarati za smetnje i lošu kakvoću prijma ili nemogućnost prijma usluge evotv-a do kojeg je došlo zbog toga što se Kupac koristio neodgovarajućom ili neispravnom opremom za prijam signala, i/ili je nije na pravilan način povezoao ili instalirao, i/ili je postupao suprotno uputama Prodavatelja. Služba za korisnike Prodavatelja na raspolaganju je Kupcima sukladno radnom vremenu naznačenom na web stranicama evotv-a radi davanja svih potrebnih obavijesti u svrhu korištenja usluge. Kupac može nazvati službu za korisnike na telefonski broj: 0800/0707, i na druge brojeve naznačene u tu svrhu na službenim internetskim stranicama, ili je kontaktirati putem službene e-adrese: info@evotv.hr, ili slanjem upita poštom na adresu Prodavatelja.

10. Trajanje ugovora

- 10.1 Ugovor o kupnji proizvoda evotv traje do njegova izvršenja.
- 10.2 Pretplatnički ugovor za uslugu evotv sklapa se na neodređeno vrijeme. Pretplatnički ugovor moguće je sklopiti u slučaju posebnih ponuda Prodavatelja s odredbom o minimalnom trajanju koje ne može biti duže od dvije (2) godine. Vrijeme trajanja, posebni uvjeti i pogodnosti te posljedice prijevremenog raskida odredbe o minimalnom trajanju bit će određeni posebnim uvjetima korištenja. Istekom vremena minimalnog trajanja Pretplatnički ugovor nastavlja se kao ugovor na neodređeno vrijeme.

11. Pravo na raskid

- 11.1 U slučaju kupovine na daljinu ili kupovine izvan poslovnih prostorija Prodavatelja Kupac ima pravo, ne navodeći za to razlog, raskinuti ugovor u roku od četrnaest (14) radnih dana. Navedeni rok počinje teći od dana kada je Kupac primio Proizvod odnosno od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora o pružanju usluge.
- 11.2 Ugovor se raskida putem obrasca za jednostrani raskid ugovora sadržaj kojeg je propisan od strane ministra nadležnog za područje zaštite potrošača ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom Kupac izražava svoju volju da raskine ugovor i koju je Kupac dužan dostaviti preporučeno Prodavatelju na adresu njegovog sjedišta. Izjavu o raskidu ugovora Kupac je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenoga u prethodnom članku ovih Uvjeta korištenja/Predugovorne obavijesti.
- 11.3 U pisanoj obavijesti se obavezno moraju navesti podaci sa računa/narudžbe (redni broj, datum, iznos, proizvod/usluga) te podaci Kupca (ime i prezime, kontakt telefonski broj i e-mail) te naziv banke i broj tekućeg računa na koji Kupac želi povrat novca. Ugovor je raskinut u trenutku kada je Prodavatelj primio obavijest o raskidu.
- 11.4 Ako Pružatelj usluge na svojoj internetskoj stranici omogući Kupcu jednostrani raskid ugovora, Kupac može jednostrano raskinuti takav ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispunji i pošalje Prodavatelju elektroničkim putem. U tom slučaju Prodavatelj će, bez odgađanja, dostaviti Kupcu potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.
- 11.5 U slučaju raskida ugovora, ugovorne strane nisu dužne ispuniti svoje obaveze iz ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenog na daljinu te je svaka ugovorna strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora. U slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid Kupac je dužan snositi troškove vraćanja proizvoda Prodavatelju na adresu njegovog sjedišta. Proizvod koji Kupac vraća mora biti nekorišten, u originalnoj ambalaži, sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom, neoštećen i potpuno ispravan. Ako Kupac jednostrano raskine Pretplatnički ugovor o pružanju usluge nakon što izričito zahtijevao da pružanje usluge evotv započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, Kupac je dužan platiti Prodavatelju usluge dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je Prodavatelj ispunio Kupcu do trenutka kada ga je Kupac obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je Kupac dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene.
- 11.6 U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz čl. 72. Zakona o zaštiti potrošača ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

12. Primjedbe i prigovori

- 12.1 Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Prodavatelj omogućuje Kupcima podnošenje pisanih prigovora. Prigovor se podnosi u pisanom obliku i upućuje na adresu: HP-Hrvatska pošta d.d., „Reklamacija – evotv“, p.p. 707, 10001 Zagreb, ili predaje na prodajnim mjestima Prodavatelja, ili upućuje elektroničkom poštom na adresu: reklamacije@evotv.hr. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- 12.2 Kupac može podnijeti prigovor u pogledu proizvoda u roku od 2 mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od njegova preuzimanja.
- 12.3 Na sve primjedbe i prigovore u pogledu proizvoda Prodavatelj će odgovoriti najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora.
- 12.4 Kupac može podnijeti prigovor u pogledu usluge i to na iznos njezina računa, na kakvoću usluge te na povredu odredaba Pretplatničkog ugovora. Prigovor na iznos računa Kupac može podnijeti u roku od trideset (30) dana od dana dospjeća računa, prigovor na kakvoću usluge u roku od trideset (30) dana od dana pružanja usluge sporne kakvoće, a ostale prigovore u roku od petnaest (15) dana od dana saznanja za radnju ili propust Prodavatelja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- 12.5 Prodavatelj je obavezan dostaviti pisani odgovor Kupcu o utemeljenosti podnesenog prigovora u pogledu usluge u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom.
- 12.6 U slučaju podnošenja prigovora protiv računa za uslugu Kupac je do rješenja predmetnog prigovora obavezan platiti samo nesporni dio računa, a najmanje prosječni iznos računa koje je platio za zadnja tri (3) mjeseca.
- 12.7 U slučaju negativnog rješenja prigovora u pogledu usluge Kupac ima pravo u roku od trideset (30) dana od dana primitka tog rješenja uputiti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za rješavanje pritužaba koje je obvezno dostaviti pisani odgovor Kupcu u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

- 12.8 Protiv negativnog rješenja prigovora u pogledu usluge od strane drugostupanjskog povjerenstva za rješavanje pritužaba pretplatnika Kupac može u roku od trideset (30) dana od dana primitka rješenja uložiti zahtjev za rješavanjem spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije, sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama.
- 12.9 U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom Kupac može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz stavka 10.8 ovoga članka te postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja Prodavatelja.
- 12.10 U slučaju spora između Kupca i Prodavatelja, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje. Postupak pred sudovima časti provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika Prodavatelja, i predstavnici potrošača. Mirenje pred centrima za mirenje provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje.

13. Potvrda sklopljenog ugovora

- 13.1 U slučaju kupovine usluge evotv-a na daljinu, ovi Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest zajedno sa Zahtjevom za sklapanje pretplatničkog odnosa, Općim uvjetima evotv-a, Obavijesti o prihvatu zahtjeva o zasnivanju pretplatničkog odnosa, specifikacijama odnosno posebnim uvjetima korištenja odabranih programskih paketa, posebnih ponuda i usluga i Zahtjevom za promjenom usluge evotv te Zahtjevom za promjenom osobnih podataka ukoliko iste Kupac podnese za vrijeme pretplatničkog odnosa, čine Pretplatnički ugovor, te će Prodavatelj dostaviti Kupcu potvrdu o sklapanju ugovora u obliku Obavijesti o prihvatu zahtjeva o zasnivanju pretplatničkog odnosa na trajnom mediju.
- 13.2 U slučaju kupovine usluge evotv-a izvan poslovnih prostorija Prodavatelja, ovi Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest zajedno sa Zahtjevom za sklapanje pretplatničkog odnosa, Općim uvjetima evotv-a, Obavijesti o prihvatu zahtjeva o zasnivanju pretplatničkog odnosa, specifikacijama odnosno posebnim uvjetima korištenja odabranih programskih paketa, posebnih ponuda i usluga i Zahtjevom za promjenom usluge evotv te Zahtjevom za promjenom osobnih podataka ukoliko istog Kupac podnese za vrijeme pretplatničkog odnosa, čine Pretplatnički ugovor te se dostavom Obavijesti o prihvatu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora Kupcu ispunjavaju sve obveze iz čl.63.st.1. Zakona o zaštiti potrošača. Obavijest o prihvatu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora Kupcu se dostavlja na papiru, ili uz suglasnost Kupca, na drugom trajnom mediju i to na adresu elektroničke pošte koju navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe/predaje zahtjeva.
- 13.3 U slučaju sklapanja ugovora o kupovini proizvoda evotv na daljinu Prodavatelj će dostaviti Kupcu kao potrošaču, u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača, potvrdu o sklopljenom ugovoru u pisanom obliku ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju i to adresu elektroničke pošte koju navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe/predaje zahtjeva.
- 13.4 U slučaju sklapanja ugovora o kupovini proizvoda evotv izvan poslovnih prostorija Prodavatelja, Prodavatelj će dostaviti Kupcu kao potrošaču, u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača, potvrdu o sklopljenom ugovoru na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju i to na adresu elektroničke pošte koju navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe/predaje zahtjeva.