ALIANSA

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

OPĆI UVJETI POSLOVANJA – aliansa.hr

Datum: 5.6.2025

Opći uvjeti internet trgovine određuju uvjete kupoprodaje proizvoda koju obavlja tvrtka Aliansa d.o.o., Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija (u daljnjem tekstu ponuđač). Opći uvjeti poslovanja Aliansa online trgovine www.aliansa.hr sastavljeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i međunarodnim kodeksima e-poslovanja. Aliansa online trgovina je informacijski sustav namijenjen predstavljanju i prodaji proizvoda korisnicima. Njime upravlja tvrtka Aliansa d.o.o. . Korisnik je osoba koja koristi naš sustav, odnosno kupac u online trgovini Aliansa.

Prilikom registracije u internetskoj trgovini ponuđača, posjetitelj dobiva korisničko ime koje je isto kao njegova email adresa i lozinku. Korisničko ime i lozinka nedvosmisleno određuju i povezuju korisnika s unesenim podacima. Potvrđenom registracijom putem e-maila posjetitelj postaje korisnik i stječe pravo kupnje. Ukoliko korisnik kasnije u bilo kojem trenutku želi promijeniti svoju e-mail adresu, mora poslati zahtjev na info@aliansa.si. Promjena e-mail adrese izvršit će se isti ili najkasnije sljedeći radni dan, o čemu će korisnik biti obaviješten putem e-maila.

Svi uvjeti kupnje i cijene vrijede isključivo u internet trgovini www.aliansa.hr.

Ponuditelj i korisnik ovim Općim uvjetima reguliraju međusobne obveze prilikom kupnje putem web stranice www.aliansa.hr.

Ugovor se sklapa na temelju potvrde narudžbe koju kupac dobiva na svoju e-mail adresu.

Pogodba (potvrda narudžbe) se šalje korisniku putem e-maila odmah nakon zaključenja kupnje. Tekst ugovora neće biti pohranjen na korisničkom profilu, stoga korisniku preporučujemo da sačuva e-mail s potvrdom kao dokaz o kupnji.

1. Ponuda proizvoda, cijene i kuponi

Sve cijene su u EUR. Cijene uključuju PDV. Zadržavamo pravo dnevnih promjena cijena, osim ako nije drugačije navedeno (na primjer, vremenski ograničene promocije i posebni popusti). Važeće su cijene koje je ponuditelj objavio u trenutku kada korisnik potvrdi narudžbu u internetskoj trgovini. Ukoliko proizvoda nema na zalihi, moguća je promjena cijene, o čemu je ponuđač dužan obavijestiti korisnika, a promjena vrijedi samo uz izričitu privolu korisnika.

Navedene cijene vrijede samo za kupnju u internetskoj trgovini ponuđača.

Objašnjenje cijena navedenih u online trgovini aliansa.hr:

- REDOVNA CIJENA je cijena po kojoj smo proizvod uvrstili u prodajni program tvrtke Aliansa i vrijedi do dana uključenja u eventualnu promociju ili sniženje zbog tržišnih uvjeta.
- ONLINE CIJENA je cijena po kojoj potrošač može obaviti kupnju u web trgovini.
- TOP CIJENA je cijena proizvoda u web trgovini koja u datom trenutku ima trenutno najnižu moguću cijenu kod nas.

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

- PROMOTIVNA CIJENA je akcijska cijena kojom želimo skrenuti pozornost na povoljnu cijenu za odabrane proizvode ili brendove u datom trenutku.
- SNIŽENA CIJENA (akcijska cijena, Black Friday cijena, vikend cijena, blagdanska cijena, "sezonska" sniženja i "raščišćavanje" zaliha,...) su proizvodi koji su uključeni u određene akcije i vrijede u web trgovini samo u razdoblje navedeno u cijeni proizvoda.

U posebne akcije online trgovine uključujemo razne kupone (kodove za dodatne popuste). Kodovi kupona su vremenski ograničeni i vrijede isključivo u online trgovini.

Različiti kuponi se ne zbrajaju.

2. Valjanost akcijske ponude

Rokovi valjanosti akcije navedeni su uz samu akcijsku ponudu i njihovo trajanje može se razlikovati među pojedinačnim proizvodima.

Cijene vrijede u trenutku sklapanja ugovora i nemaju unaprijed određenu valjanost.

Cijene vrijede u slučaju plačanja s dolje navedenim načinima plačanja te pod dolje navedenim uvjetima.
Unatoč iznimnim naporima da osiguramo najnovije i najtočnije podatke, može se dogoditi da podatak o cijeni bude netočan. U tom slučaju, ili ako se cijena proizvoda promijeni tijekom obrade narudžbe, ponuđač će korisniku omogućiti odustajanje od kupnje, a istovremeno će korisniku ponuditi rješenje koje će zadovoljiti obje strane.

Kupoprodajni ugovor između ponuđača i korisnika sklopljen je u trenutku kada ponuđač potvrdi narudžbu (korisnik prima elektroničku poruku o statusu „Narudžba potvrđena“). Od tog trenutka sve cijene i drugi uvjeti su fiksirani i vrijede i za ponuđača i za korisnika.

Popusti, promotivni kodovi i sl. se ne zbrajaju.

3. Način plaćanja

1. Avansno plaćanje (prema ponudi/predračun)

Ako korisnik odluči platiti nakon predračuna, poslat ćemo predračun sa svim podacima na e-mail adresu navedenu u trenutku registracije korisničkog računa. Nakon što sredstva budu primljena na naš poslovni račun, roba će biti poslana na korisničku adresu za dostavu. Ponuditelj izdaje račun elektroničkim putem i šalje ga kupcu na e-mail adresu koju je korisnik naveo prilikom sklapanja ugovora, koji zajedno s potvrdom o garanciji predstavlja valjan dokaz za eventualne reklamacije.

Korisnik je dužan provjeriti točnost podataka na računu i obavijestiti pružatelja usluga o mogućim pogreškama u roku od osam dana od primitka. Kasniji prigovori u vezi s točnošću izdanih računa neće biti prihvaćeni.

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

2. Plaćanje debitnom karticom u jednom iznosu

Kupac može izvršiti plaćanje karticom odmah u košarici. Dostupne su platne kartice:

- Mastercard, Visa, Maestro in BA
- Diners (plaćanje u jednom iznosu)

3. Valjanost akcijske ponude

Rokovi za akcijske cijene razlikuju se od proizvoda do proizvoda i mogu se promijeniti u bilo kojem trenutku.

4. Kupnja za pravne osobe

Kupnja u internetskoj trgovini pružatelja usluga nije samo za fizičke osobe, već i za poslovne korisnike.

Omogućujemo tvrtkama, samostalnim vlasnicima i drugim pravnim osobama da vrate pošiljke artikala u okviru jamstvenih uvjeta. Trgovačka društva, samostalni poduzetnici i druge pravne osobe nemaju mogućnost odustati od ugovora u roku od 14 dana od dana primitka robe bez navođenja razloga za svoju odluku. Svaki povrat ćemo tretirati pojedinačno! Ako ispunjavate uvjete za povrat, možete koristiti zamjenu za drugi artikl po vašem izboru po istoj ili višoj cijeni. Povrat novca nije moguć.

Zahtjev za fakturu poslovnom korisniku mora se dostaviti u trenutku narudžbe. **U trenutku kada se kupljena roba otpremi na adresu, više nije moguće mijenjati primatelja računa.**

5. Izdavanje računa

Aliansa nakon dostave naručenih artikala kupcu pošalje račun u PDF formatu na e-mail kupca. U slučaju osobnog preuzimanja na mjestu za preuzimanje, kupac će prilikom preuzimanja dobiti isprintan račun za kupljene artikle.

Na računu su navedene cijene i svi troškovi koji se odnose na kupnju i predložena obavijest o pravu na odustajanje od ugovora.

Kupac je dužan provjeriti točnost podataka prije predavanja narudžbe. Naknadno predloženi prigovor u vezi točnosti izdanih računa ne uvažavamo.

4. Pravo na odustanak od kupnje 14 dana, povrat robe

Korisnik ima pravo pisanim putem obavijestiti tvrtku o odustajanju od ugovora u roku od 14 dana, na e-mail adresu reklamacije@aliansa.si. Prilikom povrata proizvoda potrebno je priložiti obrazac za povrat (odustanak od ugovora) koji možete pronaći OVDJE. Korisnik je tada dužan vratiti robu poduzeću u roku od 14 dana od pisane obavijesti, snoseći izravne troškove povrata. Proizvodi moraju biti neoštećeni. Potrebno je priložiti kopiju računa. Mogućnost povrata ne odnosi se na robu čiji je predmet roba koja je proizvedena prema točnim uputama potrošača, prilagođena njegovim posebnim potrebama, a koja zbog svoje prirode nije prikladna za povrat. Opcija povrata također se ne odnosi na softver, računalne igrice, CD-ove, filmove (DVD) i potrošni materijal ako je originalno pakiranje uklonjeno. Troškove povrata robe snosi korisnik. Ponuditelj vraća cjelokupnu kupoprodajnu cijenu (kupoprodajnu cijenu s troškovima dostave) odmah ili najkasnije u roku od 14 dana od odstupanja od

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

ugovora. Prodavatelj ima pravo zadržati povrat kupoprodajne cijene do preuzimanja vraćene robe ili dok se ne dokaže da je kupac poslao proizvod prodavatelju. Kupac mora vratiti robu na sljedeću adresu: Aliansa d.o.o., Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija.

Prodavatelj može zadržati kupoprodajnu cijenu i u slučaju kada je kupac vratio proizvod u drugačijem stanju nego što je bio kada je novi proizvod predan kupcu, kao na primjer oštećen ili već korišten proizvod, nepotpuna oprema, oštećena ambalaža,…

(U svim posebnim slučajevima prodavatelj se s kupcem dogovara o naknadi štete ili djelomičnom povratu kupoprodajne cijene).

Pravo na odstupanje od ugovora od strane ponuditelja Aliansa d.o.o.

Tvrtka Aliansa d.o.o nastoji osigurati ažurnost i točnost svih informacija objavljenih na web stranicama i u ponudama. Unatoč tome, karakteristike proizvoda, rokovi isporuke ili cijene mogu se promijeniti tako brzo da se informacije ne mogu ažurirati na vrijeme. U tom će slučaju tvrtka obavijestiti kupca o promjenama i mu omogućiti otkazivanje narudžbe ili zamjenu naručenog proizvoda.

Tvrtka Aliansa d.o.o. nije odgovorna za moguće manje razlike između stvarnog proizvoda i fotografija proizvoda koje su rezultat različitih rezolucija zaslona, postavki boja ili svjetlosnih uvjeta prilikom fotografiranja. Fotografije su simbolične i ne jamče svojstva proizvoda.

Tvrtka Aliansa d.o.o. zadržava pravo odustati od ugovora ili realizacije narudžbe u slučaju očitih pogrešaka. Očita pogreška prvenstveno uključuje pogreške u bitnim svojstvima artikla te sve zablude koje se prema trgovačkim običajima ili prema namjeri stranaka smatraju odlučujućima, kao i pogreške koje tvrtka, da je za njih znala, ne bi potvrdila odnosno ne bi sklopila ugovor. To uključuje i očite pogreške u cijeni koje mogu nastati zbog tehničkih ili drugih problema.

Za moguće pogreške i neugodnosti iskreno se ispričavamo i nastojimo ih otkloniti u najkraćem mogućem roku.

5. Dostava – isporuka robe

Uvjeti dostave vrijede za područje Republike Hrvatske.

Dostavu ili prijevoz robe organiziramo prema dostupnosti proizvoda ili po posebnom dogovoru s kupcem. Ako zaliha više nema u trenutku zaprimanja vaše narudžbe, obavijestit ćemo vas tijekom procesa obrade narudžbe.

Kupljenu robu dovozimo u dvorište dostupno kamionom. Ne vršimo unos u stan niti montažu. Ako korisnik nije prisutan na dogovorenoj adresi u trenutku dostave, proizvod može preuzeti punoljetna osoba iz istog kućanstva ili druga osoba ovlaštena za preuzimanje. Osoba koja preuzima robu potpisom na dostavnici potvrđuje primitak proizvoda i pripadajuće dokumentacije, navodeći svoje ime, prezime i datum preuzimanja.

Dostava ili prijevoz obavlja se od ponedjeljka do petka. Prilikom dostave proizvoda na navedenu adresu, korisniku se predaje pripadajuća dokumentacija (jamstveni list, popis ovlaštenih servisa i upute za uporabu), koja se nalaze se u originalnom pakiranju, zajedno s proizvodom.

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

Ponuditelj izdaje račun u elektroničkom obliku i šalje ga kupcu na e-mail adresu navedenu prilikom narudžbe. Taj račun, zajedno s jamstvenim listom, vrijedi kao dokaz za eventualne reklamacije.

Zašto račun šaljemo elektroničkim putem?

To je naš doprinos očuvanju okoliša, a ujedno i suvremeni način poslovanja. Računi imaju istu pravnu snagu kao i papirnati računi i potpuno su valjani.

U tom slučaju smatra se da je sva dokumentacija uredno predana korisniku.

Trošak dostave/prijevoza ovisi o iznosu korisnikove narudžbe i vrijedi isključivo za kupnju putem internetske trgovine.

Cjenik isporuke robe možete pronaći OVDJE.

6. Preuzimanje robe po isporuci i prigovor na dostavu

Kupcima savjetujemo da, kako bi izbjegli probleme, prije potpisivanja dostavnice pregledaju ambalažu (stiropor, karton, foliju). Ako je ambalaža neoštećena i nije zgnječena, možete dostavljaču potpisati da je paket i dostava besprijekorna. U slučaju da su na ambalaži vidljiva oštećenja, udarci ili drugi znakovi neprimjerenog rukovanja robom, potrebno je prije potpisa zatražiti od dostavljača zabilješku o vidljivim oštećenjima. Prije otvaranja lagano oštećene ambalaže, preporučujemo da fotografirate vidljiva oštećenja.

U slučaju da primijetite veća oštećenja ambalaže, udubljenja i slično, predlažemo da pošiljku odbijete zbog vidljivih oštećenja i o tome naknadno obavijestite nas.

- Vidljiva oštećenja na ambalaži trebaju se oglašavati vozaču - odmah po isporuci - u dostavi
- Skrivene ozljede moraju se oglašavati zajedno s fotografijama ambalaže i uređaja- u našem odjelu za reklamacije

Prilikom dostave oštećenog paketa ili naknadnog skivenog oštećaja šaljite nam mail sa fotkama i dokazima na reklamacije@aliansa.si (datoteke, zajedno s popratnim dokumentima).

7. Osobno preuzimanje na mjestu preuzimanja saveza ALIANSA

U slučaju da ste odabrali osobni preuzimanje na našem mjestu preuzimanja, obavijestit ćemo vas o datumu preuzimanja e-poštom čim vaša narudžba bude spremna za preuzimanje (očekivano 1-5 radnih dana).

Vaša narudžba bit će dostupna na mjestu preuzimanja 5 radnih dana od primitka. Nažalost, skladišta su ograničena i ne dopuštaju duže skladištenje. Ako želite kupiti proizvode kasnije, nazovite nas, pošaljite e-mail na info@aliansa.si ili jednostavno naručite novu narudžbu.

Podatek o zalihi

Podaci o zalihi u internetskoj trgovini aliansa.hr namijenjeni su isključivo internetskoj prodaji.

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

8. Garancija

Svi tehnički proizvodi koji se prodaju u trgovini ponuđača imaju jamstvo proizvođača (u daljnjem tekstu: jamac). Uz zakonsku odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke stvari u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima (NN 35/05 i dr.) i obvezom prodavatelja za sukladnost robe prema Zakonu o zaštiti potrošača (NN 19/22), jamac daje komercijalno jamstvo, kojom jamči kvalitetu proizvoda u razdoblju trajanja jamstvenog roka. Jamac preuzima sve zakonske obveze prodavatelja prema potrošaču iz naslova obveznog jamstva za sukladnost robe. Obvezuje se da će potrošaču besplatno popraviti ili zamijeniti robu, vratiti dio ili cijeli iznos kupoprodajne cijene kada roba ne ispunjava specifikacije ili nema svojstva navedena u jamstvenom listu ili odgovarajućoj reklamnoj poruci dostupnoj prilikom sklapanja ugovora ili prije toga.

Komercialno jamstvo pravno obvezuje jamca pod uvjetima navedenim u jamstvenom listu i povezanim oglasnim porukama, koje su dostupne u trenutku sklapanja ugovora ili prije.

Jamac jamči kvalitetu proizvoda i njegov besprijekoran rad tijekom jamstvenog roka, uz uvjet da ga koristite u skladu s namjenom i priloženim uputama.

Jamstveni rok počinje teći danom isporuke proizvoda kupcu.

Jamstvo ne pokriva kvarove i oštećenja nastala uobičajenim trošenjem, nepravilnim korištenjem ili nestručnim održavanjem. Također, jamstvo prestaje ako je proizvod popravljala neovlaštena osoba. Zamjena proizvoda novim je moguća u slučaju nemogućnosti popravka od strane ovlaštenog servisa unutar jamstvenog roka. Svi drugi uvjeti jamstva nalaze se u ispravama o jamstvu za pojedini proizvod.

Za pravo na jamstvo i servisno održavanje obratite se ovlaštenom servisu. Popis ovlaštenih servisera možete pronaći u priloženoj dokumentaciji/jamstvenom listu. Prilikom ostvarivanja jamstva vrijede uvjeti jamstva navedeni na jamstvenom listu priloženom uz svaki proizvod. Jamstvo se u pravilu ne odnosi na: potrošni materijal, baterije, usisne vrećice i sl. Jamstvo se ostvaruje uz kopiju računa i jamstvenog lista.

Rok valjanosti jamstva:

- za kupovinu kao **fizička osoba**, jamstveni rok kako je navedeno na web stranici ili u jamstvenom listu (npr.: 2 godine, 5 godina, ...)
- za kupovinu kao **pravna osoba**, servis i uvoznik uzimaju u obzir jamstveni rok od maksimalno 1 godine odnosno točni uvjeti navedeni su u izjavi o jamstvu.

Jamstvo prestaje u sljedećim slučajevima:

- nepoštivanje uputa za uporabu,
- nemarno rukovanje proizvodom,
- ugradnja neoriginalnih komponenti proizvoda,
- popravke koje je izvršila neovlaštena osoba,
- ozljede uzrokovane mehaničkim udarcima krivnjom kupca ili treće osobe,
- nepravilna ugradnja uređaja,

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

- korištenje uređaja u profesionalnim ili plaćenim aktivnostima.

Proizvodi iz naše ponude namijenjeni su isključivo za kućnu upotrebu (fizičke osobe). U suprotnom slučaju (pravne osobe), serviser ili uvoznik može osporiti ostvarivanje jamstva.

Prodavač nije stručan za tehničku procjenu mogućih kvarova i stoga ne može odlučivati o zamjeni proizvoda bez mišljenja ovlaštenog servisa.

U slučaju da trebate dodatne informacije u vezi s jamstvom, obratite se ovlaštenom servisu, uvozniku ili našem odjelu za reklamacije.

9. Neusklađenost robe u skladu s Direktivom 2019/771/EU i pravom EGP-a

Prodavatelj mora potrošaču isporučiti robu u skladu s ugovorom i odgovara za neusklađenosti koje je roba imala u trenutku isporuke.

Kada je riječ o neusklađenosti?

Roba nije u skladu s prodajnim ugovorom pogotovo kada (subjektivni zahtjevi):

- ne odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti i nema funkcionalnosti, kompatibilnosti, interoperabilnosti i drugih svojstava kako je navedeno u prodajnom ugovoru,
- nije prikladna za posebnu svrhu za koju je potrošač treba i s kojom je potrošač upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja prodajnog ugovora, a prodavatelj je na to pristao,
- nije isporučena zajedno sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je određeno u prodajnom ugovoru,
- nije ažurirana kako je određeno u prodajnom ugovoru.

Osim navedenog, roba je također neusklađena kada (objektivni zahtjevi):

- nije prikladna za svrhe za koje se roba iste vrste obično upotrebljava, pri čemu je, kada je to primjereno, potrebno uzeti u obzir druge propise, tehničke standarde ili, u slučaju njihova nepostojanja, kodekse ponašanja relevantne za dotični sektor,
- nije takve kvalitete i ne odgovara opisu uzorka ili modela koje je prodavatelj stavio na raspolaganje potrošaču prije sklapanja prodajnog ugovora, kada je to primjereno,
- nije takve količine i nema karakteristike i druga svojstva, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koje su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir bilo koju javnu izjavu dano u oglašavanju ili označavanju od strane ili u ime prodavatelja ili drugih osoba u prethodnim karikama ugovornog lanca, uključujući proizvođača, osim ako prodavatelj dokaže da:
    - nije bio svjestan javne izjave i nije se razumno moglo očekivati da je svjestan,
    - je javna izjava do sklapanja prodajnog ugovora ispravljena na isti ili usporediv način na koji je bila dana, ili
    - javna izjava nije mogla utjecati na odluku potrošača o kupnji robe

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

Neusklađena je i roba s digitalnim elementima:

ako prodavatelj ne osigura da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, potrebnim za održavanje sukladnosti robe s digitalnim elementima, i da mu se ta ažuriranja također isporuče u roku:

- koje potrošač može razumno očekivati, s obzirom na vrstu i namjenu robe i digitalnih elemenata te uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, kada kupoprodajni ugovor predviđa jednokratnu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili
- dvije godine od isporuke robe s digitalnim elementima, ako kupoprodajni ugovor predviđa kontinuiranu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u određenom razdoblju, ili
- u kojem se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u skladu s kupoprodajnim ugovorom, pri čemu kupoprodajni ugovor predviđa kontinuiranu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razdoblju duljem od dvije godine.

Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranje isporučeno u skladu s prethodnim stavkom, prodavatelj nije odgovoran za neusklađenost koja je posljedica samo toga što ažuriranje nije bilo izvršeno, pod uvjetom da:

- prodavatelj je obavijestio potrošača o dostupnosti ažuriranja i posljedicama ako ga potrošač ne instalira, i
- razlog zašto kupac nije instalirao ažuriranje ili ga je neispravno instalirao nisu bile neispravne upute za instalaciju koje su dane potrošaču.

Neusklađenost u instalacijama

Ako je ugradnja sastavni dio prodajnog ugovora i ako ju je izvršio ili je za nju odgovoran prodavatelj, svaka neusklađenost koja je posljedica nepravilne ugradnje robe smatra se neusklađenošću robe.

Ako potrošač robu koju mora sam ugraditi nepravilno ugradi zbog manjkavih uputa za ugradnju koje je osigurao prodavatelj ili, u slučaju robe s digitalnim elementima, prodavatelj odnosno poduzeće koje isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, svaka neusklađenost koja je posljedica nepravilne ugradnje robe smatra se neusklađenošću robe.

Potrošač može ostvariti svoja prava iz osnove neusklađenosti ako o neusklađenosti obavijesti prodavatelja u roku od dva mjeseca od dana kada je neusklađenost utvrđena. Potrošač mora u obavijesti o neusklađenost precizno opisati grešku i omogućiti prodavatelju pregled robe.

Digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu u skladu s ugovorom o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge kada (subjektivni zahtjevi):

- ne odgovaraju opisu, vrsti, količini i kvaliteti i nemaju funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druga svojstva kako je navedeno u ugovoru o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge,
- nisu prikladni za posebnu svrhu za koju ih potrošač treba i s kojom je upoznao prodavatelja najkasnije prilikom sklapanja ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, a prodavatelj je s time suglasio,

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

- nisu isporučeni zajedno sa svim dodacima i uputama, uključujući i upute za instalaciju, kako je dogovoreno u ugovoru o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge,
- nisu ažurirani kako je određeno u ugovoru o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Osim navedenog u prethodnom stavku, digitalni sadržaj odnosno digitalna usluga također nije usklađena kada (objektivni zahtjevi):

- nije prikladan za svrhe za koje se obično koristi digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste, uzimajući u obzir, prema potrebi, druge propise, tehničke standarde ili sektorske kodekse ponašanja primjenjive na određeni sektor, ako tehnički standardi za određeni sektor ne postoje,
- nije isporučena zajedno sa svim dodacima i uputama za koje potrošač može razumno očekivati da će ih dobiti, kada je to prikladno,
- nije u skladu s eventualnom probnom verzijom ili pregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju je tvrtka stavila na raspolaganje prije sklapanja ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, i,
- nije u takvoj količini i nema karakteristike i i značajske izvedbe, uključujući one koje se odnose na funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, kao što je uobičajeno za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati, uzimajući u obzir prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir bilo koju javnu izjavu danu posebno u oglašavanju ili označavanju od strane ili u ime tvrtke ili drugih osoba u prethodnim karikama na prethodnim poveznicama ugovornog lanca, uključujući proizvođača, osim ako tvrtka dokaže da:
    - nije znalo niti je moglo razumno znati za dotičnu javnu izjavu,
    - je javna izjava ispravljena prije sklapanja ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na isti ili sličan način na koji je bila dana, ili
    - javna izjava nije mogla utjecati na odluku o kupnji digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Ažuriranja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge smatraju se neuskladnima:

ako trgovac ne osigura da je potrošač obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna za održavanje sukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Trgovac mora osigurati da su ažuriranja iz prethodnog stavka isporučena ili stavljena na raspolaganje potrošaču u razdoblju:

- u kojem je, sukladno ugovoru o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, potrebno isporučivati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, kada ugovor predviđa neprekidnu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, ili
- koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, kada ugovor predviđa jednokratnu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili niz pojedinačnih isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

Neusklađenost zbog pogrešne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Svaka neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja proizlazi iz pogrešne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje potrošača smatra se neusklađenošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako:

- digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu integrirala je tvrtka ili je integracija provedena pod njezinom odgovornošću, ili
- bilo je predviđeno da digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu integrira potrošač, a do pogrešne integracije je došlo zbog manjkavih uputa za integraciju koje je pružila tvrtka.

Postupak i jamstveni zahtjevi u slučaju neusklađenosti

Obavijest prodavatelju – notifikacija

Obavijest o neusklađenosti potrošač može dostaviti prodavatelju osobno – pri čemu mu prodavatelj mora izdati potvrdu – poslati je u trgovinu u kojoj je roba kupljena ili je dostaviti zastupniku prodavatelja s kojim je sklopio kupoprodajni ugovor. Također, potrošač može obavijest o neusklađenosti poslati putem elektroničke pošte na adresu: reklamacije@aliansa.si.

Potrošač može ostvariti svoja prava iz osnove neusklađenosti ako o neusklađenosti obavijesti prodavatelja u roku od 2 mjeseca od dana kada je neusklađenost utvrđena. U obavijesti o neusklađenosti potrošač mora točno opisati neusklađenost i omogućiti prodavatelju da predmet pregleda, odnosno da ga pregleda ovlašteni servis.

Rok

Prodavatelj ne odgovara za neusklađenost robe koje se pojave nakon isteka dvije godine od dana isporuke robe. Smatra se da je neusklađenost robe postojala već u trenutku isporuke ako se pojavi unutar jedne godine od dana isporuke.

U slučaju robe s digitalnim elementima, kod koje kupoprodajni ugovor predviđa neprekidnu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u određenom razdoblju, prodavatelj je odgovoran za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja nastane ili se pojavi unutar dvije godine od dana isporuke robe s digitalnim elementima.

U slučaju robe s digitalnim elementima, kod koje kupoprodajni ugovor predviđa neprekidnu isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom razdoblja dužeg od dvije godine, prodavatelj je odgovoran za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja nastane ili se pojavi unutar razdoblja tijekom kojeg je, u skladu s kupoprodajnim ugovorom, potrebno isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu.

ALIANSA

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

Jamstveni zahtjevi

U slučaju pravilne notifikacije prodavatelja o neusklađenosti, potrošač, pod uvjetima i redoslijedom iz ovog odjeljka, ima pravo:

- **zahtijevati od prodavatelja besplatno uspostavljanje sukladnosti robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge**. Kako bi se uspostavila sukladnost robe, potrošač može birati između popravka robe i zamjene robe novom ispravnom robom, osim ako:
    - ispunjenje odabranog jamstvenog zahtjeva nije moguće ili
    - ispunjenje odabranog jamstvenog zahtjeva predstavlja nerazmjerne troškove za prodavatelja u usporedbi s drugim jamstvenim zahtjevom, uzimajući u obzir sve okolnosti.
- **zahtijevati sniženje kupoprodajne cijene razmjerno neusklađenosti ili odustati od kupoprodajnog ugovora odnosno ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i zahtijevati povrat plaćenog iznosa**.
  Potrošač može zahtijevati razmjerno sniženje cijene ili odustati od kupoprodajnog ugovora u bilo kojem od sljedećih slučajeva:
    - prodavatelj nije popravio niti zamijenio robu ili, kada je primjenjivo, nije dovršio popravak ili izvršio zamjenu robe u skladu s ovim zakonom, odnosno odbio je potrošačev jamstveni zahtjev za uspostavljanje sukladnosti robe;
    - neusklađenost postoji i nakon što je prodavatelj pokušao uspostaviti sukladnost;
    - priroda neusklađenosti je takva da opravdava trenutno razmjerno sniženje cijene ili odustanak od ugovora;
    - prodavatelj je izjavio, ili je iz okolnosti očito, da neće uspostaviti sukladnost robe u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.

Ako se neusklađenost pojavi u roku kraćem od 30 dana od isporuke robe, potrošač može odustati od kupoprodajnog ugovora i zahtijevati povrat plaćenog iznosa.

Potrošač može zadržati plaćanje preostalog dijela kupoprodajne cijene ili dijela tog preostalog iznosa dok prodavatelj ne ispuni svoje obveze. Potrošač ostvaruje to pravo izjavom kojom prodavatelja obavještava o svojoj odluci.

U svakom slučaju, potrošač ima i pravo zahtijevati od prodavatelja naknadu štete, posebice povrat troškova materijala, zamjenskih dijelova, rada, prijenosa i prijevoza proizvoda koji nastaju zbog ostvarivanja jamstvenog zahtjeva.

Odustajanje od kupoprodajnog ugovora potrošač ostvaruje izjavom kojom prodavatelja obavještava o odluci da odustaje od ugovora. Kada potrošač odustane od ugovora, potrošač vraća robu prodavatelju o trošku prodavatelja.

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

10. Zaštita osobnih podataka

Ponuđač obvezuje se štititi sve osobne podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka. Sve informacije o zaštiti osobnih podataka možete pročitati na sljedećoj poveznici: https://www.aliansa.hr/hr/sadrzaj/zastita-osobnih-podataka-22.

11. Komunikacija

Komunikacija putem osobnih podataka koje nam povjerite prilikom prijave na e-vijesti ili prilikom narudžbe odvija se u skladu s Općom uredbom EU o zaštiti osobnih podataka (GDPR). Više možete pročitati na sljedećoj poveznici: https://www.aliansa.hr/hr/sadrzaj/zastita-osobnih-podataka-22.

Želju korisnika da ne prima promotivne poruke i obavijesti o akcijama ponuđač će bezuvjetno poštovati.

12. Odricanje od odgovornosti

Ponuđač se trudi, u skladu sa svojim najboljim mogućnostima, osigurati usklađenost i ažurnost podataka objavljenih na internetskoj stranici. Ipak, karakteristike proizvoda, njihova dostupnost i cijene mogu se promijeniti tako brzo da ponuđač ne stigne pravovremeno ažurirati podatke na stranici. U takvom slučaju, ponuđač će obavijestiti kupca o eventualnim promjenama i omogućiti mu otkazivanje ili povrat narudžbe.

Fotografije proizvoda mogu biti simbolične i ne moraju odgovarati stvarnim karakteristikama proizvoda, već služe isključivo kao informativni prikaz. Opisi i dimenzije proizvoda uneseni su na temelju dostupnih informacija i mogu odstupati od stvarnih podataka – svi podaci su isključivo informativne prirode.

13. Pritužbe i sporovi

Ponuđač poštuje važeće zakonodavstvo o zaštiti potrošača. Pritužbe i reklamacije korisnici mogu poslati na adresu e-pošte: reklamacije@aliansa.si ili poštom na adresu: Aliansa d.o.o., Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija. Ponuđač je dužan u roku od pet radnih dana potvrditi primitak pritužbe, obavijestiti korisnika odnosno kupca koliko će trajati obrada te ga redovito informirati o tijeku postupka. Ponuđač će se truditi uložiti sve razumne napore kako bi se eventualni sporovi riješili mirnim putem.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Aliansa, kao ponuđač robe i usluga koji omogućuje internetsku trgovinu na području Republike Slovenije, na svojoj internetskoj stranici objavljuje elektroničku poveznicu na platformu za internetsko rješavanje potrošačkih sporova (SRPS). Platforma je potrošačima dostupna OVDJE – vrijedi do 20.7.2025.

Aliansa d.o.o.
Gotovlje 31, 3310 Žalec, Slovenija
+386 3 713 34 59, info@aliansa.si

Od 21.7.2025. dostupni su drugi načini rješavanja sporova prema Uredbi (EU) 2024/3228 – HR – EUR-Lex. Načine rješavanja sporova možete pronaći u dokumentu OVDJE.

Sukladno zakonskim propisima, ponuđač ne priznaje nijednog pružatelja usluga izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkog spora koji bi potrošač mogao pokrenuti u skladu sa Zakonom o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova.

Navedena uredba proizlazi iz Zakona o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o internetskom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2016/2004 i Direktive 2009/22/EZ.

14. Kolačići

Web stranica www.aliansa.hr koristi kolačiće za osiguranje bolje korisničke usluge, optimizaciju prikaza prilagođenog sadržaja i praćenje statistike posjeta. O upotrebi kolačića korisnici su obaviješteni pri prvom posjetu internetskoj stranici, a za upotrebu određenih kolačića tražimo suglasnost korisnika. Korisnik može svoju odluku u vezi s upotrebom kolačića u bilo kojem trenutku promijeniti na ovoj internetskoj stranici. Relidea d.o.o. ne prosljeđuje kolačiće vanjskim pružateljima usluga i ne koristi ih za prikazivanje reklamnih poruka.

O kolačićima

Kolačići su manje tekstualne datoteke koje se pohranjuju na vaše računalo prilikom posjete našoj internetskoj stranici i ni na koji način ne štete vašoj strojnoj ili programskoj opremi. Njihovo spremanje je pod potpunom kontrolom pretraživača koji koristite – i u njihovim postavkama možete ograničiti ili onemogućiti njihovo spremanje.

Kolačići su bezopasni i uvijek su vremenski ograničeni.

Korištenje kolačića u Europskoj uniji (EU) određuje Direktiva o privatnosti i elektronskim komunikacijama 2002/58/ES, a članak koji se odnosi na kolačiće i posebne tehnologije izmijenjen je Direktivom 136/2009.

U Hrvatskoj se upotreba HTTP kolačića regulira s Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

Stranica www.aliansa.hr koristi kolačiće koje se pohranjuju osobne podatke, ali prate aktivnosti posjetitelja i njihov interes s ciljem osiguravanja što boljeg korisničkog iskustva. Korištenjem internet stranice, posjetitelje se slažu s korištenjem navedenog.