

# Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti poslovanja internetske stranice masinko.hr (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) su sastavljeni sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, odredbama Zakona o obveznim odnosima, odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka – Uredbe (EU) 2016/679, te odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini. Opći uvjeti poslovanja se primjenjuju na pristupanje i korištenje internetske stranice masinko.hr, te aplikacije za rezervaciju termina na istoj stranici dostupnoj na linku

[www.masinko.hr/rezerviraj-termin](http://www.masinko.hr/rezerviraj-termin), kao i na rezervacije termina ostvarene putem poziva na broj korisničke službe internetske stranice masinko.hr 01/ 6272 – 899. Pristupanjem internetske stranice masinko.hr, korištenjem aplikacije za rezervaciju termina na [masinko.hr/rezerviraj-termin](http://masinko.hr/rezerviraj-termin) ili pozivom na 01/ 6272 – 899 potvrđujete da ste pročitali Opće uvjete poslovanja, te da ih u cijelosti prihvaćate.

## Osnivač internetske stranice masinko.hr

Internetsku stranicu masinko.hr dostupnu na adresi: [www.masinko.hr](http://www.masinko.hr), je osnovao Obrt za računovodstvene i servisne usluge Mašinko, sa sjedištem u Zagrebu, Pečnjakova 1, OIB: 12333360494 (u daljnjem tekstu: pružatelj usluga), upisan u registar obrtnika pri Gradskom uredu za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje, sektor za gospodarstvo, poduzetništvo, turizam i investicije područni odsjek Susedgrad (Zagreb). Kontakti – uprava telefon: 01/6272-899, e-mail: [info@masinko.hr](mailto:info@masinko.hr). Usluga internetske stranice masinko.hr je usmjerena na pružanje usluge popravka kućanskih aparata klijentima.

## Promjene općih uvjeta poslovanja

Pružatelj usluga zadržava pravo promjene ili ukidanja bilo kojeg sadržaja ili usluga koje pruža, kao i promjene sadržaja u internetskoj stranici, bez obavezne prethodne najave ili obavijesti.

U slučaju sudskog spora primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja koji su bili važeći u trenutku izvršenja rezervacije.

## Ugovor o izvršenju usluge

Usluga rezervacije termina od strane pružatelja usluga može se rezervirati na jedan od sljedećih načina:

- putem telefonskog poziva na 01/ 6272 – 899
- putem rezervacije preko naše internetske stranice na aplikaciji dostupnoj na linku [www.masinko.hr/rezerviraj-termin](http://www.masinko.hr/rezerviraj-termin).

Nakon unosa neophodnih podataka za izvršenje rezervacije termina, na aplikaciji za rezervaciju potrebno je potvrditi svoju suglasnost s Općim uvjetima poslovanja koji čine sastavni dio ovog ugovora o izvršenju usluge, a ukoliko je rezervacija ostvarena putem telefonskog poziva, ovim ugovorom smatra se da je broj koji je klijent odabrao kako bi ostvario kontakt s pružateljem usluge (broj korisničke službe, 01/ 6272 – 899) prikupljen putem internetske stranice masinko.hr, te da je klijent prilikom toga pročitao i upoznao se sa sadržajem ovog ugovora. Dio informacija s klijentom podijelit će službenici korisničke službe prilikom ugovaranja rezervacije, no zbog vremenskog ograničenja poziva, upoznat će klijenta s najvažnijim stavkama ovog ugovora, te se smatra da je klijent s ostalim stavkama, ako za njih nije pitao, upoznat putem internetske stranice masinko.hr. Pozivi upućeni pružatelju usluge preko broja 01/6272 – 899, snimaju se te se čuvaju u bazi podataka, te su dostupni u slučaju eventualnog spora pri nadležnom sudskom tijelu. Radnje koje su izvršene i potvrđene prilikom rezervacije termina smatraju se pravno obvezujućim, te sukladno Općim uvjetima poslovanja predstavljaju sklapanje Ugovora o izvršenju usluge putem internetske stranice masinko.hr ili putem poziva na 01/ 6272 – 899. U slučaju kršenja navedenih odredbi pružatelj usluga pridržava pravo odbiti izvršenje usluge klijentu. Nakon izvršenja rezervacije od strane klijenta, na e-mail adresu koja je upisana prilikom traženja rezervacije klijent će primiti potvrdu od strane pružatelja usluge kojom se potvrđuje primitak upita za rezervaciju termina. Ukoliko zbog izvanrednih okolnosti pružatelj usluge nije u mogućnosti isporučiti neku od naručenih usluga isti bezuvjetno zadržava pravo odbijanja primljene rezervacije, o čemu će obavijestiti kupca putem e-mail poruke ili poziva ili sms-poruke.

## Cijene usluga na masinko.hr

Cijene usluga na internetskoj stranici masinko.hr (poddomena [www.masinko.hr/cijena](http://www.masinko.hr/cijena)) izražene su u eurima (€), te uključuju porez na dodanu vrijednost. U slučaju da je zbog greške od strane pružatelja usluga na internetskoj stranici masinko.hr istaknuta pogrešna cijena usluge, isti nije

u mogućnosti isporučiti naručenu uslugu pod nepovoljnim uvjetom, te će kupcu biti ponudena usluga po ispravnoj cijeni. U slučaju potrebe za R1 računom potrebno je odabrati tu opciju prilikom slanja upita za rezervaciju termina na internetskoj stranici [masinko.hr](http://masinko.hr) ili putem poziva na 01/ 6272 -899.

## **Način plaćanja usluge rezervirane na [masinko.hr](http://masinko.hr)**

Plaćanje naručenih usluga kupac vrši:

- gotovinom odmah nakon izvršenja usluge
- na transakcijski račun pružatelja usluga odmah nakon izvršenja usluge
- preko POS aparata – jednokratno plaćanje karticama Visa, Maestro i Mastercard odmah nakon izvršenja usluge

Spomenuti načini plaćanja odnose se i na obične račune i na R1 račune za pravne osobe. Na plaćanje putem transakcijskog računa i POS aparata pružatelj usluga naplaćuje naknadu od 5 EUR, dodanu na vrijednost usluge, računajući i na cijene objavljene na [masinko.hr/cijena](http://masinko.hr/cijena).

## **Isporuka usluge i odricanje odgovornosti**

Prilikom izvršenja usluge, pružatelja usluge oslobađate od odgovornosti kao i njihove vlasnike, zaposlenike i sve druge povezane plaćene usluge za bilo kakav gubitak i/ili štetu nanесenu na kućanskom aparatu koja je nastala uslijed nekih od stavki koje ćemo sad nabrojati:

1. pružatelj usluga nije odgovoran za kvarove, nanесenu štetu ili općenito bilo koju vrstu djelovanja koje je nanio majstor koji je prethodno popravljao kućanski aparat, koji nije zaposlen u pružatelju usluga ili klijent sam kad na svoju ruku ili od strane drugih osoba intervenira ili pokuša otklanjati kvar na uređaju, prije ili poslije intervencije pružatelja usluga na konkretnom uređaju
2. nepropisno postavljen odnosno instaliran kućanski aparat od strane klijenta ili drugog servisa, a prije dolaska zaposlenika pružatelja usluge. Ukoliko zbog navedenog zaposlenik pružatelja usluge neće biti u mogućnosti izvršiti dijagnostiku kvara ili popravak uređaja, klijentu će se svejedno naplatiti cijena dijagnostike kvara
3. pružatelj usluga nije odgovoran ako ne postoji mogućnost nabave dijelova kućanskog aparata ili ako nema dovoljno mjesta za popravak kućanskog aparata. Pružatelj usluga naplatit će cijenu usluge dijagnostike kvara u ovom slučaju.
4. pružatelj usluga nije odgovoran za kvarove na kućanskom aparatu koji su nastali nakon odlaska majstora, pogotovo za one koji su rezultat nestručnog rukovanja mušterije kućanskim aparatom ili su samo nastali s vremenskim odmakom nakon odlaska majstora zaposlenog u pružatelju usluga, a ne ulaze u opseg šestomjesečne garancije koju servis daje prilikom zamjene dijela kućanskog aparata.
5. pružatelj usluga ne odgovara dodatne kvarove koji su mogli nastati prije ili nakon intervencije, te općenito za štetu na inventar, kućanstvo ili okolinu klijenta.
6. Ukoliko majstor uoči prilikom izvođenja detekcije kvara na uređaju klijenta da je isti ili neki drugi kvar na tom uređaju pokušavala otkloniti nestručna osoba (osoba koja nije školovani majstor odnosno serviser kućanskih aparata), majstor će prestati s radom i naplatiti dijagnostiku kvara na uređaju, ili vrijeme rada majstora. Zbog toga je uvijek važno da o ovoj činjenici budete informirani unaprijed, te Vas savjetujemo da u ovom slučaju niti ne vršite rezervaciju termina. Nadalje, ukoliko majstor prilikom izvođenja detekcije kvara na uređaju klijenta uoči da je isti kvar pokušavao otkloniti majstor koji nije zaposlenik našeg servisa (majstor zaposlen u nekom drugom servisu), a da otklanjanje kvara nije dovršeno do kraja ili da je nestručno izvedeno, majstor će prestati s radom i naplatiti dijagnostiku kvara na uređaju ili vrijeme rada majstora.
7. Treba li na uređaju klijenta izvršiti zamjenu dijela na uređaju, to se utvrđuje jedino i isključivo detekcijom kvara na uređaju. Detekcija kvara na uređaju je, prvi korak stupanja u popravak uređaja i služi kako bi majstor mogao ispravno utvrditi koji je uzrok kvara i otkloniti ga. Ne postoji mogućnost narudžbe zamjene dijela unaprijed, bez vršenja detekcije na uređaju. Ukoliko majstor zaposlen u pružatelju usluge utvrdi da je na uređaju zaista potrebna zamjena dijela, a taj dio majstori imaju na stanju, zamjena će se izvršiti odmah. Neke dijelove uređaja majstori moraju naručiti od dobavljača, te takva narudžba uključuje i vrijeme čekanja do stizanja narudžbe. Ukoliko se klijent složi s naručivanjem dijela, majstor će naplatiti akontaciju za narudžbu, koja služi kao osiguranje da od klijent od narudžbe neće odustati, te se prilikom ponovnog dolaska i stupanja u popravak taj iznos uračunava u ukupnu

cijenu popravka. Ako klijent odustane od narudžbe tijekom čekanja da dio bude dostavljen od dobavljača, a majstor zaposlen u pružatelju usluge je naplatio akontaciju kao osiguranje, akontacija ostaje pružatelju usluge. Isto tako, ukoliko majstor nakon detekcije kvara procjeni da je potrebna zamjena dijela, a klijent se ne složi s narudžbom ili davanjem akontacije, majstor će u tom slučaju naplatiti cijenu dijagnostike kvara na uređaju, te po potrebi i svoju satnicu rada.

## **Garancija na rad**

Pružatelj usluga pruža garanciju u trajanju od 180 dana isključivo za popravke koji su izvedeni uz zamjenu rezervnog djela na uređaju klijenta, te se garancija odnosi na ponovljen isti kvar na rezervnom djelu koji je zamjenjen na uređaju klijenta. Ukoliko majstor zaposlen u pružatelju usluga detekcijom kvara procjeni da se nije ponovio isti kvar, već da se dogodio novi kvar na uređaju klijenta, u tom slučaju garancija ne vrijedi, već klijent treba platiti ponovljenu dijagnostiku kvara ili novu uslugu popravka uređaja. Ukoliko je majstor zaposlen u pružatelju usluga izvršio popravak, a da taj popravak nije uključivao nikakvu zamjenu rezervnog djela, na takve popravke pružatelj usluga ne pruža garanciju. Garancija, ukoliko klijent ostvaruje pravo na nju, počinje datumom izdavanja računa, te vrijedi točno 180 dana od datuma izdavanja računa.

## **Pravo kupca na raskid ugovora o izvršenju usluge**

Kako bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora o izvršenju usluge, dužan je 24 sata prije dogovorenog termina obavijestiti pružatelja usluge o svojoj odluci da jednostrano raskida ugovor o izvršenju uslugu i to putem nedvosmislene izjave kojom izražava volju da raskine ugovor poslane:

- putem elektroničke pošte na adresu: info@masinko.hr
- putem telefona na broj 01/ 6272 - 899
- ili putem slanja poruke „Otkazujem“ na broj mobitela s kojeg je dobio potvrdu o rezervaciji termina – 097/ 6277 - 919

Raskid ugovora moguć je jedino u gore navedenom roku, te isti nije moguć nakon obavljanja usluge od strane majstora zaposlenih u pružatelju usluga.

## **Prava i obaveze pružatelja usluga**

Pružatelj usluga na internetskoj stranici masinko.hr nudi usluge popravka kućanskih aparata klijentima. Internetska stranica masinko.hr može biti privremeno nedostupna ili dostupna samo u ograničenom opsegu kao rezultat redovnog i izvanrednog održavanja ili nadogradnje sustava, zbog tehničkih poteškoća, problema više sile, kolektivnog godišnjeg odmora radnika pružatelj usluga ili drugih uzroka, te stoga pružatelj usluga nije odgovoran, bez obzira na uzrok i trajanje, za eventualnu nedostupnost internetske stranice masinko.hr, djelomični ili potpuni prekid, pogrešan rad i tehničke probleme koji mogu dovesti do pogrešne obrade podataka, te bilo kakva potraživanja ili gubitke klijenta koji iz toga proizlaze.

## **Prava i obaveze klijenta**

Klijent je dužan platiti naručenu uslugu nakon što majstor obavi popravak kućanskog aparata, ili u slučaju da popravak na aparatu nije moguć, cijenu dijagnostike kvara po aparatu. Klijent je odgovoran za svaki eventualni kvar ili štetu koju je sam uzrokovao na aparatu u trenu kad majstor završi svoj popravak.

## **Izjava o zaštiti podataka i privatnosti**

Pružatelj usluga se obvezuje čuvati privatnost svih osobnih podataka klijenata stranice masinko.hr, te će s istima postupati sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka – Uredbe (EU) 2016/679, s napomenom da pružatelj usluga prikuplja samo nužne osnovne podatke klijenata koje isti daju prilikom procesa rezervacije termina, te jamči da isti nikada neće biti dani na uvid ili uporabu trećim osobama. Ukoliko ne želite da čuvamo Vaše osobne podatke, molimo Vas da nas obavijestite na adresu elektroničke pošte službenika za zaštitu osobnih podataka: info@masinko.hr, nakon čega će biti odmah trajno izbrisani. Službenik Ana Krček za zaštitu osobnih podataka imenovana je Odlukom o imenovanju službenika za zaštitu osobnih podataka, a istu možete kontaktirati na tel. 01/ 6272 - 899.

## **Kolačići**

Prilikom otvaranja naše stranice ili pregledavanja istih automatski se prikupljaju nužni podaci koristeći kolačiće za optimizaciju naše stranice kako bismo vam pružili najrelevantnije informacije i što bolje korisničko iskustvo. Kolačići su sitne elektroničke informacije koje internetska stranica šalje pretraživaču posjetitelja i koje se spremaju na tvrdi disk posjetitelja. Ako ste zabrinuti zbog spremanja kolačića na vašem uređaju, možete konfigurirati svoj pretraživač tako da odbija spremanje svih kolačića ili da vas upozori prilikom postavljanja kolačića, što vam omogućuje da odlučite želite li ih prihvatiti ili ne. Također možete obrisati kolačiće sa svog uređaja. Međutim, ako odaberete blokiranje kolačića ili ih obrišete, određene funkcije internetskih stranica koje posjećujete možda neće ispravno raditi.

## **Autorska prava**

Pružatelj usluga polaže autorska prava na sve sadržaje internetske stranice masinko.hr (tekstualne, vizualne i audio materijale, baze podataka i programski kod), te će se svako neovlašteno korištenje bilo kojeg dijela web stranice i internetske stranice masinko.hr u svrhu objavljivanja, prenošenja, reproduciranja ili na bilo kojeg drugog načina iskorištavanja bilo kojeg dijela sadržaja bez dozvole pružatelj usluga smatrati kršenjem autorskih prava.

## **Načini rješavanja spora i primjena prava**

Sve pritužbe kupaca će pružatelj usluga nastojati riješiti sporazumno mirnim putem, te kupci mogu kontaktirati pružatelja usluga ili uputiti pritužbu, odnosno prigovor na e-mail adresu: [info@masinko.hr](mailto:info@masinko.hr), na koji se pružatelj usluga obvezuje odgovoriti u roku od petnaest dana od dana zaprimanja prigovora. U slučaju sudskog spora vezanog za Opće uvjete poslovanja i ugovor o izvršenju usluge nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu uz primjenu hrvatskog prava.