

# Opći uvjeti poslovanja

## Važne informacije vezane za usluge i proizvode koje nudimo

---

Opći uvjeti poslovanja  
Kameleon Obrt za grafiku i tisak (u daljnjem tekstu Kameleon)

### Članak 1.

Predmet Općih uvjeta

**1.1.** Ovim Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između Obrta za grafiku i tisak Kameleon iz Krivodola, Krivodol 256 kao dobavljača proizvoda i pružatelja usluga za koje Kameleon ima dodjeljena ovlaštenja ili druga odobrenja sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj s jedne strane, a korisnika usluga te kupaca i naručitelja roba i usluga (u daljnjem tekstu: Klijent) s druge strane. Na sve međusobne odnose između Kameleona i Klijenta koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske koji budu na snazi na dan zaprimanja narudžbe ili započinjanja posla, odnosno nakon toga dana.

### Članak 2.

Usluge koje pruža Kameleon i razina kakvoće Usluga

**2.1.** Kameleon pruža Usluge iz svoga djelokruga poslovanja u skladu sa pozitivnim zakonskim odredbama. Osnovne usluge koje Kameleon nudi svojim klijentima su: izrada promotivnih proizvoda, tisak te grafički i web dizajn.

**2.2.** Kameleon pruža Usluge iz svog djelokruga poslovanja sukladno zakonskim i pod zakonskim aktima te ugovornim obvezama. Kameleon se obvezuje da će na upit kupca, a prema svojim spoznajama, za sve proizvode koje proizvodi, proizvode koje dobavlja za kupca, kao i za svaku uslugu koju pruža dati detaljne i točne informacije na točan i ne zavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku kao i uvjete pod kojima iste nudi.

**2.3.** Kameleon se obvezuje usluge iz svoga djelokruga poslovanja obavljati sa najvećom pažnjom i u maniru dobrog poduzetnika, vodeći računa o zadovoljstvu klijenata.

**2.4.** Svi klijenti imaju pravo na jednak tretman, najbolju moguću kvalitetu izvedbe koju možemo pružiti te se svi klijenti tretiraju jednako bez obzira na obim i vrstu posla.

### Članak 3.

Uvjeti za korištenje usluga Kameleona

**3.1.** Korisnici Usluga Kameleona mogu biti fizičke i pravne osobe.

**3.2.** Svojom narudžbom Klijent se obvezuje poštivati prava intelektualnog vlasništva. Ne odgovaramo i ne provjeravamo čije vlasništvo su dostavljene grafičke pripreme. Za intelektualno vlasništvo nad dostavljenim rješenjima odgovoran je isključivo klijent.

**3.3.** Ponuda klijentu i interni proizvodni dokumenti sadrže : podatke o Klijentu (fizička ili pravna osoba koja je potpisala narudžbu i platežno je odgovorna za korištenje Usluge), podatke o objektu(ima ) na koje se ugovor odnosi, rokove plaćanja i druge relevantne podatke vezane za konkretnu narudžbu klijenta.

**3.4.** Kameleon se obvezuje za svaki proizvodi na koji se radi tisak izraditi digitalni probni otisak u PDF-u (ukoliko isti nije klijent sam napravio). Digitalni probni otisak definira poziciju tiska, vizualno oblikovanje motiva i pregled boja. Klijent se čitajući ove opće uvjete upoznaje s tim da se nijanse boja ovisno od podloge tiska mogu razlikovati od zadanih, definiranih u nekom od standarda, na primjer Pantone karti boja. Također, digitalni probni otisak, obzirom da je predviđen za promatranje na ekranu monitora, ne sadrži ispravan prikaz boja i služi samo za orijentaciju naručitelju. Ukoliko kupac želi vidjeti originalne nijanse boja na proizvodu, prema njegovoj posebnoj narudžbi biti će napravljen uzorak proizvoda i/ili otiska, a sve troškove izrade uzorka proizvoda snosi naručitelj.

#### **Članak 4.**

Obveza Klijenta o obavještanju o promjeni podataka iz narudžbe

**4.1.** Ukoliko su se promijenili podaci Tvrtke naručitelja prije kompletno završenog posla, klijent je obavezan obavijestiti Kameleon u pisanom obliku o tome, a svakako prije izdavanja računa za isporučene proizvode i obavljene usluge.

**4.2.** Ako Klijent ne izvijesti Kameleon o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen stavkom 1. ovoga članka, te ako zbog takva propusta Kameleonove obavijesti ili druga prepiska ne može biti dostavljena Klijentu, smatrat će se da je dostava valjana izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će Kameleon upućivati na posljednju dojavljenu adresu Klijenta.

#### **Članak 5.**

Zaprimanje narudžbe i ugovaranje posla

**5.1.** Ugovaranje posla i narudžba klijenta

**5.1.1.** Kameleon će narudžbu smatrati pravovaljanom ukoliko je ista napravljena u pisanom obliku kod osobnog dolaska ili poslana poštom, ili putem E-mail-a. Kod usmenih narudžbi klijentu će biti poslan E-mail sa potvrdom narudžbe ili probnim otiskom u digitalnom obliku na koji klijent mora odgovoriti pozitivno kako bi potvrdio svoju narudžbu.

**5.1.2.** Prava i obveze iz odnosa između Kameleona i Klijenta započinju u trenutku narudžbe klijenta i njegovom potvrdom prihvaćanja ponude/predračuna Kameleona. Kameleon je obavezan Klijentu prilikom sklapanja ugovora omogućiti uvid Opće uvjete, a potvrdom narudžbe i/ili probnog otiska u digitalnom obliku, Klijent potvrđuje da se izričito slaže sa Općim uvjetima.

**5.1.3.** U slučaju da Klijent odustane od narudžbe za koju su napravljeni već određeni radovi ili su isključivo za potrebe toga klijenta naručeni proizvodi, klijent je dužan nadoknaditi nastalu štetu, a proizvode platiti u punoj ugovorenoj vrijednosti.

**5.1.4.** U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Kameleon je obavezan poslati Klijentu pisanu ponudu, a klijent se pisanim putem izjasniti o prihvaćanju iste.

**5.1.5.** Za obavljene poslove Kameleon je dužan klijentu ispostaviti račun. Klijentima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom).

## **5.2. Odbijanje sklapanja ugovora**

**5.2.1.** Kameleon ima pravo ne prihvatiti narudžbu klijenta u slijedećim slučajevima:

- a) kada se radi o narudžbi fizičke osobe, a za proizvode i usluge namijenjene pravnim osobama;
- b) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Klijenta, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Klijenta, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu točni ili istiniti;
- c) ako je protiv Klijenta pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili preustroja ili ako Klijent postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen odnosno ako postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje Kameleona po bilo kojoj osnovi prema Klijentu ili ako po razumnoj ocjeni Kameleona Klijent ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirjenja obveza vjerovnicima, osim ukoliko Klijent pruži Kameleonu odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluga uključujući ali ne ograničavajući se na: predujam dovoljan za pokriće računa za min. 80%vrijednosti posla ili usluge koja se ugovara, valjano bankovno jamstvo, prihvaćanje ograničenja korištenja usluge određenog od strane Kameleona, te ukoliko je moguće;
- d) ako postoji osnovana sumnja da je Klijent zloupotrebljavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Kameleon ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba;
- e) ako Klijent nije uredno potvrdio svoju narudžbu ili ako je dao neupotrebljive podatke;
- f) ako Klijent, prema razumnoj procjeni Kameleona, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Kameleonu u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini posao i/ili uslugu za koji je zainteresiran, odnosno drugu odgovarajuću tražbinu za pojedinu Kameleonovu uslugu, posebno ako Klijent neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene Usluge, niti je na zahtjev Kameleona dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u toč. c) ovog članka .

## **5.3. Neizvršenje usluga**

**5.3.1.** U slučaju da je uplaćen avans a narudžba nije realizirana iz nekog od razloga iz točke 5.2.1. a-f Klijent ima pravo u roku d 8 dana pismeno zatražiti povrat avansa uz uvjet da podmiri sve eventualne troškove nastale ovakvom narudžbom.

## **Članak 6.**

Predaja naručenih proizvoda i usluga klijentu

**6.1.** Ukoliko nije drugačije dogovoreno, Kupac sam podiže naručen proizvod na lokaciji gdje je proizvod i naručio.

**6.2.** Isporučka proizvoda ili usluge uslijedit će u okviru roka ugovorenog sa klijentom.

**6.3.** Kameleon je dužan u duhu pozitivnih poslovnih odnosa ispuniti ugovorene rokove isporuke, ali ovim nije isključeno pomicanje rokova isporuke u slučaju više sile (kašnjenje dostavnih službi, neuobičajeno duge carinske kontrole, prekid napajanja električnom energijom u tijeku proizvodnje, nenajavljeni inspekcijski pregledi, promjena stanja skladišta od strane dobavljača u vremenu između slanja ponude i konačne narudžbe i slično). Kod kašnjenja sa rokom isporuke u ovakvim slučajevima, povrat robe naručene za Klijenta, kao i povrat robe sa tiskom, nije moguć.

**6.4.** Kupac nema pravo na naknadu bilo kakve štete s osnova produženja rokova isporuke.

**6.5.** Kameleon je ovlašten izvršiti djelomičnu isporuku proizvoda odnosno usluge osim u slučaju da je posebnim pisanim sporazumom između Kupca i Prodavatelja isključena djelomična isporuka proizvoda odnosno usluge.

**6.6.** Izričito je isključeno pravo Kupca na zahtjev za vraćanje ili zamjenu za njega naručenih i/ili otisnutih proizvoda.

**6.7.** Troškove dostave proizvoda odnosno usluga snosi Kupac. Kameleon neće snositi odgovornost ukoliko isporuka nije mogla biti izvršena Kupcu zbog neistinitih podataka dostavljenih od strane Kupca. Rizik slučajne propasti stvari snosi Kameleon do trenutka preuzimanja proizvoda od strane Kupca, a od preuzimanja proizvoda od strane Kupca rizik slučajne propasti proizvoda prelazi na Kupca.

**6.8.** U slučaju da se isporuka proizvoda ili izvršene usluge nije mogla izvršiti zbog razloga na strani Kupca odnosno u slučaju da Kupac u ugovorenom roku ne izvrši neposredno preuzimanje proizvoda odnosno izvršene usluge, a izvršio je cjelokupno plaćanje za proizvode odnosno izvršene usluge Kupac će snositi troškove skladištenja proizvoda odnosno kasnije isporuke usluge, a koje troškove je Kupac obvezan podmiriti prije preuzimanja proizvoda odnosno prije preuzimanja izvršene usluge.

**6.9.** Kameleon isporučuje proizvode i/ili usluge klijentu nakon završenih radova prema narudžbi klijenta ili ponudi prihvaćenoj od strane klijenta. Svi proizvodi i usluge vlasništvo su Kameleona sve dok nisu podmirena sva potraživanja prema dospjelim a neplaćenim računima koje je Kameleon izdao klijentu.

**6.10.** Klijent je obvezan robu i usluge koju je naručio primiti na korištenje te je koristiti u skladu za zakonom, pod zakonskim aktima i općeprihvaćenim društvenim i moralnim normama.

**6.11.** Kameleon ne snosi nikakvu odgovornost za eventualne štete nastale Klijentu i/ili trećim osobama radi nestručnoga ili nezakonitog korištenja isporučenih proizvoda, usluga i/ili programskih rješenja.

## **Članak 7.**

Cjenovni sustav i uvjeti plaćanja

**7.1.** Cjenovni sustav

**7.1.1.** Cjenovni sustav Usluga, kao i sve druge naknade na koje Kameleon ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Kameleonovim cjenikom koji bude na snazi u vrijeme izvođenja radova i/ili usluga ili u vrijeme sklapanja ugovora (u daljnjem tekstu: Cjenik). Kameleon je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i pristupačan način. Cjenik će biti dostupan svakom klijentu kao i sve informacije o dodatnim uslugama koje Kameleon nudi, te cijenama tih usluga.

**7.1.2** Cijene koje se dostavljaju Kupcima ili interesentima odnosno koje su putem cjenika, web stranica ili na drugi način priopćene ili objavljenje nisu obvezujuće i Kameleon ih može promijeniti bez prethodne najave. Cijena navedena u ponudi koja sadrži sve bitne zakonske elemente ponude je obvezujuća 3 dana od dana izdavanja ponude dok za dobavlјivost robe prema ponudi nema garancije ukoliko to nije posebno ugovoreno.

**7.1.3** Ukoliko cijene u ponudi obuhvaćaju popuste na kupnju veće količine istog proizvoda odnosno usluge, takove cijene vrijede isključivo za u ponudi navedene proizvode odnosno usluge na koje se odnose i za ukupno navedenu količinu, a za svaku izmjenu potrebna je nova ponuda Kameleona.

## **7.2. Uvjeti plaćanja Usluga**

**7.2.1.** Kameleon ispostavlja Klijentu račune za obavljene Usluge i naknade, s rokom dospjeća navedenim na računu. Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti Kameleonu u pisanom obliku u skladu sa člankom 10. Općih uvjeta. U suprotnom, smatra se da je Klijent prihvatio račun. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Klijent. Klijent je obvezan platiti ukupan iznos troškova i dugovanja nastalih za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, sve troškove izvedenih radova i usluga prema narudžbi i/ili prihvaćenoj .

**7.2.2.** Kameleon je ovlašten uz prethodnu pisanu suglasnost i pisanu obavijest Klijentu prenijeti na banke kreditore kao i na ovlaštene agencije za naplatu potraživanja, pravo naplate računa Klijenta. Ako primi pisanu obavijest od Kameleona, Klijent je obvezan dospjeli iznos računa za obavljene Usluge bez dodatne naknade platiti izravno bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja u skladu sa zaprimljenom obavijesti. Radi omogućavanja prijenosa prava naplate bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja, Kameleon je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ovlašten predati potrebne podatke.

**7.2.3.** Ako zbog propusta Klijenta identifikacijski podaci o Klijentu ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Kameleon će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Klijent predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjela, a neplaćena potraživanja od Klijenta, Kameleon ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

## **7.3. Naplata neplaćenih potraživanja**

**7.3.1.** Ako Klijent nije podnio pisani prigovor iz članka 10. ovih Općih uvjeta i nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene usluge Kameleon će dostaviti Klijentu pisanu opomenu s upozorenjem da će po isteku trideset (30) dana od dana dostavljanja Klijentu te opomene, ako

se u tom roku ne podmiri ukupno dospjelo dugovanje, Kameleon poduzeti mjere i radnje za zaštitu svojih interesa.

**7.3.2.** Klijentima prema kojima Kameleon ima dospjelih a nepodmirenih potraživanja Kameleon zadržava pravu obustave svih isporuka, izvršenja usluga te davanja bilo kakve tehničke podrške.

**7.3.3.** Obustava daljnjih aktivnosti prema klijentu nije uvjetovana vrstom duga nego se obustavljaju sve aktivnosti do podmirenja dugova i obveza.

**7.3.4.** Kameleon zadržava pravo obračunati Klijentu troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku.

**7.3.5.** Ako Klijent ne podmiri dugovanje ni nakon isteka trideset (30) dana od dana privremene obustave isporuka usluga, opreme i podrške klijentu, Kameleon može trajno obustaviti isporuku usluga i podrške klijentu te raskinuti sve ugovorne odnose sa klijentom u skladu s Općim uvjetima poslovanja.

**7.3.6.** U slučaju podmirenja duga, Kameleon zadržava pravo obračunati Klijentu naknadu za ponovno uspostavljanje pojedine usluge ako to zahtjeva tehnološki proces, prema važećem Cjeniku. Kameleon zadržava diskreciono pravo u odluci o nastavku suradnje sa klijentom opisanim u 7.3.5.

**7.3.7.** U slučaju pokretanja ovršnog postupka nad klijentom ili nastupa okolnosti iz 7.2.2. automatski prestaju vrijediti sve ugovorne obveze Kameleona prema klijentu.

## **Članak 8.**

Smetnje pri realizaciji narudžbe, tehničke i operativne mogućnosti Kameleona

**8.1.** Klijenti prihvaćanjem ovih Općih uvjeta prihvaćaju da Kameleon pruža Usluge unutar svojih tehničkih i operativnih mogućnosti. Kameleon se obvezuje prilikom dogovaranja posla obavijestiti Klijenta o eventualnim poteškoćama pri realizaciji naručenog posla.

**8.2.** Ako zbog radnje Klijenta za koju on odgovara ili u njoj sudjeluje dođe do neočekivanog produljenja izrade proizvoda ili izvršenja usluge, Klijent neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja troškova Kameleonu.

**8.3.** Kameleon nije obvezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljenih usluga manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila) ili su uvjetovani voljom ili postupcima klijenta. Kameleon također neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom uporabe proizvoda dobavljenih od Kameleona, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću Usluga kao i za bilo koju štetu ili izmaklu dobit Klijenta nastalu zbog korištenja proizvoda ili usluga Kameleona, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.

## **Članak 9.**

Podnošenje prigovora

**9.1.** Klijent koji je podnio pravovremeno prigovor na kakvoću obavljene Usluge može tražiti izvođenje naknadnih radova u svrhu zadovoljenja kriterija kakvoće a temeljem ovih Općih

uvjeta od Kameleona ako se utvrdi da je kakvoća obavljene Usluge manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj i ovim Općim uvjetima.

**9.2.** Pravovremenim prigovorom smatra se onaj koji je poslan u pismenom obliku i roku od 7 dana od dana primitka naručene robe i/ili usluge.

Prigovor mora biti sastavljen na memorandumu Tvrtke naručitelja, potpisan od strane osobe koja je naručila proizvode i/ili usluge koji su predmet prigovora i sadržavati jasno obrazložen predmet prigovora.

**9.3.** U slučaju opravdanih prigovora Kameleon se obvezuje o svome trošku otkloniti sve nedostatke u najkraćem mogućem roku te o tome pismeno obavijestiti Klijenta.

Nepravovremeni i nepotpuni prigovori neće se uzimati u obzir. Ako se u toku rješavanja prigovora utvrdi da je isti bio neosnovan Kameleon zadržava pravo naplate utvrđivanja činjeničnog stanja prema važećem cjeniku.

**9.4.** Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji i mora biti sastavljen na propisanom obrascu u 9.2.

Kameleon je obvezan u prvostupanjskom postupku dostaviti pisani odgovor o prigovoru u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora.

**9.5.** Na pisani odgovor Klijent ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) u roku od 15 dana. Ukoliko Klijent ne podnese pritužbu u ostavljenom roku, isti se neće uzeti u razmatranje i odbaciti će se kao nepravovremen.

**9.6.** Klijent, koji je podnio prigovor iz stavka 9.4. ovog članka na iznos kojim je zadužen za proizvod i/ili pruženu uslugu plaća do rješenja prigovora nesporni dio iznosa računa za preuzete proizvode i/ili usluge.

## **Članak 10.**

Obveza Kameleona o čuvanju podataka o klijentima

**10.1.** Kameleon će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Klijentima. Kameleon će čuvati ove podatke u tajnosti te će ih upotrebljavati samo za vlastite potrebe kao i za svrhe koju su u skladu sa zakonom te ovim Općim uvjetima poslovanja.

**10.2.** Kameleon pridržava pravo Klijenta obavještavati o raznim akcijama te novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim ponudama. Klijent može zabraniti takvo obavještavanje putem E-mail-a ili telefona.

## **Članak 11.**

Rješavanje sporova

**11.1.** Sporovi koji bi proizašli iz Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Kameleon i Klijent nastojat će riješiti na prijateljski način. Ako, međutim, ugovorne strane ne uspiju riješiti svoje sporove na opisan način, nadležni sud bit će sud u Imotskom.

## **Članak 12.**

Završne odredbe

**12.1.** Ovi Opći uvjeti će se objaviti na Internetским stranicama Kameleona, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj te će biti dostupni svim klijentima i pravnim i fizičkim osobama koje to namjeravaju postati.

**12.2.** Kameleon će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na način sukladno stavku 12.1. ovog Članka. danom njihove objave.

## **Članak 13.**

Važenje općih uvjeta poslovanja

Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja i poništavaju sve prethodne, a vrijede do opoziva ili do donošenja novih.

U Krivodolu 10.10.2013.