Opći uvjeti poslovanja

PANCIR STUDIO, obrt za izradu povijesnih kostima i rukotvorina

(vrijede od 29. 9. 2026. i primjenjuju se na sve narudžbe zaprimljene od tog dana)

1. Podaci o trgovcu

PANCIR STUDIO, obrt za izradu povijesnih kostima i rukotvorina, vl. Marin Novoselac, Zagreb, Ulica Miroslava Milića 5
Vlasnik: Marin Novoselac
Sjedište obrta: Ulica Miroslava Milića 5, 10000 Zagreb
Upravno tijelo: GRADSKI URED ZA GOSPODARSTVO, EKOLOŠKU ODRŽIVOST I STRATEGIJSKO PLANIRANJE,SEKTOR ZA GOSPODARSTVO, PODUZETNIŠTVO, TURIZAM I INVESTICIJE, PODRUČNI ODSJEK SUSEDGRAD (ZAGREB)
OIB: 71799185329
MBO: 99161451
E-mail: info@pancirstudio.hr
Broj telefona: +385 97 646 8504
Bankovni račun: IBAN: HR3023400093111338127, BIC/SWIFT: PBZGHR2X, Privredna Banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb
Obrt nije obveznik poreza na dodanu vrijednost (PDV)

2. Područje primjene i definicija pojmova

Ovi Opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: Uvjeti) primjenjuju se na sve ugovore koje obrt *PANCIR STUDIO, obrt za izradu povijesnih kostima i rukotvorina, vl. Marin Novoselac, Zagreb, Ulica Miroslava Milića 5* (u daljnjem tekstu: *Obrtnik*) sklapa s kupcima putem web stranice pancirstudio.hr, e-mailom, telefonom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, i to za robu i usluge koje Obrtnik nudi.

Za potrebe ovih Uvjeta, Obrtnik u skladu s važećim zakonodavstvom definira sljedeće pojmove:

1. Trgovac (u daljnjem tekstu i *Obrtnik*) je osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca, uključujući distributera, ovlaštenog zastupnika, proizvođača, proizvođača tvorca, servisera i uvoznika.

2. Kupac je svaka fizička osoba ili pravna osoba (uključujući potrošače i poslovne subjekte) koja kupuje od trgovca.

3. Potrošač je svaka fizička osoba koja kupuje izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke, profesionalne djelatnosti ili slobodne djelatnosti.

4. Poslovni subjekt (B2B kupac) je pravna osoba, obrtnik, udruga ili fizička osoba koja sklapa ugovor ili kupuje proizvode/usluge za potrebe obavljanja svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

5. Potrošački ugovor je svaki ugovor bez obzira na pravni oblik koji trgovac sklapa s potrošačem.

6. Ugovor sklopljen na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u sklopu organizirane prodaje na daljinu bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu, pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije (npr. internetska stranica, e-pošta, telefon).

7. Proizvod je prvenstveno roba, usluga ili digitalni sadržaj.

8. Roba je svaka tjelesna pokretna stvar.

9. Usluga je bilo koja aktivnost ili izvedba koja se nudi ili pruža potrošaču.

10. Digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku.

11. Narudžba je iskazana želja ili službeni zahtjev kupca za kupnju proizvoda kojeg trgovac nudi, a koja služi kao podloga trgovcu za izradu i dostavu službene Ponude.

12. Ponuda (ili predračun) je pisani dokument koji trgovac izdaje kupcu na temelju zaprimljene narudžbe. Ponuda sadrži detaljnu specifikaciju naručenih proizvoda, iskazanu cijenu, troškove dostave (ako primjenjivo), rok izrade/isporuke, uvjete plaćanja te rok valjanosti same ponude.

13. Predujam je uplata novca unaprijed koja se obavlja prije isporuke robe ili obavljanja usluge

14. Roba izrađena po specifikaciji kupca je roba koji se ne izrađuje prema standardnom modelu, predlošku, dimenzijama, načinu izvedbe itd. koje trgovac nudi, nego nastaje na temelju izričitih individualnih zahtjeva, izmjena, nacrta, specifičnih dimenzija, načina izvedbe itd. koje zatraži kupac.

3. Osnovne odredbe

1. Ovim Uvjetima uređuju se pravni odnosi između Kupaca koji su potrošači i Obrtnika koji je trgovac.

2. Primjena Uvjeta na poslovne subjekte (B2B): Odredbe ovih Uvjeta koje se odnose na pravo na jednostrani raskid ugovora na daljinu u roku od 14 dana bez navođenja razloga, kao i druge specifične zaštitne odredbe predviđene Zakonom o zaštiti potrošača, primjenjuju se isključivo na Kupce koji imaju status potrošača (fizičke osobe koje proizvod kupuju izvan svoje poslovne ili profesionalne djelatnosti). Na ugovorne odnose s Kupcima koji su poslovni subjekti (pravne osobe, obrtnici, udruge i druge pravne ili fizičke osobe koje kupuju radi obavljanja svoje djelatnosti) primjenjuju se isključivo odredbe Zakona o obveznim odnosima i pojedinačno ugovoreni uvjeti u Ponudi. Ovi Kupci nemaju pravo na jednostrani raskid ugovora bez razloga u roku od 14 dana, a njihova prava i obveze po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke robe, pregled robe i reklamacije regulirani su Općim pravilima obveznog prava.

3. Informativni karakter web stranice: Mrežna stranica Obrtnika služi kao portfelj i galerija radova te ne predstavlja web trgovinu s fiksno istaknutim cijenama gotovih artikala.

4. Svi proizvodi u asortimanu Obrtnika izrađuju se po narudžbi Kupca nakon sklapanja ugovora. Obrtnik u pravilu ne drži zalihe unaprijed izrađenih i gotovih proizvoda spremnih za trenutnu isporuku, osim ako uz pojedini artikl na mrežnoj stranici nije izričito navedeno drugačije.

5. Činjenica da Obrtnik proizvode izrađuje po zaprimljenoj narudžbi (bez držanja gotovih zaliha) ne daje svakom proizvodu status robe izrađene po specifikaciji Kupca, ako je proizvod izrađen u standardnom modelu, dimenzijama i sastavu iz asortimana Obrtnika.

4. Narudžba proizvoda - sklapanje ugovora i prihvaćanje Općih uvjeta poslovanja

1. Postupak narudžbe: Kupac upit ili narudžbu može uputiti Obrtniku usmeno (uživo ili telefonskim pozivom) ili pisanim putem (e-mailom, izravnom porukom preko društvenih mreža ili drugim sredstvima daljinske komunikacije). Kupac upitom ili narudžbom definira željeni proizvod, specifične želje, materijale, opseg posla itd.

2. Izdavanje Ponude: Na temelju prikupljenih specifikacija, Obrtnik će Kupcu u pisanom obliku (putem e-maila, aplikacija za razmjenu poruka, društvenih mreža ili na papiru) poslati službenu Ponudu za sklapanje ugovora za kupnju proizvoda koja sadrži: podatke o proizvodu i cijeni, troškove dostave (ako je primjenjivo), procijenjeni rok izrade i ove Uvjete.

3. Prihvaćanje Ponude i Uvjeta poslovanja: Do sklapanja ugovora između Obrtnika i Kupca dolazi u trenutku kada Kupac pisanim putem (e-mailom, izravnom porukom preko društvenih mreža ili drugim sredstvima daljinske komunikacije) izričito izjavi da prihvaća dostavljenu Ponudu ili ako je primjenjivo: u trenutku kada Kupac izvrši uplatu po Ponudi/Predujam. Kupac time potvrđuje da u potpunosti prihvaća ove Uvjete i naručuje proizvod s obvezom plaćanja. Obrtnik će bez odgađanja Kupcu e-mailom (trajni medij) dostaviti potvrdu narudžbe koja sadrži potvrdu o sklopljenom ugovoru, obrazac za jednostrani raskid ugovora i ako je primjenjivo: potvrdu suglasnosti iz Poglavlja 17. i 18.

4. Sloboda prihvaćanja i pravo na odbijanje narudžbe: Upućivanje ili slanje upita ili narudžbe od strane Kupca ne obvezuje Obrtnika na prihvaćanje narudžbe. Obrtnik zadržava pravo odbiti prihvaćanje narudžbe u bilo kojem trenutku prije slanja službene Ponude ili potvrde narudžbe, osobito u slučajevima popunjenosti proizvodnih kapaciteta, nemogućnosti nabave odgovarajućih materijala ili neuskladivosti zahtjeva Kupca sa standardima izrade Obrtnika.

5. Trajanje kupoprodajnog ugovora: Kupoprodajni ugovor sklapa se na određeno vrijeme i prestaje ispunjenjem svih obveza Obrtnika i Kupca, prvenstveno u trenutku kada proizvod bude predan u posjed Kupcu, u sklad sa sklopljenim ugovorom. Ova odredba ne utječe na prava Kupca po osnovi zakonske odgovornosti Obrtnika za nedostatke proizvoda.

5. Obveze Obrtnika na temelju sklopljenog ugovora

1. Izrada i kvaliteta: Izraditi i isporučiti naručeni proizvod u skladu s uvjetima iz prihvaćene Ponude, tehničkim specifikacijama i pravilima struke.

2. Poštivanje rokova: Pravovremeno izraditi i predati proizvod na dostavu unutar ugovorenog roka izrade.

3. Obavještavanje Kupca: Bez odgađanja obavijestiti Kupca o svim okolnostima koje bi mogle utjecati na promjenu roka izrade ili nemogućnosti ispunjenja narudžbe.

4. Izdavanje računa i dokumentacije: Kupcu izdati valjani račun te ponuditi sve zakonski propisane informacije i obrasce (uključujući obavijest o pravu na jednostrani raskid ugovora i reklamacijama).

5. Odgovornost za nedostatke: Odgovarati za materijalne nedostatke proizvoda u skladu sa zakonskim propisima.

6. Obveze Kupca na temelju sklopljenog ugovora

1. Točnost podataka: Prilikom slanja narudžbe i prihvaćanja ponude navesti točne, potpune i istinite podatke potrebne za izradu, izdavanje računa i dostavu proizvoda.

2. Plaćanje: Platiti ugovorenu cijenu proizvoda i troškove dostave u cijelosti, na način i u rokovima utvrđenim u Ponudi/računu.

3. Preuzimanje pošiljke: Preuzeti naručeni proizvod na navedenoj adresi za dostavu unutar predviđenog roka.

4. Pregled proizvoda: Prilikom preuzimanja ili neposredno nakon preuzimanja pregledati isporučeni proizvod te u slučaju vidljivih oštećenja ili nedostataka bez odgađanja obavijestiti Obrtnika.

7. Roba izrađena po specifikaciji Kupca

1. Robom izrađenom po specifikaciji Kupca smatra se sva roba kod koje se na izričit zahtjev Kupca odstupa od standardnog modela, dizajna, kroja, dimenzija, oblika, sastava ili načina izvedbe iz asortimana Obrtnika.

2. U robu izrađenu po specifikaciji Kupca osobito spadaju:
   a) roba kod koje su kombinirane različite standardne dimenzije ili veličine pojedinih komponenti,
   b) roba s izmjenama standardnog dizajna ili kroja
   c) roba izrađena prema specifičnim mjerama Kupca ili dimenzionirani za ugradnju/spajanje na Predmet u vlasništvu Kupca (npr. kacige, oklopi),
   d) predmeti izvedeni u nestandardnim kombinacijama materijala, pletiva, veza ili detalja na zahtjev Kupca,
   e) unikatna roba koja uopće nije dio standardne ponude ili kataloga Obrtnika, a izrađuju se kao unikatna interpretacija na temelju opisa, slikovnih izvora, muzejskih fotografija, ilustracija, skica, idejnih predložaka itd. koje dostavi Kupac (točka 5. ovog Poglavlja).

3. Označavanje na Ponudi i Računu: Obrtnik će u službenoj Ponudi i na izdanom Računu za ovakvu robu jasno i uočljivo navesti oznaku ili napomenu da se radi o robi izrađenoj po specifikaciji Kupca. Prihvaćanjem Ponude, izvršenjem uplate ili potvrdom sklapanja ugovora, Kupac izričito potvrđuje da je u predugovornoj fazi obaviješten o činjenici da za navedenu robu gubi pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga, temeljem članka 86. stavku 1. točki 3. Zakona o zaštiti potrošača.

4. Odgovornost za točnost podataka: Kupac u potpunosti odgovara za točnost i preciznost dostavljenih mjera, nacrta, specifikacija ili Predmeta na temelju kojih Obrtnik vrši izradu. Obrtnik ne odgovara za nedostatke ili neprikladnost gotovog proizvoda nastale uslijed netočnih ili nepotpunih podataka koje je dostavio Kupac.

5. Unikatne interpretacije na temelju izvora koje dostavi Kupac: Kada Kupac naruči izradu robe na temelju slikovnog prikaza (manuskripta, ilustracije, povijesnog izvora, skice, muzejskih fotografija itd.) koji ne sadrži potpunu tehničku i izvedbenu dokumentaciju, izrada se smatra unikatnom obrtničkom/umjetničkom interpretacijom navedenog prikaza. Obrtnik će u Ponudi definirati ključne elemente izrade (materijale,

tehnike, osnovne dimenzije itd.). Svi tehnički i estetski detalji koji nisu izričito definirani u Ponudi ili pismenom dogovoru s Kupcem predaju se na stručnu procjenu i izvedbu Obrtniku, te se naknadni prigovori Kupca koji se odnose na subjektivni doživljaj interpretacije tih nedefiniranih detalja neće smatrati materijalnim nedostatkom proizvoda.

8. Veličine odjevnih predmeta

1. Obrtnik izričito naglašava da za odjevne predmete NE NUDI šivanje po mjeri niti izradu na temelju unikatnog konstruiranja kroja odjevnog predmeta prema tjelesnim mjerama Kupca.

2. Prilikom naručivanja odjevnih predmeta Kupac može odabrati veličinu:
   a) Standardnu konfekcijsku veličinu
   b) Prilagođenu konfekcijsku veličinu

3. Standardna konfekcija: Za sve odjevne predmete Obrtnik primjenjuje unaprijed definirane standardne konfekcijske veličine (S, M, L, itd.) krojeva temeljene na prosječnim tjelesnim proporcijama. Popis veličina moguće je pogledati u Tablici veličina.

4. Prilagođena konfekcija: Obrtnik nudi uslugu preinake odjevnih predmeta prema željama i zahtjevima kupca (npr. skraćivanje/produživanje, sužavanje/proširivanje itd.). Zbog korištenja postojećeg kroja u standardnoj konfekcijskoj veličini kao polazišne točke, ova usluga ne obuhvaća specifične anatomske asimetrije tijela te se izričito ne smatra unikatnim šivanjem po mjeri.

5. Obrtnik ne uvjetuje niti zahtijeva od kupca slanje osobnih tjelesnih mjera za realizaciju kupnje standardne konfekcijske veličine odjevnih predmeta. Kupac može, prema vlastitom nahođenju i potpuno dobrovoljno, ustupiti svoje mjere Obrtniku isključivo u svrhu dobivanja neobvezujuće preporuke i savjeta pri odabiru najprikladnije standardne konfekcijske veličine, ili za potrebe narudžbe prilagođene konfekcijske veličine. Kupac snosi isključivu odgovornost za točnost i ispravnost svih dobrovoljno dostavljenih mjera. Obrtnik ne odgovara za neodgovarajuće pristajanje odjevnog predmeta ako su dostavljene mjere bile pogrešne ili neprecizne.

9. Veličine i prilagodbe verižnih predmeta (pancira)

1. Prilikom naručivanja verižne robe (pancira) Kupac može odabrati veličinu:
   a) Standardnu veličinu: roba izrađena u standardnim dimenzijama, krojnim predlošcima i vrstama pletiva iz ponude Obrtnika.
   b) Verižna roba izrađena po mjeri Kupca ili specifičnoj prilagodbi Predmetu: roba koja se na zahtjev Kupca izrađuju prema njegovim individualnim tjelesnim mjerama ili se dimenzioniraju i prilagođavaju za spajanje/ugradnju na Predmet u vlasništvu Kupca (npr. kacige, oklopi, tekstilne podloge).

2. Izrada prema tjelesnim mjerama Kupca ili dostavljenom Predmetu: Za razliku od odjeće, verižni predmeti se na izričit zahtjev Kupca mogu izrađivati po točnim dimenzijama koje dostavi Kupac ili ugradnjom na Predmet koji Kupac preda Obrtniku. Kupac u potpunosti odgovara za točnost dostavljenih dimenzija te za stanje i prikladnost Predmeta dostavljenog na ugradnju.

3. Pravni status i isključenje prava na jednostrani raskid: Verižni proizvodi izrađeni po mjeri Kupca i prilagođeni Predmetu (točka 1.b ovog Poglavlja): Svi verižni predmeti izrađeni prema individualnim mjerama Kupca, kao i predmeti dimenzionirani ili ugrađeni na specifičan Predmet Kupca, imaju status robe izrađene

po specifikaciji Kupca. Za ove proizvode sukladno članku 86. stavku 1. točki 3. Zakona o zaštiti potrošača isključeno je pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana.

10. Specifičnosti ručne izrade, materijala dopuštena odstupanja u izradi i odgovornost za dostavljene dimenzije

1. S obzirom na to da su svi proizvodi Obrtnika ručno izrađeni ili sastavljeni od prirodnih materijala (lan, vuna, koža) i metalnih elemenata (verižne/pancir karike), Kupac prima na znanje da su moguća minimalna odstupanja u konačnim dimenzijama, tonu boje ili teksturi materijala u odnosu na prikazane predloške.

2. Dopuštena odstupanja (tolerancije u izradi):
   a) Za sve odjevne predmete i tekstilne rukotvorine prihvaća se uobičajeno ručno i tehnološko odstupanje u dimenzijama do ±2 cm u odnosu na tablicu veličina ili dogovorene dimenzije.
   b) Za verižnu robu (pancire) dopuštena su minimalna funkcionalna i dimenzionalna odstupanja nastala uslijed geometrije karika i naravi ručnog spajanja.

Odstupanja unutar navedenih granica smatraju se prirodnim svojstvom ručne obrtničke izrade te se ne smatraju materijalnim nedostatkom proizvoda.

3. Skupljanje prirodnih materijala: Proizvodi izrađeni od prirodnih materijala (poput lana , vune, pamuka itd.) mogu pokazati prirodna svojstva blagog skupljanja ili širenja pri prvom održavanju/pranju u skladu s dostavljenim uputama za održavanje. Takve promjene nastale redovitim i pravilnim održavanjem ne predstavljaju nedostatak robe.

4. Svojstva verižnog pletiva: Verižno pletivo je po svojoj prirodi fleksibilno te njegova širina i duljina variraju ovisno o istezanju i padu pod vlastitom težinom. Metalne karike mogu sadržavati zaštitni sloj ulja/masti protiv korozije ili prirodne mikroskopske razlike u finišu nastale ručnim zakivanjem i obradom, što čini sastavni dio autentične obrtničke izrade.

5. Odgovornost za dostavljene dimenzije: Kada se proizvod izrađuje uz prilagodbe ili po specifikaciji Kupca, Kupac snosi punu odgovornost za točnost mjera i dimenzija koje je dostavio Obrtniku. Obrtnik nije odgovoran ako gotov proizvod ne odgovara Kupcu zbog netočnih ili nepreciznih mjera koje je dostavio Kupac.

11. Cijene, predujam i način plaćanja

1. Formiranje cijene Ponude koja se šalje Kupcu temelji se na cijenama u važećem cjeniku Obrtnika (u daljnjem tekstu: *Cjenik*) koji je dostupan u fizičkom obliku na adresi sjedišta Obrtnika ili na službenoj web stranici pancirstudio.hr. Obrtnik nije u sustavu PDV-a temeljem čl. 90. st. 1. Zakona o porezu na dodanu vrijednost te PDV nije obračunat u iskazanim cijenama.

2. Troškovi pakiranja i dostave nisu uključeni u cijene proizvoda u važećem Cjeniku Obrtnika.

3. Plaćanje Predujma (Akontacije): Za pojedine narudžbe, osobito one koje zahtijevaju nabavu specifičnog materijala ili dugotrajniji rad, Obrtnik može zatražiti djelomično ili cjelovito plaćanje Predujma prije početka izrade. Sukladno članku 14. Zakona o zaštiti potrošača, ako Obrtnik uvjetuje kupnju robe ili pružanje usluge plaćanjem predujma, a rok isporuke robe ili ispunjenja usluge dulji je od 30 dana, Obrtnik je dužan Kupcu

obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi koju poslovna banka Obrtnika propisuje za oročene štedne uloge za tri mjeseca, računajući od dana zaprimanja predujma do dana isporuke robe ili ispunjenja usluge.

4. Način plaćanja: Sve uplate (Računa i Predujma) vrše se bezgotovinski – transakcijski na bankovni račun HR3023400093111338127, BIC/SWIFT: PBZGHR2X.

5. Dostava računa: Konačni Račun izdaje se po završetku izrade i predaji gotovog proizvoda / obavljene usluge te se dostavlja u elektroničkom obliku (e-mailom) i/ili fizički uz pošiljku.

12. Rokovi izrade

Rok izrade određuje se individualno za svaku narudžbu te može biti definiran kao fiksni rok (npr. 1 mjesec) ili kao vremenski raspon (npr. 3 – 5 mjeseci). Rok počinje teći od trenutka kada ugovor bude sklopljen odnosno od dana vidljive uplate Predujma na bankovnom računu Obrtnika, ako je ponudom ugovoreno plaćanje unaprijed.

13. Pregled obavljenog rada i preuzimanje

1. Uvid u gotov proizvod: Po završetku izrade narudžbe, Obrtnik će Kupcu omogućiti uvid u gotov proizvod slanjem digitalnih fotografija (ili digitalnih videozapisa na zahtjev Kupca) ili uvidom uživo.

2. Lokacija pregleda i preuzimanja uživo: Uvid uživo i/ili osobno preuzimanje gotovog proizvoda ili izvršene usluge može se izvršit na dogovorenoj lokaciji (poput povijesnih događanja, sajmova ili susreta na kojima Obrtnik sudjeluje), ako je tako izričito dogovoreno između ugovornih strana.

3. Primopredaja i plaćanje: Gotov proizvod predaje se u posjed Kupcu nakon što Kupac u potpunosti podmiri iznos izdanog računa.

14. Troškovi dostave i pakiranja

1. Fleksibilni uvjeti dostave: Obrtnik nema sklopljen ekskluzivni ugovor niti s jednom dostavnom službom. Način dostave (npr. Hrvatska pošta, kurirske službe ili osobno preuzimanje) dogovara se individualno s Kupcem prilikom izrade Ponude, ovisno o praktičnosti, brzini i troškovima dostave koji najviše odgovaraju Kupcu.

2. Trošak pakiranja i dostave: Trošak pakiranja, pripreme i slanja pošiljke obračunava se po važećem Cjeniku Obrtnika, a trošak dostave utvrđuje se prema službenom cjeniku odabrane dostavne službe te se prikazuje na konačnom računu. Troškove pakiranja, pripreme, slanja i dostave u cijelosti snosi Kupac.

3. Uvozni troškovi i carina (ako je primjenjivo): Za narudžbe koje se isporučuju u zemlje izvan Europske unije, iskazani troškovi dostave na Ponudi/računu ne uključuju eventualne uvozne pristojbe, carinu, troškove carinskog posredovanja i poreze koje propisuje država odredišta. Sve navedene troškove u potpunosti snosi Kupac. Obrtnik ne snosi odgovornost za kašnjenja isporuke uzrokovana carinskim postupcima u zemlji odredišta.

15. Predmeti koje Kupac predaje Obrtniku (npr. kacige, oprema za popravak, preinaku, restauraciju, materijal itd.)

1. Slanje i predaja Predmeta: Za potrebe izvršenja određenih narudžbi poput ugradnje prilagođenih proizvoda, usluge popravaka, preinaka, restauracije i usluga izrade proizvoda od materijala Kupca, Kupac može Obrtniku predmete poput kaciga, oklopa, odjevnih predmeta, materijala itd. (u daljnem tekstu: *Predmet*) predati osobno uživo ili slanjem putem dostavne službe.

Predaju Predmeta osobno Kupac može uživo izvršiti na dogovorenoj lokaciji (poput povijesnih događanja, sajmova ili susreta na kojima Obrtnik sudjeluje), ako je tako izričito dogovoreno između ugovornih strana.

2. Trošak slanja Predmeta na adresu Obrtnika putem dostavne službe te rizik od eventualnih oštećenja ili gubitka pošiljke u transportu do zaprimanja kod Obrtnika u potpunosti snosi Kupac. Preporučuje se slanje pošiljaka s mogućnošću praćenja. Ako se Predmet šalje iz zemlje izvan Europske unije (npr. SAD, Velika Britanija, Švicarska i sl.), Kupac je dužan pravilno deklarirati pošiljku te u potpunosti snosi sve eventualne troškove uvoza, carine, poreza (PDV-a) i carinskog posredovanja koji nastanu pri ulasku Predmeta u Republiku Hrvatsku / Europsku uniju. Obrtnik nije dužan preuzeti niti preuzima financijsku odgovornost za pošiljke za koje carina ili dostavna služba zahtijeva plaćanje uvoznih davanja na teret Obrtnika.

3. Zaprimanje i pregled: Po zaprimanju Predmeta, Obrtnik će vizualno pregledati zatečeno stanje te u slučaju uočenih oštećenja ili specifičnosti bez odgode o tome obavijestiti Kupca prije početka radova.

4. Čuvanje i pažnja dobrog gospodarstvenika: Obrtnik se obvezuje predane Predmete Kupca čuvati s pažnjom dobrog gospodarstvenika u sklopu svog radioničkog prostora.

5. Povrat Predmeta nakon izvršenog rada: Predani predmet Obrtnik vraća Kupcu zajedno s izvršenom uslugom ili izrađenom robom nakon završetka radova, pregleda obavljenog rada od strane Kupca (opisano u Poglavlju 13.) i podmirivanja cjelokupnog iznosa po računu. Trošak pakiranja, slanja i dostave predmeta (uključujući i troškove uvoza, carine, poreza i carinskog posredovanja, ako su primjenjivi) na adresu Kupca snosi Kupac.

16. Pravo na jednostrani raskid ugovora - roba

1. Pravo na raskid u roku od 14 dana: Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora za kupnju robe sklopljenog na daljinu u roku od 14 dana od dana kada mu je roba predana u posjed.

2. IZNIMKA OD PRAVA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA - Sukladno čl. 86. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana za robu koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili je jasno prilagođena potrošaču (Poglavlje 7. ovih Uvjeta).

17. Pravo na jednostrani raskid ugovora - usluge

1. Kupac ima pravo, bez navođenja razloga, jednostrano raskinuti ugovor o usluzi sklopljen na daljinu u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.

2. Ako je Kupac izričito zatražio da pružanje usluge počne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, a zatim raskine ugovor, a usluga nije u cijelosti pružena, Kupac je dužan platiti razmjerni dio cijene za uslugu pruženu do trenutka kada je obavijestio Obrtnika o raskidu.

3. Kupac gubi pravo na jednostrani raskid ugovora kada je usluga u cijelosti pružena, ako je pružanje usluge započelo uz njegov prethodni izričiti zahtjev i potvrdu da zna da će potpunim ispunjenjem ugovora izgubiti pravo na raskid. Kupac svoj zahtjev da pružanje usluge započne može dati pisanom izjavom uz narudžbu ili naknadnom pisanom izjavom prije isporuke (npr. odgovorom na e-mail s ponudom).

18. Pravo na jednostrani raskid ugovora - digitalni sadržaj

1. Za digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču (e-priručnici, online tečajevi i druge datoteke) Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je isporuka započela uz njegovu:

a) prethodnu izričitu suglasnost da isporuka počne prije isteka roka od 14 dana za raskid, i
b) potvrdu da je upoznat s time da time gubi pravo na jednostrani raskid ugovora,

te ako mu je Obrtnik navedenu suglasnost i potvrdu potvrdio na trajnom mediju (e-mailom).

2. Svoju suglasnost i potvrdu Kupac daje pisanom izjavom prije isporuke (npr. odgovorom na e-mail s ponudom). Obrtnik potvrdu suglasnosti navodi u e-mailu s potvrdom narudžbe.

3. Ako Kupac nije dao suglasnost i potvrdu, ima pravo na raskid u roku od 14 dana od sklapanja ugovora prema člancima 11. i 12.

4. Ovo poglavlje ne utječe na prava Kupca u slučaju neusklađenosti digitalnog sadržaja (Poglavlje 19).

19. Neusklađenost digitalnog sadržaja

1. Obrtnik odgovara za to da je digitalni sadržaj u trenutku isporuke usklađen s ugovorom, tj. da odgovara opisu, da je potpun i da se može otvoriti i koristiti. Za neusklađenost Obrtnik odgovara Kupcu najmanje dvije godine od isporuke, odnosno dulje ako to propisuje mjerodavno pravo.

2. Ako datoteka nije isporučena, oštećena je, nepotpuna ili se ne može otvoriti, Kupac to može prijaviti e-mailom na info@pancirstudio.hr. Obrtnik će bez nepotrebnog odgađanja isporučiti ispravnu datoteku. Ako to nije moguće, Kupac ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora i povrat novca.

20. Kako raskinuti ugovor

1. Da bi ostvario pravo na jednostrani raskid ugovora, Kupac mora prije isteka propisanog roka obavijestiti Obrtnika o svojoj odluci nedvosmislenom izjavom. To može učiniti:

a) slanjem e-maila na adresu info@pancirstudio.hr
b) slanjem pisma poštom na adresu PANCIR STUDIO, Miroslava Milića 5, 10000 Zagreb

Kupac može, ali ne mora koristiti Obrazac za jednostrani raskid ugovora koji mu je isporučen u potvrdi o narudžbi, koji se nalazi na mrežnoj stranici pancirstudio.hr i koji se nalazi na kraju ovih Uvjeta (PRILOG I.).

2. Rok je poštovan ako je obavijest poslana prije njegova isteka.

3. Obrtnik bez odgađanja e-mailom potvrđuje ili poštom potvrđuje primitak obavijesti o raskidu i u potvrdi navesti datum i vrijeme primitka.

21. Prava i obveze Kupca nakon jednostranog raskida ugovora

1. Kupac je dužan vratiti robu Obrtniku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je Obrtnika obavijestio o svojoj odluci da raskine ugovor. Rok je ispunjen ako Kupac pošalje robu prije isteka roka od 14 dana.

2. Kupac mora snositi samo izravne troškove povrata robe, osim ako Obrtnik nije obavijestio Kupca da on mora snositi te troškove.

3. Kupac je odgovoran za svako smanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

4. Prava i obveze Kupca nakon jednostranog raskida ugovora za usluge navedeni su u Poglavlju 17.

5. Prava i obveze Kupca nakon jednostranog raskida ugovora za digitalne sadržaje navedeni su u Poglavlju 18.

22. Prava i obveze Obrtnika nakon jednostranog raskida ugovora od strane Kupca

1. Obrtnik mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimio obavijest o odluci Kupca da raskine ugovor, izvršiti povrat novca Kupcu za sve što je ovaj platio na temelju ugovora, uključujući i troškove dostave. Ako se primjenjuje Poglavlje 17. točka 2., vraća se iznos umanjen za razmjerni dio cijene.

2. Obrtnik vrši povrat plaćenog koristeći ista sredstva plaćanja koja je koristio Kupac, osim ako Kupac izričito ne pristane na drugo sredstvo plaćanja, i uz uvjet da Kupac ne snosi nikakve troškove za povrat.

3. Obrtnik nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat Kupčevog izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio Obrtnik.

4. Obrtnik može odgoditi povrat novca dok mu roba ne bude vraćena ili dok mu Kupac ne dostavi dokaz da je robu poslao natrag Obrtniku.

23. Raskid ugovora od strane Obrtnika

1. Obrtnik zadržava pravo raskinuti sklopljeni ugovor u slučaju nemogućnosti ispunjenja ugovora uslijed više sile (bolest, nesreća, elementarne nepogode, ratno stanje i sl.). Obrtnik će o otkazivanju narudžbe Kupca obavijestiti slanjem pisane obavijesti na trajnom mediju. Otkazivanjem narudžbe raskida se ugovor i smatra se da Obrtnik nije ispunio ugovor.

2. Ako Obrtnik otkaže narudžbu koja nije zahtjevala uplatu Predujma i/ili predaju Predmeta Obrtniku, ugovor se smatra raskinutim slanjem pisane obavijesti Kupcu, bez daljnjih financijskih obveza između ugovornih strana.

3. Ako Obrtnik otkaže narudžbu za koju je Kupac platio Predujam, Obrtnik se obvezuje vratiti cjelokupan primljeni iznos Predujma uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka Predujma do dana isplate na bankovni račun Kupca s kojeg je izvršena uplata, bez odgađanja, što je moguće prije, a najkasnije u roku od 7 dana od dana raskida ugovora.

4. Povratom uplaćenog Predujma uvećanog za zatezne kamate ili slanjem pisane obavijesti o otkazivanju narudžbe (u slučajevima kada Predujam nije ugovoren), prestaju sve daljnje ugovorne obveze Obrtnika u pogledu izrade i isporuče naručenog proizvoda ili usluge.

5. Otkazivanje narudžbe od strane Obrtnika i postupanje Predmetima:
Ako Obrtnik otkaže narudžbu nakon što mu je Kupac već predao svoj Predmet radi ugradnje/popravka/prepravka/restauracije/izrade:

a) Obrtnik se obvezuje vratiti Predmet Kupcu u viđenom/zatečenom stanju bez odgađanja: predajom Predmeta uživo Kupcu ili slanjem Predmeta Kupcu dostavnom službom (ovisno o dogovoru između ugovornih strana)
b) Sve troškove pakiranja, pripreme, slanja i dostave/poštarine povrata Predmeta Kupcu u ovom slučaju u potpunosti snosi Obrtnik, osim uvoznih i carinskih troškova definiranih u Poglavlju 14. i Poglavlju 15. ovih Uvjeta (ako je primjenjivo).

24. Autorska prava i licenca

1. Digitalni sadržaji i materijali s edukacija zaštićeni su autorskim pravom. Kupnjom Kupac stječe neisključivo i neprenosivo pravo korištenja proizvoda za vlastite potrebe i potrebe vlastitog poslovanja.

2. Bez pisanog odobrenja Obrtnika zabranjeno je proizvod ili njegove dijelove umnožavati radi dijeljenja, prosljeđivati, preprodavati, javno objavljivati ili davati na korištenje trećim osobama.

25. Namjena proizvoda i isključenje odgovornosti

1. Namjena proizvoda: Svi proizvodi iz asortimana (uključujući, ali ne ograničavajući se na: verižne elemente oklopa, podstave za kacige, prošivene odjevne predmete i ostale povijesne rukotvorine) ručno su izrađeni isključivo kao povijesne replike, rekviziti za povijesni reenactment, filmske i kazališne potrebe,kostimografiju i dekorativne svrhe.

2. Isključenje svojstva zaštitne opreme (OZO): Proizvodi nisu certificirana osobna zaštitna oprema (OZO) u smislu važećih sigurnosnih propisa Republike Hrvatske i Europske unije. Predmeti nisu testirani ni certificirani prema suvremenim industrijskim, sportskim ili sigurnosnim normama niti pružaju zaštitu tijela i glave od udaraca, proboja ili ozljeda.

3. Izričito se zabranjuje korištenje navedenih proizvoda kao zaštitne opreme u suvremenim kontaktnim borilačkim sportovima (HEMA, HMB, IMCF, Bohurt i sl.), punokontaktnim čeličnim borbama, opasnim sportskim aktivnostima ili bilo kakvim uvjetima u kojima bi otkazivanje materijala moglo rezultirati ozljedom osobe.

4. Obrtnik u potpunosti isključuje svaku pravnu i materijalnu odgovornost za tjelesne ozljede, materijalnu štetu ili nezgode nastale korištenjem proizvoda izvan njihove isključive namjene kao povijesnih kostima i rekvizita.

5. Kupnjom proizvoda Kupac izričito potvrđuje da je upoznat s namjenom predmeta i da u cijelosti preuzima osobnu odgovornost za sve rizike povezane s njihovom uporabom i eventualnim preinakama.

26. Materijalni nedostatak i jamstvo (Direktiva EU 2019/771 / ZOO)

1. Zakonska odgovornost za materijalne nedostatke: Obrtnik odgovara za materijalne nedostatke robe u roku od 2 (dvije) godine od dana predaje robe Kupcu, u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima i europskim direktivama o prodaji robe. Kupac je dužan obavijestiti Obrtnika o postojanju materijalnog nedostatka u roku od 2 (dva) mjeseca od dana kada je nedostatak otkrio, a najkasnije u roku od 2 (dvije) godine od dana kada je zaprimio robu od Obrtnika. Uz pisanu obavijest, Kupac je dužan priložiti jasne fotografije ili videozapise koji prikazuju navedeni nedostatak.

2. Rok za obavijest (B2B - Poslovni subjekti): Kupac koji je poslovni subjekt dužan je primljenu robu pregledati po preuzimanju i o vidljivim nedostatcima obavijestiti Obrtnika bez odgađanja, a kod skrivenih nedostataka bez odgađanja po otkrivanju. Uz pisanu obavijest, Kupac kojie je poslovni subjekt je dužan priložiti jasne fotografije ili videozapise koji prikazuju navedeni nedostatak.

3. Prava Kupca u slučaju nedostatka: U slučaju postojanja materijalnog nedostatka (npr. greške u materijalu ili izradi), Kupac ima pravo primarno zatražiti popravak ili zamjenu robe/izrađenog dijela robe, odnosno sekundarno sniženje cijene ili raskid ugovora i povrat novca.

4. Isključenja od odgovornosti:
Odgovornost za nedostatke ne primjenjuje se na:

a) Odstupanja nastala uslijed pogrešno dostavljenih opisa, specifikacija, dimenzija i mjera od strane Kupca.
b) Zatečena oštećenja i zamor materijala koji su postojali na Predmetima koje je Kupac predao na popravak ili restauraciju Obrtniku.
c) Oštećenja i trošenje nastalo redovitom uporabom, nemarom ili mehaničkim oštećenjem od strane Kupca.
d) Oštećenja nastala nepravilnim korištenjem, održavanjem ili skladištenjem koje nije u skladu s priloženim uputama.

5. U slučaju osnovane reklamacije zbog materijalnog nedostatka na robi, Obrtnik zadržava pravo organizirati prikup pošiljke putem vlastite kurirske službe ili uputiti Kupca na slanje pošiljke standardnom preporučenom poštanskom uslugom uz broj za praćenje (tracking number). Obrtnik u potpunosti snosi troškove povrata robe te troškove ponovnog slanja popravljenog ili zamjenskog proizvoda Kupcu. Kako bi ostvario pravo na naknadu troškova poštarine, Kupac mora postupiti isključivo prema prethodnim uputama Obrtnika o načinu slanja.

6. Obrnitk izričito napominje da neće snositi niti refundirati troškove ekspresnih, premium ili specijaliziranih kurirskih usluga koje Kupac odabere samoinicijativno i bez prethodnog pisanog odobrenja Obrtnika. U slučaju samoinicijativnog slanja takvim uslugama, Obrtnik će Kupcu nadoknaditi isključivo iznos u visini cijene standardne poštanske tarife za navedenu relaciju.

3. Ukoliko Obrtnik utvrdi da prijavljeni nedostatak ne predstavlja materijalni nedostatak za koji zakonski odgovara (točka 4. ovog poglavlja), reklamacija će biti odbijena će Kupac biti pisano obaviješten. U slučaju neopravdane reklamacije, troškove ponovnog slanja (povrata) proizvoda na adresu Kupca snosi isključivo Kupac. Proizvod će biti poslan natrag Kupcu tek nakon što Kupac unaprijed podmiri troškove povratne poštarine.

27. Pisani prigovor Kupca i alternativno rješavanje sporova

1. Sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac može podnijeti pisani prigovor na kvalitetu usluge ili robe Obrtnika na sljedeće načine:

a) Pismom na adresu sjedišta: PANCIR STUDIO, Ulica Miroslava Milića 5, 10000 Zagreb
b) Putem elektroničke pošte na: info@pancirstudio.hr

2. Obrtnik se obvezuje bez odgađanja pisanim putem (e-mailom ili poštom, ovisno o načinu na koji je prigovor podnesen) potvrditi primitak zaprimljenog prigovora, te dostaviti konačni pisani odgovor (e-mailom ili poštom, ovisno o načinu na koji je prigovor podnesen) u roku od 15 dana od dana njegovog zaprimanja.

3. U slučaju eventualnih sporova koji proizlaze iz ovih Uvjeta ili sklopljenih ugovora, Obrtnik i Kupac nastojat će sve nesuglasice riješiti mirnim putem i sporazumno.

4. Alternativno rješavanje sporova: potrošač ima pravo pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova pred nadležnim tijelom. Za Obrtnika nadležna su sljedeća tijela:

Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49, e-mail: sud-casti@hok.hr, web: www.hok.hr
Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, Zagreb, Ilica 49, e-mail: mirenje@hok.hr, web: www.hok.hr

5. Podnošenje prijedloga za alternativno rješavanje spora ne ograničava pravo Kupca na pokretanje postupka pred nadležnim sudom prema sjedištu Obrtnika ako spor ne bude riješen mirnim putem.

6. Savjetovanje za prekogranične Kupce (ECC Croatia):
Kupci koji imaju prebivalište u drugoj državi članici Europske unije, Norveškoj ili Islandu, a koji kupuju proizvode od Obrtnika na daljinu, za besplatne informacije, savjete i pomoć u slučaju prekograničnog potrošačkog spora mogu se obratiti Europskom potrošačkom centru Hrvatska (ECC Croatia).

Web stranica: https://ecc-croatia.hr
E-mail: ecc-croatia@mingor.hr

28. Mjerodavno pravo

Na ove Uvjete i sve ugovore sklopljene na temelju njih primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Ako je Kupac potrošač s uobičajenim boravištem u drugoj državi članici Europske unije ili trećoj zemlji, ovaj izbor mjerodavnog prava ne utječe na zaštitu koju potrošaču pružaju prisilni (obvezni) propisi države u kojoj ima svoje uobičajeno boravište, a od kojih se na temelju zakona te države ne može odstupiti ugovorom. Potrošač može pokrenuti postupak i pred sudom države u kojoj ima prebivalište.

29. Izmjene Uvjeta, zaštita osobnih podataka i završne odredbe

1. Na sve odnose koji nisu izričito uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektroničkoj trgovini Republike Hrvatske.

2. Obrtnik zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti ove Uvjete (npr. radi usklađivanja sa zakonskim propisima, promjena u procesu izrade ili načina poslovanja).

3. Izmijenjeni Uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom objave na službenim mrežnim stranicama Obrtnika. U slučaju izmjene, na sve već sklopljene ugovore primjenjuju se Uvjeti koji su bili na snazi u trenutku sklapanja ugovora.

4. Obrada osobnih podataka opisana je u dokumentu Politika privatnosti.

5. Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana objave na mrežnoj stranici Obrtnika, dana 29. 9. 2026.

PRILOG I.
Obrazac za jednostrani raskid ugovora
(ispunite i pošaljite ovaj obrazac samo ako želite raskinuti ugovor)

Prima: PANCIR STUDIO, Miroslava Milića 5, 10000 Zagreb, HRVATSKA, +385976468504, info@pancirstudio.hr
Ja _____ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe / za pružanje sljedeće usluge (odabrati) _____, naručene/ primljene dana:
Datum narudžbe / sklapanja ugovora: _____
Broj računa / ponude: _____
Adresa potrošača: _____
E-mail / telefon: _____
Potpis potrošača (samo ako ovaj obrazac šaljete u papirnatom obliku):
_____
Datum: _____