

## **Opći uvjeti prodaje i isporuke za potrošače**

### **1. Područje primjene:**

Mi, „Frankstahl“ d.o.o. Vitez u okviru našeg online portala za klijente koji se vodi pod domenom [www.thesteel.com](http://www.thesteel.com) (uključujući razne zemlje), nudimo usluge prodaje i isporuke ponuđene robe, kao i sve obuhvatnu ponudu obrade. Ovi Opći uvjeti prodaje i isporuke se odnose na korištenje online portala za klijente. Ovi Opći uvjeti prodaje i isporuke odnose se isključivo na klijente koji su potrošači u smislu člana 1. Zakona o zaštiti potrošača. Online portal za klijente zaštićen je autorskim pravima. U toku prve registracije na online portalu za klijente, korisnik prihvata ove Opće uvjete prodaje i isporuke, koji mu se čine dostupnim u printanom i pohranjivom obliku, i daje saglasnost na sadržaj istih. Nakon prve registracije, ovi Opći uvjeti prodaje i isporuke važe i za sve poslovne odnose koji se zaključuju između nas i korisnika korištenjem online portala za klijente. Osim toga, ovi Opći uvjeti prodaje i isporuke važe i za sve narudžbe, odnosno naknadne narudžbe, robe, poslove i usluge koji se nude na online portalu za klijente, a koje je korisnik izvršio telefonskim putem nakon svoje registracije. Izmjene ili dodatni dogovori zahtijevaju, radi svog važenja, našu pismenu potvrdu i važe samo za konkretni pojedinačni slučaj. Ovim se prigovara uvjetima kupovine korisnika koji glase drugačije; oni nas ne obvezuju čak i ako ne istaknemo prigovor prilikom zaključenja ugovora. Ni dostavljanje potvrde naloga se ne smatra priznanjem uvjeta korisnika.

### **2. Registracija:**

Pravo korištenja online portala za klijente pridržano je registriranim korisnicima. Ne postoji pravo na registraciju. Mi zadržavamo pravo da u okviru registracije zatražimo dokaz o identitetu i bonitetu korisnika, kao i ovlaštenju za zastupanje osoba koje djeluju u ime korisnika, te odbijemo registraciju neke osobe bez navođenja razloga.

U okviru registracije, korisnik je dužan da potpuno i istinito navede sve tražene informacije te iste naknadno odmah ažurira, ako eventualno dođe do promjene istih. Nakon istinitog navođenja svih podataka koji se traže u procesu registracije i našeg prihvaćanja registracije, korisnik dobiva e-mail sa linkom za aktivaciju radi završetka registracije. Nakon ove prve registracije, korisnik se može prijaviti

na online portal za klijente uz navođenje svojih ličnih pristupnih podataka (korisničko ime i lozinka). Korisnik je dužan da svoje pristupne podatke čuva u tajnosti i da ih štiti od pristupa neovlaštenih trećih lica. Za čuvanje tajnosti i zaštitu pristupnih podataka odgovoran je sam korisnik. Ako svoje pristupne podatke proslijedi trećim licima, dužan je da trećem licu prenese obvezu pridržavanja ovih Općih uvjeta prodaje i isporuke. Korisnik nam odgovara za sve posljedice koje pretrpimo, ako ne izvrši prethodno navedeni prijenos obveze. Međutim, prethodno navedeno pravilo ne važi ako dođe do zloupotrebe korištenjapristupnih podataka od strane trećih lica, za koju korisnik nije kriv. U slučaju gubitka pristupnih podataka ili ako postoji sumnja da su neovlašteni treća lica saznala za pristupne podatke, korisnik je dužan da nas odmah obavijesti putem e-maila na [office@frankstahl.ba](mailto:office@frankstahl.ba) kako bi se mogla izvršiti blokada korisničkog računa.

Registracijom se korisnik slaže da će Frankstahl d.o.o. Vitez dostavljati korisniku informacije i reklamni materijal o aktivnostima i uslugama koje nudi Frankstahl d.o.o. Vitez u skladu sa članom 16. Zakona o elektronskom pravnom i poslovnom prometu ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine", br.88/07, u važećoj verziji) godine, putem e-maila na e-mail adresu koju nam je dostavio. Korisnik može u bilo kom trenutku opozvati ovu suglasnost putem pošte na adresu Frankstahl d.o.o. Vitez, Divjak b.b. 72250 Vitez, Bosna i Hercegovina, faksa: +387 / 30 / 717 524 ili putem e-maila [office@frankstahl.ba](mailto:office@frankstahl.ba).

### 3. Zaključenje ugovora:

Ako korisnik (u daljem tekstu nazvan i „Kupac“) na online portalu za klijente pritisne dugme „Naručiti sada uz obvezu plaćanja“, on nam dostavlja obvezujuću ponudu za kupovinu izabrane robe i usluga. Prihvatanje te ponude, a time i zaključenje ugovora, vrši se dostavljanjem potvrde o narudžbi Kupcu puteme-maila na e-mail adresu navedenu u okviru registracije. Mi zadržavamo pravo da prije prihvatanja narudžbe zatražimo dokaz o identitetu i bonitetu Kupca.

### 4. Cijene:

Ukoliko nije dogovoreno ništa suprotno, obračunavaju se kupoprodajne cijene navedene na [www.thesteel.com](http://www.thesteel.com) (uključujući razne zemlje), a troškovi transporta i ostali dodatni troškovi naplaćuju

se odvojeno. Eventualno, odobreni diskonti ili rabati važe samo za predmetnu isporuku i ne odobravaju se za eventualne naredne naloge, odnosno isporuke – ovo važi i u slučaju ako kod eventualnih narednih naloga, odnosno isporuka ne prigovorimo eventualnim odbicima koje je izvršio Kupac.

#### 5. Plaćanje:

Kupac prihvaća sredstva plaćanja koja su navedena na online portalu za klijente. Čekovi i mjenice se ne prihvataju. Ukoliko se ne poštuju rokovi plaćanja, ovlaštenu smo da po našem izboru (i) obračunamo zatezne kamate u iznosu od 10 (deset) posto godišnje (10% p.a.), te zahtijevamo troškove vansudskih mjera izvršenja i naplate, ukoliko su potrebne za svrsishodnu naplatu sudskim putem i ukoliko postoji krivica Kupca, i zahtijevamo naknadu štete za štete koje su nam nastale ili (i) uz ostavljanje primjerenog naknadnog roka odustanemo od ugovora i zahtijevamo naknadu štete zbog neizvršenja. U posljednjem slučaju mi smo neovisno o krivici Kupca ovlaštenu da zahtijevamo, odnosno zadržimo ugovoreni avans, ali najmanje 15% od kupoprodajne cijene kao ugovornu kaznu. Odobreni rokovi plaćanja počinju teći sa datumom ispostavljanja računa. Ukoliko se rokovi plaćanja ne pridržavaju, mi smo, osim toga, ovlaštenu da odmah damo zbog dospelosti na naplatu sva potraživanja koja imamo prema Kupcu.

#### 6. Vrijeme isporuke i termin preuzimanja:

Naši podaci o terminima isporuke su načelno neobvezujući. Mi ne odgovaramo za eventualno kašnjenje od strane preduzeća za isporuku. Naša obveza isporuke stoji pod uvjetom da isporuka prema nama bude tačna i pravovremena, osim ako mi namjerno ili iz grubog nehata ne skrivimo netačnu ili zakašnjelu isporuku prema nama. Kupac je dužan da robu preuzme odmah nakon obavještenja da je ista spremna. Kod kašnjenja u preuzimanju robe, Kupac je, izuzevši ostala nam pripadajuća prava, dužan da plati skladišninu. Ukoliko su moguće djelimične isporuke, mi po našem izboru možemo isporučiti i u dijelovima. Svaka djelimična isporuka predstavlja posao za sebe i istu možemo naplatiti zasebno. Kod robe koja se masovno proizvodi, ne preuzimamo odgovornost za bezuvjetno pridržavanje isporuke naručenog broja komada, ukoliko se radi o neznatnom broju i

ukoliko je to zbog variranja u težini prilikom automatiziranog prebrojavanja stvarno opravdano. Obveze isporuke i rokovi isporuke miruju, sve dok je kupac u zaostatku sa plaćanjem ili dok ne preduzme radnju koja je neophodna za izvršenje naloga. Svaka izmjena narudžbe ima za posljedicu izmjenu prvobitnog neobvezujućeg termina isporuke. Kod vlastitog preuzimanja od strane klijenta ili trećih lica koja je on ovlastio (naročito špedicijska poduzeća), klijent je dužan da se pobrine da su motorno vozilo koje je stavio na raspolaganje i sredstva za osiguranje tereta adekvatni za zakonit utovar robe koju je naručio. Ukoliko ne bude moguć zakonit utovar u motorno vozilo koje je stavio na raspolaganje, ili ukoliko potrebna sredstva za osiguranje tereta ne budu dovoljna, mi imamo pravo da odbijemo da se izvrši utovar i da klijentu na teret stavimo troškove koji su nam nastali. Odbijanje vršenja utovara iz upravo navedenih razloga ne oslobađa klijenta od obveze preuzimanja robe.

#### 7. Slanje:

Ako prilikom narudžbe nisu sačinjeni određeni propisi za slanje, transport se vrši prema vlastitom nahođenju. Rizik od gubitka ili oštećenja robe prelazi na Kupca prilikom isporuke robe Kupcu ili trećem licu kojeg odredi Kupac. Ako je Kupac sam zaključio ugovor o transportu bez korištenja mogućnosti izbora koje smo mu stavili na raspolaganje, rizik prelazi na prijevoznika odmah nakon predaje robe prijevozniku. Cijene ne uključuju pakiranje ([www.thesteel.com](http://www.thesteel.com)), materijal za pakovanje se ne uzima natrag.

#### 8. Pridržaj prava vlasništva:

Isporučena roba ostaje u našem isključivom vlasništvu do potpune naplate našeg cjelokupnog potraživanja. Cjelokupno potraživanje je naše potraživanje iz isporuke robe. Pridržaj prava vlasništva prestaje tek sa izmirenjem svih naših potraživanja od strane Kupca. Ovo naročito važi i za saldo iz kontokorentnog odnosa koji nastane na teret Kupca. Ukoliko Kupac zakasni sa plaćanjem, mi u svako vrijeme imamo pravo da i bez odustajanja od ugovora tražimo povrat robe. Pokretanje tužbe zbog kupoprodajne cijene ili dijela iznosa ne dotiče naš pridržaj prava vlasništva. Sve dok postoji naš pridržaj prava vlasništva, mi u svakom slučaju imamo pravo da odustanemo od ugovora. U slučaju

odustajanja od ugovora, Kupac dobiva samo iznos za robu primljenu natrag, koja odgovara aktuelnoj tržišnoj vrijednosti robe u momentu uzimanja robe natrag, uz odbitak troškova manipulacije, troškova prijevoza koji su nam nastali i ostalih posljedica koje su nam nastale usljed odustajanja od ugovora, ukoliko je odustajanje od ugovora dokazivo skrivljen od strane Kupca. Sve dok je na snazi naš pridržaj prava vlasništva, Kupac može raspolagati robom samo uz našu prethodnu pismenu suglasnost. U slučaju raspolaganja robom, mi automatski stičemo sva potraživanja i prava koja pripadaju Kupcu na osnovu raspolaganja robom. U slučaju miješanja ili prerade robe, sva prava na suvlasništvo koja nastanu usljed toga pripadaju nama umjesto Kupcu. Kupac je dužan da nas odmah obavijesti prije zaplijene koju eventualno izvrši neka treća strana ili prije nekog drugog opterećenja isporučene robe.

#### 9. Pravo opoziva za potrošače

Kupcima koji su potrošači u smislu Zakona o zaštiti potrošača pripada sljedeće pravo opoziva:

a) Kupac ima pravo da raskine (opozove) ugovor u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga.

b) Rok za raskid (opoziv) je 14 (četrnaest) dana

- od datuma (u slučaju kupoprodajnog ugovora), kada je Kupac ili treće lice koje je on odredio, a koje nije prevoznik, preuzelo u posjed robu; ili
- od datuma (u slučaju ugovora za nekoliko roba koje je Kupac naručio kao dio jedinstvene narudžbe, a koje se isporučuju odvojeno), kada je Kupac ili treće lice koje je on odredio, a koje nije prijevoznik, posljednju robu preuzelo u posjed; ili
- od datuma (u slučaju ugovora o isporuci robe u nekoliko dijelova ili komada), kada je Kupac ili treće lice koje je on odredio, a koje nije prijevoznik, posljednju pošiljku ili posljednji komad preuzelo u posjed.

c) Da bi ostvario pravo na opoziv, Kupac mora da raskine (opozove) ugovor putem jasne izjave (npr. pismeno putem pošte ili e-maila) upućene nama, Frankstahl d.o.o. Vitez, Divjak b.b., 72250 Vitez, Bosna i Hercegovina, ili [office@frankstahl.ba](mailto:office@frankstahl.ba). Kupac u tu svrhu može koristiti i poslati obrazac za opoziv koji se nalazi u nastavku. Ako Kupac iskoristi ovu mogućnost, odmah ćemo obavijestiti Kupca o prijemu takvog opoziva i dati mu potvrdu.

d) Da bi se nalazio u roku za opoziv, dovoljno je da Kupac uputi (pošalje) obavještenje o ostvarivanju prava na opoziv prije isteka roka za opoziv.

e) Ako Kupac otkaže ugovor, mi ćemo sve uplate koje smo dobili od Kupca, uključujući i troškove isporuke (osim dodatnih troškova nastalih usljed Kupčevog odabira druge vrste isporuke od one koju

smo mu mi ponudili, odnosno najpovoljnije standardne isporuke) vratiti odmah, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada smo zaprimili obavještenje o opozivu ugovora. Za takav povrat novca koristimo isti način i sredstvo plaćanja koji je Kupac upotrijebio u prvobitnoj transakciji, osim ukoliko s Kupcem nije izričito dogovoreno drugačije; ni u kojem slučaju se Kupcu neće obračunavati naknade za ovakvu isplatu (povrat novca).

f) Mi možemo odbiti povrat novca sve dok ne zaprimimo vraćenu robu ili dok Kupac ne dokaže da je poslao nazad robu, u zavisnosti od toga koji je trenutak raniji. Kupac će vratiti ili predati robu Frankstahl d.o.o. Vitez, Divjak b.b., 72250 Vitez, Bosna i Hercegovina, bez nepotrebnog odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada Kupac nas obavijesti o opozivu ovog ugovora. Rok je očuvan kada Kupac pošalje robe prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana. Kupac snosi neposredne troškove vraćanja robe. U slučaju robe koja se kao takva obično ne može vratiti poštom, neposredni troškovi povrata procjenjuju se na maksimalno 180,00 EUR po pošiljci. Kupac mora nadoknaditi eventualni gubitak vrijednosti roba samo ako se taj gubitak vrijednosti pripisuje rukovanju istim koje nije neophodno radi provjere svojstava, karakteristika i funkcioniranja roba.

g) Primjer obrasca za opoziv

(Ako želite da otkazete (opozovete) ugovor, popunite ovaj obrazac i pošaljite ga nazad)

„Frankstahl“ d.o.o. Vitez, Divjak b.b., 72250 Vitez, Bosna i Hercegovina:

Ovim ja/mi (\*) opozivam/o

- ugovor koji sam/smo sklopio/li (\*) pod brojem naloga: \_\_\_\_\_ o
- kupovini sljedeće robe (tarifni broj: \_\_\_\_\_) (\*) / pružanju sljedećih usluga (\*)
- naručenu/o dana \_\_\_\_\_ godine (\*)
- ime i prezime potrošača
- adresa potrošača
- datum

\_\_\_\_\_

(\*) Nепrimjenjivo prekrížiti

h) Izuzeci od prava opoziva: Isključuje se pravo na opoziv za robu koja je prilagođena i rađena prema specifikacijama klijenta. Isto tako, ne postoji pravo na opoziv za robu koja je namjenski nabavljena za Kupca.

10. Isključenje prijenosa prava:

Prijenos prava iz ugovora o isporuci na treća lica nije valjan bez našeg pismenog odobrenja.

## 11. Garancija:

Primjenjuju se zakonske odredbe o garanciji u mjeri u kojoj je to predviđeno pravilima u nastavku.

Garancija je isključena u slučaju nedostatka kojeg je prouzrokovao klijent. Ovo je posebno slučaj kod nepravilnog rukovanja, nepravilne upotrebe ili neovlaštenih, odnosno neodobrenih pokušaja popravke. Ako isporučena roba iskaže očigledne materijalne ili proizvodne nedostatke (kao i oštećenja nastala u transportu), Kupac ih nama mora odmah prijaviti. Frankstahl d.o.o. Vitez isporučuje u okviru standarda ili specifikacija navedenih u dokumentaciji. Svaka dalja obveza u vezi sa posebnim pogodnostima i zahtijevima iziskuje bez izuzetka pisanu suglasnost ovlaštenog predstavnika Frankstahl d.o.o. Vitez.

## 12. Zahtjevi za naknadu štete:

Mi ne odgovaramo za eventualno nastale štete, ukoliko su one prouzrokovane s naše strane običnom nepažnjom. Od ovog pravila su izuzete fizičke povrede. Ukoliko Kupac preprodaje proizvode koje smo stavili na tržište ili proizvode koje mi distribuiramo, obavezan je da u potpunosti prenese gore navedeno pravilo na svoje klijente, kao i da obaveže sve naredne klijente u pogledu daljeg prenošenja ovog pravila. Kupac ili neki naš drugi ugovorni partner odgovaraju nam za sve posljedice koje nam nastanu, ukoliko prethodno ne izvrše prenošenje navedenog pravila na svoje klijente. Pod preprodajom podrazumijeva se svako prepuštanje drugom klijentu, bilo u neobrađenom ili obrađenom obliku u okviru izvođenja radova (npr. ugradnja u cijevnu mrežu ili druge konstrukcije). Mi ne odgovaramo za štete koje nastanu uslijed zloupotrebe korištenja online portala za klijente ili zbog nepažljivog čuvanja pristupnih podataka korisnika ili propuštenog čuvanja pristupnih podataka povjerljivim. Nadalje, mi ne odgovaramo za eventualne prekide ili smetnje u vezi sa korištenjem online portala za klijente. Osim toga, važe sva isključenja od odgovornosti predviđena Zakonom o elektronskom pravnom i poslovnom prometu ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine", br. 88/07, u važećoj verziji). Korisnik se obvezuje da će se prilikom korištenja online portala za klijente pridržavati ovih Općih uvjeta prodaje i isporuke, kao i primjenjivih zakonskih odredbi, te da neće zloupotrijebiti korištenje online portala za klijente. Ako korisnik prekrši ove odredbe, nema pravo da traži naknadnu štete od nas i da podnese tužbu protiv nas.

### 13. Zabrana prebijanja potraživanja:

Prebijanje sa protupotraživanjima prema našim potraživanjima je samo u slučaju naše platežne nesposobnosti kao i kod protupotraživanja, koja su u pravnom odnosu sa našim potraživanjem, sudski utvrđena ili od nas priznata, dozvoljeno.

### 14. Oslobađanje od izvršenja obveza iz zaključenog ugovora:

Viša sila i njene posljedice oslobađaju nas od obveze isporuke. Izmjene u kreditnoj sposobnosti (solventnosti) klijenta, koje ugrožavaju ispunjavanje obveza prema nama, daju nam za pravo da odustanemo od kupoprodaje ili da zahtijevamo davanje avansa ili sredstava osiguranja. U tom slučaju naručilac odgovara za troškove koji su nam nastali u vezi sa predmetnim nalogom. Zahtjevi za naknadu štete Kupca iz tih razloga su isključeni.

### 15. Zaštita podataka

Podatke korisnika pohranjujemo i obrađujemo uz pridržavanje zakonskih odredbi o zaštiti podataka. Mi garantujemo zaštitu i sigurnost podataka koji se postavljaju na online portalu za klijente, u skladu sa važećim zakonskim odredbama (Zakon o zaštiti ličnih podataka, „Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, br. 49/06,76/11, 89/11) o zaštiti podataka.

### 16. Prestanak korištenja online portala za klijente

Rad online portala za klijente odvija se do opoziva, mi imamo pravo da u svako vrijeme generalno obustavimo mogućnost korištenja online portala za klijente. Obveza izvršavanja postojećih ugovora ostaje nepromijenjena.

### 17. Izmjene ovih Općih uvjeta kupovine i isporuke

Mi u svako vrijeme možemo izmijeniti odredbe ovih Općih uvjeta prodaje i isporuke, pri čemu se takve izmjene prije njihovog stupanja na snagu objavljuju na online portalu za klijente, najkasnije 30 dana prije njihovog stupanja na snagu, a korisniku se dostavlja i objavljuje tekst ugovora putem emaila. Izmjene Općih uvjeta prodaje i isporuke zahtijevaju suglasnost korisnika, izuzev nekih



formalnih prilagodbi.

Mogućnost suglasnosti daje korisnik na odgovarajući način, na primjer, pritiskom na dugme OK tokom sljedećeg prijavljivanja na online portal za klijente, ili sličnom opcijom autorizacije. Ako korisnik ne prihvati izmjene uvjeta korištenja, on ne može nastaviti da koristi naš online portal za korisnike.

#### 18. Nedjelotvornost pojedinih odredbi:

Ako su pojedine odredbe ovih Općih uvjeta prodaje i isporuke nedjelotvorne, to nema uticaja na važenje ostalih odredbi ovih Općih uvjeta prodaje i isporuke, niti zaključenog ugovora. Nedjelotvorna ili nedozvoljena odredba se u smislu očuvanja djelotvornosti iste, treba zamijeniti takvom odredbom koja joj je najbliža po smislu i ekonomskoj svrsi. Ovo pravilo se analogno primjenjuje i za eventualne pravne praznine.

#### 19. Primjenjivo pravo, mjesto izvršenja, sudska nadležnost:

Ovi Uvjeti prodaje i isporuke, kao i svi dogovori koji su postignuti sa nama, podliježu pravu Bosne i Hercegovine, osim kolizionih normi. Ovaj izbor prava se primjenjuje jedino ako se zaštita koju pružaju prisilne zakonske odredbe prava države uobičajenog boravišta Kupca time ne uskraćuje (princip povoljnosti).

Isključuje se primjena UNCITRAL-Sporazuma o trgovačkom pravu 1980.

Mjesto izvršenja za isporuke i plaćanje je Vitez.

Za sve tužbe zbog sporova koji nastanu iz ugovornog odnosa nadležan je isključivo stvarno nadležni sud u Travniku. Za sve tužbe podnesene protiv klijenta sa prebivalištem, uobičajenom boravištem ili mjestom zaposlenja u Bosni i Hercegovini, zbog sporova koji proizilaze iz ugovornog odnosa, nadležan je neki od sudova na čijoj teritorij klijent ima svoje prebivalište, uobičajeno boravište ili mjesto zaposlenja. Za klijente koji u vrijeme zaključenja ugovora nemaju prebivalište u Bosni i Hercegovini, primjenjuju se zakonske odredbe o sudskoj nadležnosti.

## 19. OBAVJEŠTENJE O IZVRŠENJU UGOVORNIH OBVEZA

Više sile, prirodne katastrofe, epidemije ili pandemije (npr. Corona / Covid-19, Sars, Mers itd.), kao i druge okolnosti izvan naše sfere utjecaja i njihove posljedice oslobađaju nas obveze isporuke bilo koje robe. To se izričito odnosi na isporuke materijala koje su onemogućene zbog vladinih odluka ili slično (npr. karantena, zatvaranje područja / teritorija ili druge radnje / sankcije u vezi sa zdravljem). U slučaju promjena u kreditnoj sposobnosti klijenta koje ugrožavaju izvršavanje obveza prema nama, imamo pravo odustati od ugovora ili tražiti avansno plaćanje ili neko od osiguranja plaćanja. U ovom slučaju kupac će biti odgovoran za sve troškove koji su nastali u vezi sa izvršenom narudžbom. Kupac nema pravo zahtjeva za naknadu štete iz bilo kojeg od navedenih razloga.