

Opći uvjeti prodaje tvrtke Metro Markets GmbH

(Stanje od lipnja 2026.)

1. Područje primjene, identitet prodavatelja:

1.1 Ovi Opći uvjeti prodaje ("Uvjeti prodaje") primjenjuju se na ponudu i prodaju robe putem <https://www.metro-cc.hr/marketplace> ("METRO Marketplace") kupcima od strane prodavatelja:

Metro Markets GmbH, Schlüterstraße 5, 40235 Düsseldorf ("METRO")

Kontaktni obrazac: <https://support-hr.metro-marketplace.eu/hr/support/home>

1.2 Ovi Opći uvjeti prodaje primjenjuju se isključivo na ponudu i prodaju robe od strane Metroa. Bilo kakvi odstupajući sporazumi, kao i dodatne ili dopunske odredbe, osobito opći uvjeti kupca, neće se primjenjivati, čak i ako Metro izričito ne prigovara njihovoj valjanosti ili isporuči kupcu bez prigovora, u potpunom saznanju o takvim uvjetima.

1.3 Kupci mogu biti potrošači ili poslovni kupci. Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Poduzetnik je svaka fizička ili pravna osoba ili partnerstvo s pravnom osobnošću koja pri sklapanju pravnog posla djeluje u okviru svoje neovisne profesionalne ili trgovačke djelatnosti. Ako se pojedine odredbe ovih OUP-a primjenjuju samo na potrošače ili samo na poduzetnike, to je izričito naznačeno u relevantnoj odredbi.

1.4 Kupac mora biti stariji od osamnaest (18) godina kako bi mogao kupiti robu od Metroa.

2 Jezik ugovora i pohrana teksta ugovora

2.1 Jezik ugovora je hrvatski.

2.2 Metro ne pohranjuje ove Uvjete prodaje nakon sklapanja ugovora o prodaji. Ovi Uvjeti prodaje dostupni su kupcu u trenutku narudžbe i mogu se ispisati pomoću funkcije ispisa preglednika te elektronički spremi. Nadalje, Uvjeti prodaje šalju se kupcu uz potvrdu o otpremi.

3. Zaključivanje ugovora

3.1 Ponuda robe društva Metro na METRO Marketplaceu nije obvezujuća ponuda, već poziv kupcu da naruči robu.

3.2 Kupac može dodati robu u svoju košaricu sa stranice s detaljima proizvoda. Kupac zatim nastavlja na naplatu putem opcije "Nastavi na naplatu" kako bi unio adrese za dostavu i naplatu, kao i sve ostale potrebne podatke, te odabrao način plaćanja.

3.3 Klikom na gumb "Pošalji narudžbu" ili "Kupi sada" na kraju postupka naručivanja, kupac podnosi obvezujuću ponudu za kupnju odabranih proizvoda. Prije podnošenja obvezujuće ponude, kupcu se prikazuje cjelokupna narudžba. Kupac stoga može pregledati narudžbu i, po potrebi, izmijeniti je ili otkazati narudžbu.

3.4 Nakon slanja svoje obvezujuće ponude, kupac će primiti (automatiziranu) potvrdu narudžbe e-poštom na adresu e-pošte koju je kupac naveo tijekom registracije računa. Ova e-poruka s potvrdom narudžbe ne predstavlja prihvrat ponude i ne dovodi do sklapanja ugovora.

3.5 Prihvaćanje ponude, a time i sklapanje ugovora, događa se primitkom potvrde o otpremi na e-adresu navedenu prilikom registracije korisničkog računa, a najkasnije preuzimanjem robe od strane kupca ili ovlaštenog primatelja. Ako se naručena roba šalje odvojeno, kupac može primiti više potvrda o otpremi. U tom slučaju sklapaju se zasebni ugovori za robu navedenu u svakoj potvrdi o otpremi.

4 Obveze kupca

Kupac je obavezan priložiti potpune i točne informacije prilikom podnošenja ponude. Ako je kupac unio informacije prilikom registracije korisničkog računa myMetro, obavezan je provjeriti jesu li te informacije ažurirane i točne prije narudžbe. Ovo se posebno odnosi na potvrdu statusa poslovnog kupca, adresu za naplatu, adresu dostave i navedene adrese e-pošte. Kupac snosi sve izravne posljedice koje proizlaze iz nepotpunih ili netočnih informacija. Posebno, računi se mogu izdati samo na temelju podataka o kupcu navedenih prilikom narudžbe.

5. Uvjeti isporuke; Usklađenost s propisima; Rok isporuke; Viša sila

5.1 Metro vrši dostavu isključivo na adrese za dostavu unutar Republike Hrvatske.

5.2 Roba zadovoljava samo zakonske zahtjeve u Hrvatskoj; Metro ne prihvaća nikakvu odgovornost ako naručeni proizvodi ne zadovoljavaju zakone druge zemlje.

5.3 Metro ne vraća poreze niti pomaže pri povratu poreza ako se roba nakon slanja iznese u inozemstvo.

5.4 Informacije o trenutno dostupnim opcijama dostave, svim ograničenjima dostave i primjenjivim troškovima dostave mogu se pogledati na stranici s detaljima proizvoda prije sklapanja ugovora.

5.5 Dostava će se izvršiti unutar roka isporuke navedenog na stranici s detaljima proizvoda prije sklapanja ugovora, koristeći metodu dostave koju je odabrao kupac. Ako nije naveden rok isporuke, rok isporuke unutar Hrvatske iznosi četiri do šest radnih dana od datuma narudžbe.

5.6 Metro ne snosi odgovornost za bilo kakvo kašnjenje u isporuci ako Metro ne bude ispravno ili pravovremeno opskrbljen od strane svojih dobavljača (rezervacija vlastite opskrbe). U slučaju neisporuke od strane dobavljača, Metro također zadržava pravo raskinuti ugovor, u kojem slučaju se Metro obvezuje odmah obavijestiti kupca o nedostupnosti robe i bez odgode vratiti sve izvršene uplate.

5.7 Dostava se uvijek vrši samo do ruba pločnika.

5.8 Metro ima pravo na djelomične isporuke samo u onoj mjeri u kojoj je to razumno za kupca.

5.9 Rizik od slučajnog gubitka ili slučajnog oštećenja prodane robe prelazi na kupca pri predaji robe kupcu ili osobi ovlaštenoj za njezino preuzimanje.

5.10 Za vrijeme nepredvidivih okolnosti uzrokovanih vanjskim čimbenicima kao što su prirodne sile ili radnje trećih strana, koje se nisu mogle izbjeći ni uz najveću pažnju i koje se ne mogu pripisati sferi rizika nijedne od ugovornih strana ("viša sila"), Metro se oslobađa svoje obveze isporuke.

Ugovorne strane smatraju da takve okolnosti više sile uključuju, na primjer, rat, građanski rat, neredi i terorističke akte, prirodne katastrofe, eksplozije i požare, epidemije i pandemije, kao i službene mjere.

Svi dogovoreni rokovi isporuke produljuju se za razdoblje trajanja okolnosti više sile, ali najviše za šest (6) mjeseci. Ako okolnosti više sile prestanu unutar tog razdoblja, kupac može odbiti isporuku samo ako mu prihvatanje isporuke postane nerazumno nakon isteka tog razdoblja. Ako okolnosti više sile prestanu nakon isteka šest (6) mjeseci, to se smatra trajnom preprekom za ispunjenje; kupac ima pravo odustati od ugovora (članak 323. Njemačkog građanskog zakonika (BGB)).

Isto vrijedi ako i čim postane očito da će okolnosti više sile biti trajne prirode.

5.11 Sljedeće se dodatno primjenjuje na isporuke poduzećima:

- Ako se narudžba ne može isporučiti iz razloga za koje je tvrtka odgovorna, npr. ako su adrese za dostavu netočne ili nepotpune ili ako kupac nije prisutan na adresi za dostavu u dogovoreno vrijeme, kupac snosi sve troškove povezane s ponovnom dostavom.
- Ako i u mjeri u kojoj kupac kasni s preuzimanjem, Metro ima pravo na naknadu dodatnih troškova, osobito troškova skladištenja, u iznosu od 0,5 % (nula cijelih pet posto) neto kupoprodajne cijene količine na koju se odnosi kašnjenje u preuzimanju za svaki dan kašnjenja kupca s preuzimanjem. Ovo se ne primjenjuje ako kupac može dokazati da Metro nije pretrpio nikakvu štetu ili samo štetu koja je znatno niža od navedene paušalne naknade.

6. Cijene, uvjeti plaćanja, računi

6.1 Ako je kupac potrošač, sve cijene uključuju zakonski propisan PDV. Ako je kupac poduzeće, uz cijenu s PDV-om prikazuje se i cijena bez PDV-a.

6.2 Ako postoje dodatni troškovi dostave, oni će biti prikazani zasebno.

6.3 U iznimnim slučajevima, roba može biti pogrešno prikazana na stranici s detaljima o proizvodu, osobito s netočnim cijenama. Ako je proizvod pogrešno prikazan, osobito ako je pogrešno cijenjen, narudžba će biti otkazana prije slanja (tj. ponuda neće biti prihvaćena i narudžba neće biti obrađena) i/ili će Metro osporiti svaki već sklopljen ugovor.

6.4 Plaćanje se vrši putem načina plaćanja koji je kupac odabrao tijekom postupka narudžbe. Dostupni načini plaćanja prikazuju se kupcu prije sklapanja ugovora. Uplata se obrađuje putem vanjskih pružatelja usluga plaćanja Adyen N.V. (posebno, kupnja na račun i kreditna kartica) ili PayPal (Europe) S.à. r.l. et Cie, S.C.A. Dodatni detalji navedeni su u uvjetima i odredbama pružatelja usluga plaćanja, koji su dostupni kupcu prije sklapanja ugovora.

6.5 Plaćanja dospijevaju odmah po sklapanju ugovora. Ako je kupac odabrao način plaćanja računom, rok plaćanja je 14 (četrnaest) dana od primitka računa.

6.6 U slučaju kašnjenja u plaćanju, povrata uplate ili u slučaju da kupac podigne neosnovane prigovore na uplatu protiv relevantnog pružatelja usluga plaćanja, kupac je obavezan platiti Metrou naknadu u skladu s uvjetima i odredbama pružatelja usluga plaćanja, koji su kupcu dostupni prije sklapanja ugovora. Ovo se ne primjenjuje ako kupac nije kriv.

6.7 Podnošenjem ponude, kupac se slaže primati račune isključivo u elektroničkom obliku. Računima se može pristupiti putem korisničkog računa myMetro.

6.8 Kupac može uložiti prigovor na račune u roku od 7 (sedam) kalendarskih dana od primitka računa, navodeći razloge. Prigovori se moraju podnijeti putem korisničkog računa myMetro. Ako kupac ne uložiti prigovor u roku od 7 dana, gubi pravo na naknadni prigovor.

7 Pravo zadržavanja, prijeboj, pridržaj vlasništva

7.1 Kupac ima pravo zadržavanja samo u pogledu potraživanja koja proizlaze iz istog ugovornog odnosa.

7.2 Prijeboj od strane kupca nije dopušten. Ovo se ne primjenjuje ako se protupotraživanjem ističe povreda glavne ugovorne obveze Metroa u smislu članka 320. njemačkog građanskog zakonika (BGB), ili ako je kupčevo protupotraživanje utvrđeno pravomoćnom sudskom odlukom ili je neosporno.

7.3 Sva isporučena roba ostaje u vlasništvu Metroa dok se ne izvrši potpuna uplata.

8. Jamstvo za nedostatke; posebne odredbe za poslovne korisnike

8.1 Ako je kupac potrošač, primjenjuju se zakonska prava na jamstvo za nedostatke.

8.2 Ako je kupac poduzeće, primjenjuje se sljedeće:

- Odredbe koje uređuju prodaju potrošačkih dobara ne primjenjuju se.
- Proizvod je bez materijalnih nedostataka ako u trenutku prijenosa rizika ima kvalitetu dogovorenu u ugovoru s kupcem, prikladan je za uporabu određenu u pojedinačnom ugovoru i ispušten je s dogovorenim dodacima i uputama. Ovo se također primjenjuje ako proizvod ne ispunjava objektivne zahtjeve prema odjeljku 434(3) njemačkog građanskog zakonika (BGB), osobito ako njegova kvaliteta dogovorena u ugovoru odstupa od uobičajene kvalitete usporedivih proizvoda ili je niža od nje.
- Kupac je obavezan odmah po primitku pregledati naručene proizvode i prijaviti sve uočljive razlike u identitetu i količini, transportnu štetu i očite nedostatke u roku od 24 (dvadeset četiri) sata od primitka proizvoda. U slučaju da se nedostaci pojave naknadno, smatra se da je prigovor podnesen pravovremeno ako je podnesen unutar 2 (dva) radna dana od otkrivanja nedostatka. Ako kupac ne podnese pravovremeni prigovor, neće imati nikakvih potraživanja protiv Metroa zbog nedostataka.
- U slučaju postojanja nedostatka na robu, Metro će, prema vlastitom izboru, otkloniti nedostatke koji su ispravno, a osobito pravovremeno prijavljeni, popravkom ili zamjenom. Ako popravak ne uspije, kupac može, prema vlastitom izboru, zahtijevati sniženje kupoprodajne cijene ili jednostrano raskinuti ugovor. Popravak se smatra neuspješnim nakon dva neuspjela pokušaja, osim ako priroda predmeta, nedostatka ili druge okolnosti ne ukazuju na suprotno.
- Rok zastare za potraživanja zbog nedostataka je 12 (dvanaest) mjeseci od prijenosa rizika, osim ako se ne primjenjuje obvezni zakonski rok.

U slučajevima

(a) odgovornosti Metroa za krivnjom uzrokovanu štetu na životu, tijelu ili zdravlju te za drugu štetu nastalu namjerom ili grubom nepažnjom, te

(b) kada je Metro prijevarno prikrio nedostatak ili je dao jamstvo o kvaliteti robe,

primjenjuje se zakonski zastarni rok za potraživanja zbog nedostataka.

- Ako je Metro dobavljač kupca i kupac podnosi zahtjeve protiv Metroa za naknadu troškova koje je bio dužan snositi u odnosu na svog kupca zbog nedostatka prodane robe (članak 445a njemačkog građanskog zakonika (BGB)), obustava zastarnog roka za prethodne zahtjeve za povrat i zahtjeve kupca protiv Metroa zbog nedostataka (Članak 437 Njemačkog građanskog zakonika (BGB)), neovisno o članku 445b(2) Njemačkog građanskog zakonika (BGB), pet (5) godina od dana kada je Metro isporučio proizvod kupcu. U slučaju da je posljednji ugovor u lancu opskrbe kupoprodaja potrošačke robe, navedeno se primjenjuje samo ako povratnom vjerovniku bude dodijeljena odgovarajuća naknada.

9 Odgovornost

9.1 Metro će odgovarati u skladu s zakonskim odredbama u onoj mjeri u kojoj kupac podnosi zahtjeve za naknadu štete temeljene na namjeri ili gruboj nepažnji, uključujući namjeru ili grubu nepažnju od strane predstavnika ili zamjenskih agenata Metroa.

9.2 U mjeri u kojoj se Metrou spočitava nemarna povreda temeljne ugovorne obveze, čije je ispunjenje nužno za pravilno izvršenje ugovora, čije ugrožavanje dovodi u opasnost svrhu ugovora i na čije se poštivanje kupac može redovito oslanjati, odgovornost Metroa za štetu ograničena je na predvidivu, uobičajeno nastalu štetu.

9.3 Odgovornost za krivnjom uzrokovanu štetu na životu, tijelu ili zdravlju ostaje nepromijenjena.

9.4 Odgovornost prema Zakonu o odgovornosti za proizvod i odgovornost sukladno članku 82. GDPR-a ostaju nepromijenjene.

9.5 Gore navedena ograničenja odgovornosti ne primjenjuju se u slučaju da je Metro kupcu dao jamstvo.

9.6 Osim ako nije drugačije navedeno gore, Metroova odgovornost prema kupcu je isključena.

10 Zaštita podataka

Svi osobni podaci prikupljeni u vezi s ponudom i njezinom isporukom obrađivat će se u skladu s važećim zakonima i odredbama [Politike privatnosti](#) i [Politike kolačića](#).

11 Pravo na jednostrani raskid ugovora

11.1 Za potrošače

Kupci koji su potrošači imaju pravo na jednostrani raskid ugovora o kupnji sklopljenih putem METRO Marketplacea u skladu s uputama o pravu na jednostrani raskid ugovora. Ove upute i obrazac za jednostrani raskid ugovora dostupni su na stranici prodavatelja Metroa na adresi <https://www.metro-cc.hr/marketplace/seller/118ede85-fd10-42aa-8ee5-6fbc2553de02#cancellationpolicy>, na relevantnoj stranici s detaljima proizvoda i tijekom postupka narudžbe prije slanja narudžbe, a također se šalju kupcu e-poštom s potvrdom o otpremi.

Ako zbog prirode predmeta kupoprodaje, pravo na za jednostrani raskid ugovora ne postoji u određenom slučaju, kupac koji je potrošač bit će o tome obaviješten na stranici s detaljima proizvoda prije podnošenja svoje obvezujuće ponude.

11.2 Za poslovne kupce

Metro zadržava pravo da u pojedinačnim slučajevima dobrovoljno odobri kupcima koji su poduzeća pravo na povrat uz povrat kupoprodajne cijene za proizvod kupljen putem METRO Marketplacea, iako na to ne postoji zakonska obveza ("Dobrovoljno pravo na povrat").

Odobranje Dobrovoljnog prava na povrat ovisi isključivo o odluci Metroa u svakom pojedinačnom slučaju. Pojašnjava se da se Dobrovoljno pravo na povrat odobrava samo ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Zahtjev za povrat se podnosi unutar 14 kalendarskih dana od isporuke narudžbe.
- Proizvod je neiskorišten, što posebno znači da nije testiran niti isprobavan.
- Proizvod je neoštećen.
- Proizvod je potpun.
- Kupac snosi troškove povrata.

Ova odredba ne utječe na zakonska prava na jednostrani raskid ugovora.

12 Mjerodavno pravo; Nadležnost; Klauzula o odvojivosti

12.1 Ugovorni sporazumi između Metroa i kupca podliježu zakonima Republike Hrvatske. Primjena UN-ove konvencije o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (CISG) isključena je.

12.2 Ako je kupac trgovac, pravna osoba javnog prava ili posebni fond javnog prava, isključivo – uključujući međunarodno – nadležno mjesto za sve sporove koji proizlaze iz ili su u vezi s ugovornim sporazumima bit će sjedište tvrtke Metro. Međutim, Metro može pokrenuti postupak i protiv kupca na njegovom mjestu poslovanja. Navedeno se ne primjenjuje ako postoji drugo – zakonom propisano – isključivo nadležno sudište.

12.3 Ako pojedine odredbe ovih Općih uvjeta prodaje u cijelosti ili djelomično proturječe prisilnim propisima, ili su ništetne ili nevažeće iz drugih razloga, preostale odredbe ostaju na snazi. Ovo se ne primjenjuje ako bi poštivanje ugovora predstavljalo nerazumno opterećenje za jednu od ugovornih strana.