Uvjeti kupnje i prava nakon kupnje

TOBYLEX internetska trgovina

Verzija dokumenta: 18. studenoga 2026. (v2)

Dokument obuhvaća podatke o trgovcu, uvjete kupnje, upute i primjer obrasca za jednostrani raskid te postupak reklamacija i pisanih prigovora. Sačuvajte ga uz potvrdu narudžbe i račun.

Mrežni raskid: https://tobylex.net/povrat/

Na pojedinu narudžbu primjenjuju se potvrđeni podaci, ukupni troškovi i uvjeti dostupni pri sklapanju ugovora. Naknadna promjena objave ne mijenja već sklopljeni ugovor.

O nama i podaci o trgovcu

Tobylex je internetska trgovina hranom, dodacima, opremom i proizvodima za kućne ljubimce, konje i druge životinje. Trgovinom upravlja hrvatsko društvo GeoPet location d.o.o.

Tko stoji iza Tobylexa

GeoPet location d.o.o. za trgovinu i usluge
Skraćena tvrtka: GeoPet location d.o.o.
Sjedište i adresa za pisane prigovore: Froudeova 34, 10020 Zagreb, Hrvatska
OIB: 07865926420
MBS: 080963647 · matični broj (MB): 04360940
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu
Direktor: Lucijano Sever
E-pošta: prodaja@tobylex.net
Telefon: +385 1 789 01 90

Temeljni kapital društva iznosi 2.654,46 € i uplaćen je u cijelosti. Podaci o registraciji razlikuju MBS 080963647 od statističkog matičnog broja MB 04360940.

Račun i banka

Primatelj: GeoPet location d.o.o.
IBAN: HR82 2340 0091 1107 1432 5
Banka: Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb, Hrvatska
SWIFT/BIC: PBZGHR2X

Pri plaćanju narudžbe koristite iznos, opis i eventualni poziv na broj iz potvrde narudžbe. Bankovne podatke ne treba koristiti za uplatu bez prethodno evidentirane narudžbe ili dogovorene ponude.

Mrežna stranica: https://tobylex.net/o-nama/

Uvjeti i odredbe kupnje

Ovi uvjeti uređuju naručivanje i kupnju u internetskoj trgovini Tobylex.net. Prije potvrde narudžbe provjerite proizvode, podatke za dostavu, način plaćanja i ukupnu cijenu.

1. Trgovac i područje primjene

GeoPet location d.o.o. za trgovinu i usluge
Skraćena tvrtka: GeoPet location d.o.o.
Sjedište i adresa za pisane prigovore: Froudeova 34, 10020 Zagreb, Hrvatska
OIB: 07865926420
MBS: 080963647 · matični broj (MB): 04360940
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu
Direktor: Lucijano Sever
E-pošta: prodaja@tobylex.net
Telefon: +385 1 789 01 90

Tobylex je naziv internetske trgovine društva GeoPet location d.o.o. Dodatni registracijski i bankovni podaci dostupni su na stranici O nama - podaci o trgovcu.

Kupac može biti fizička ili pravna osoba. Potrošač je fizička osoba koja kupuje izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Posebna potrošačka prava primjenjuju se na potrošače; poslovna kupnja uređena je ugovorom i primjenjivim propisima.

2. Proizvodi, opisi i odgovorna uporaba

Glavna obilježja, varijante, pakiranje, cijena i dostupnost navedeni su uz proizvod. Kod proizvoda s više varijanti prije dodavanja u košaricu odaberite odgovarajuću veličinu, količinu, okus ili drugu ponuđenu mogućnost.

Fotografije služe prepoznavanju proizvoda; dizajn ambalaže može se promijeniti. Isporučena roba mora odgovarati ugovorenim obilježjima. Različita ambalaža ne opravdava isporuku drugog proizvoda, količine ili sastava.

Pridržavajte se deklaracije, rokova uporabe i uputa za skladištenje. Opisi proizvoda ne zamjenjuju veterinarski pregled ili individualnu preporuku veterinara. Kada je potreban savjet o prehrani ili dodatku za životinju s bolešću, obratite se veterinaru.

3. Cijene, popusti i ukupni iznos

Maloprodajne cijene izražene su u eurima i uključuju PDV. Trošak dostave i eventualna naknada za odabrani način plaćanja prikazuju se zasebno prije naručivanja. Cijena za jedinicu mjere i informacije o prethodnim ili referentnim cijenama prikazuju se kada su primjenjive.

Kod sniženja se iskazuje zakonom propisana najniža cijena u prethodnih 30 dana. Povijesna cijena uz određeni datum označava cijenu na taj datum i razlikuje se od najniže cijene u prethodnih 30 dana. Za pregled objavljenih cjenika dostupna je stranica Maloprodajni cjenici.

Individualne popuste odobrava trgovac za pojedinog kupca. Odobreni popust i konačan iznos narudžbe prikazuju se u obračunu prije završne potvrde kupnje.

Izmjene cijena ne djeluju retroaktivno na već sklopljene ugovore. Uočimo li pogrešku koja utječe na narudžbu, obavijestit ćemo vas i dogovoriti postupanje u skladu s primjenjivim pravom; pogreška nije osnova za jednostranu naplatu više cijene.

4. Koraci naručivanja i ispravak podataka

Odaberite proizvod, varijantu i količinu te ih dodajte u košaricu.
U košarici provjerite sadržaj, količine i obračunati iznos.
Na naplati unesite podatke kupca i dostave. Kupnja je moguća i kao gost, bez obvezne registracije.
Odaberite dostupnu dostavu i način plaćanja, pročitajte uvjete te provjerite konačan iznos.
Slanjem narudžbe putem završnog gumba prihvaćate obvezu plaćanja. Ako je potrebno, dovršite potvrdu plaćanja u sustavu pružatelja usluge.

Prije završnog slanja možete mijenjati podatke i sadržaj košarice. Nakon slanja nam što prije pišite radi ispravka, promjene ili otkazivanja. Promjena nakon otpreme može biti ograničena, ali ne umanjuje pravo na jednostrani raskid kada ono postoji.

5. Potvrda narudžbe i ugovorna dokumentacija

Nakon naručivanja šalje se poruka e-pošte s podacima o narudžbi i statusu. Automatska obavijest o zaprimanju potvrđuje da je narudžba evidentirana; prihvat i tijek izvršenja razvidni su iz daljnje potvrde i statusa narudžbe. O nedostupnosti robe ili drugoj zapreci obavijestit ćemo vas bez odgađanja. Zamjenski proizvod ili drukčiju cijenu ne primjenjujemo bez vašeg pristanka. Ako narudžbu nije moguće izvršiti, vraća se uplaćeni iznos.

Sačuvajte potvrdu, račun i uvjete koji su vrijedili za vašu kupnju. Registrirani kupci podatke o narudžbama mogu pregledati u korisničkom računu; presliku dokumentacije možete zatražiti na prodaja@tobylex.net. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku. Promjena ovih stranica ne mijenja već sklopljeni ugovor bez valjane pravne osnove.

6. Plaćanje

Za Hrvatsku, ovisno o narudžbi i dostavi, mogu biti dostupni kartično plaćanje putem Viva.com, KEKS Pay, Aircash, bankovna uplata i pouzeće. Za Sloveniju i Poljsku primjenjuje se kartično plaćanje, bez pouzeća. Konačan izbor dostupnih metoda prikazuje se na naplati.

Naknada za pouzeće, kada se primjenjuje, iznosi 2,00 € i vidljiva je prije slanja narudžbe. Kod bankovne uplate obrada za otpremu slijedi nakon evidentiranja uplate. Potvrdu ili sigurnosnu provjeru plaćanja provodi pružatelj platne usluge. Više na stranici Načini plaćanja.

7. Dostava, rokovi i prijelaz rizika

Dostava je dostupna u Hrvatsku, Sloveniju i Poljsku za adrese i narudžbe koje podržavaju ponuđene službe. Konačan trošak i dostupna metoda prikazuju se prije potvrde narudžbe. Za međunarodne narudžbe nema besplatne dostave. Uvjeti i ograničenja besplatne dostave u Hrvatskoj navedeni su na stranici Dostava.

Za raspoloživu robu dosad objavljen rok isporuke iznosi do 7 radnih dana, osim kada je uz proizvod ili prije kupnje naveden drugi rok. Za bankovnu uplatu priprema počinje nakon evidentiranja plaćanja. Ako isporuka u ugovorenom roku nije moguća, obavijestit ćemo vas i ponuditi rješenje. Kada rok nije posebno ugovoren, primjenjuje se zakonski rok ispunjenja, u pravilu najkasnije 30 dana od sklapanja ugovora. Obavijest o kašnjenju sama ne zamjenjuje vaš pristanak na drugi rok.

Kod potrošačke kupnje rizik gubitka ili oštećenja u pravilu prelazi na vas kada vi ili određena treća osoba, koja nije prijevoznik, preuzmete robu. Zakon predviđa posebnost ako sami angažirate prijevoznika kojega nismo ponudili.

Preporučujemo pregled ambalaže pri preuzimanju i brzu prijavu vidljivog oštećenja. Potpis primitka ili izostanak zapisnika dostavljača sami po sebi ne ukidaju vaša zakonska prava. Osobno preuzimanje nije redovita dostupna metoda.

8. Raskid bez razloga i povrat

Potrošač kod kupnje na daljinu u pravilu ima 14 dana od primitka robe za izjavu o raskidu bez razloga, uz zakonske iznimke. Nakon izjave robu vraća u daljnjem roku od 14 dana. Potpune upute, adresa, troškovi, način povrata novca i primjer obrasca dostupni su na stranici Povrat i raskid ugovora.

Interni elektronički postupak i osobna poveznica iz poruke e-pošte ne ograničavaju pravo slanja nedvosmislene izjave e-poštom ili poštom.

9. Nedostaci robe i komercijalno jamstvo

Odgovaramo za materijalne nedostatke i neusklađenost robe prema primjenjivim propisima. Komercijalno jamstvo postoji samo kada je za konkretni proizvod dano; ono je dodatno i ne zamjenjuje zakonsku odgovornost trgovca. Postupak i dostupna prava opisani su na stranici Reklamacije i prigovori.

10. Pisani prigovor i rješavanje sporova

Pisani prigovor pošaljite na prodaja@tobylex.net ili poštom na adresu sjedišta. Primitak potvrđujemo bez odgađanja, a pisani odgovor s jasnim očitovanjem dostavljamo u roku od 15 dana od zaprimanja.

Spor nastojimo riješiti dogovorom. Informacije o nadležnim tijelima za alternativno rješavanje sporova nalaze se na stranici Reklamacije i prigovori. Time se ne isključuje sudska zaštita niti nameće isključiva nadležnost suda protivna potrošačkim pravilima.

11. Privatnost i sigurnost

Podatke potrebne za kupnju, plaćanje, dostavu i zakonske evidencije obrađujemo prema Pravilima privatnosti. Uporaba neobveznih kolačića zahtijeva odgovarajuću privolu prema Politici kolačića. Prihvaćanje uvjeta kupnje nije istodobno privola za newsletter ili marketinško praćenje.

Čuvajte podatke za prijavu i odmah nam prijavite sumnju na zlouporabu. Nikada nam ne šaljite PIN, jednokratne bankovne kodove ili sigurnosni kod kartice.

12. Primjenjivo pravo i izmjene

Na poslovanje trgovca primjenjuje se hrvatsko pravo i relevantno pravo Europske unije. Izbor hrvatskog prava ne lišava potrošača prisilne zaštite prava države njegova uobičajenog boravišta kada su ispunjene pretpostavke za njezinu primjenu.

Za pojedinu kupnju mjerodavni su uvjeti objavljeni i dostupni u trenutku sklapanja ugovora te obvezni propisi. Nevaljanost pojedine odredbe ne utječe automatski na ostale odredbe. Zakonska prava potrošača imaju prednost pred odredbom koja bi ih nedopušteno ograničavala.

Mrežna stranica: https://tobylex.net/uvjeti-i-odredbe/

Povrat i jednostrani raskid ugovora

Predomislili ste se nakon kupnje? Ovdje su rokovi, postupak obavještavanja, povrat robe i povrat novca. Ako proizvod ima nedostatak, primjenjuju se zasebna prava iz reklamacije.

Pravo na raskid i rok od 14 dana

Potrošač može raskinuti ugovor sklopljen na daljinu bez navođenja razloga u roku od 14 dana, osim u zakonom propisanim iznimkama. Potrošač je fizička osoba koja kupuje izvan svoje poslovne ili profesionalne djelatnosti.

Rok se računa od predaje robe vama ili osobi koju ste odredili, a koja nije prijevoznik. Kod jedne narudžbe s odvojenim isporukama rok počinje primitkom posljednjeg komada ili posljednje pošiljke. Kod ugovorene redovite isporuke robe tijekom određenog razdoblja računa se od primitka prvog komada ili prve pošiljke.

Dovoljno je da izjavu o raskidu pošaljete prije isteka roka. Ne morate čekati naš odgovor ili odobrenje kako biste pravodobno izjavili raskid.

Kako poslati izjavu o raskidu

Mrežni raskid bez osobne poveznice dostupan je na https://tobylex.net/povrat/. Ispunite izjavu, pregledajte podatke i pritisnite "Potvrditi raskid ugovora". Potvrda primitka sadržava izjavu te datum i vrijeme podnošenja.

Odluku pošaljite na prodaja@tobylex.net ili poštom na GeoPet location d.o.o., Froudeova 34, 10020 Zagreb, Hrvatska. Navedite ime i prezime, adresu, broj narudžbe ili podatke koji omogućuju njezino pronalaženje, proizvode na koje se izjava odnosi i adresu e-pošte za odgovor.

Možete se koristiti primjerom obrasca niže ili drugom nedvosmislenom izjavom. Razlog povrata nije obvezan. Samo nepreuzimanje pošiljke ne predstavlja jasnu izjavu o raskidu.

Ako ste u poruci nakon dostave primili osobnu poveznicu za elektronički povrat, možete poslati zahtjev i tim putem. Ako poruke nema ili poveznica ne radi, pošaljite izjavu e-poštom ili poštom; time se ne gubi pravo na raskid. Za elektronički zaprimljenu izjavu potvrđujemo primitak bez odgađanja.

Pošaljite izjavu e-poštom

Primjer obrasca za jednostrani raskid

Obrazac ispunite i pošaljite samo ako želite raskinuti ugovor. Možete ga kopirati u poruku ili ispisati.

Primatelj: GeoPet location d.o.o., Froudeova 34, 10020 Zagreb, Hrvatska; prodaja@tobylex.net

Ovim izjavljujem da jednostrano raskidam ugovor o kupnji sljedeće robe:

Proizvod/i i količina: _____
Broj narudžbe (ako je poznat): _____
Datum narudžbe / datum primitka: _____
Ime i prezime potrošača: _____
Adresa potrošača: _____
E-pošta ili telefon za kontakt: _____
Datum izjave: _____
Potpis potrošača (samo ako se šalje na papiru): _____

Kada i kamo vratiti robu

Robu pošaljite ili predajte bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije 14 dana od dana kada ste nam poslali izjavu o raskidu. Rok je poštovan ako robu pošaljete prije njegova isteka. Sačuvajte potvrdu o slanju.

Adresa primatelja je GeoPet location d.o.o., Froudeova 34, 10020 Zagreb, Hrvatska, osim ako s nama dogovorite drugu adresu povrata. Prije slanja možete nam se javiti radi organizacije preuzimanja; to nije uvjet za valjanost raskida i ne produljuje zakonski rok. Osobnu predaju prethodno dogovorite jer sjedište nije prodavaonica s redovitim radom za kupce.

Proizvod zaštitite za prijevoz i vratite pripadajuće dijelove i pribor. Izvornu ambalažu preporučujemo sačuvati, ali njezin izostanak sam po sebi ne isključuje pravo na raskid.

Trošak povratne dostave i stanje robe

Kod raskida bez razloga izravni trošak povrata snosi potrošač, osim ako izričito dogovorimo da ga snosimo mi. Cijenu povratne pošiljke određuje odabrani prijevoznik prema masi, dimenzijama i polazištu. Ne naplaćujemo naknadu za obradu raskida ili ponovno stavljanje robe u prodaju.

Robu smijete pregledati u mjeri potrebnoj za utvrđivanje njezine prirode, obilježja i funkcionalnosti. Odgovarate samo za umanjenje vrijednosti nastalo rukovanjem koje prelazi tu mjeru, uz zakonske uvjete. Otvaranje obične ambalaže ili pregled proizvoda nisu automatski razlog za odbijanje povrata. Posebne iznimke za određenu otpečaćenu robu opisane su niže.

Povrat novca

Primljene uplate vraćamo bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije 14 dana od primitka izjave o raskidu. Kod povrata cijele narudžbe vraćamo i trošak najjeftinije standardne dostave koju smo ponudili. Ako ste izabrali skuplju dostavu, razliku u cijeni nismo dužni vratiti. Kod djelomičnog povrata uzimaju se u obzir vraćeni proizvodi i stvarno primjenjivi troškovi; zakonska prava time se ne umanjuju.

Povrat možemo zadržati dok ne primimo robu ili dokaz da je poslana, ovisno o tome što nastupi ranije, osim ako smo ponudili sami preuzeti robu. Novac vraćamo istim sredstvom plaćanja, osim ako izričito prihvatite drugo sredstvo koje vam ne stvara dodatni trošak. Za povrat uplate izvršene pouzećem možemo dogovoriti uplatu na vaš IBAN. Ne tražimo puni broj kartice, PIN ili sigurnosni kod kartice.

Zakonske iznimke za određenu robu

Pravo na raskid bez razloga ne postoji, među ostalim, za robu izrađenu prema specifikaciji potrošača ili jasno prilagođenu njemu; lako pokvarljivu robu ili robu kojoj brzo istječe rok uporabe; zapečaćenu robu koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije prikladna za povrat ako je nakon isporuke otpečaćena; te robu koja je nakon isporuke zbog svoje prirode nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima.

Iznimka se procjenjuje prema konkretnom proizvodu i zakonskim uvjetima. Sva hrana, svi dodaci prehrani i svi proizvodi za životinje nisu automatski isključeni iz povrata. Ova ograničenja ne isključuju reklamaciju neispravnog, oštećenog ili pogrešno isporučenog proizvoda.

Reklamacija i kupnja za poslovne potrebe

Ako roba ima nedostatak, koristite postupak na stranici Reklamacije i prigovori. U opravdanoj reklamaciji potrebne troškove otklanjanja nedostatka i povrata snosi trgovac. Rok od 14 dana za predomišljanje nije rok trajanja zakonske odgovornosti za nedostatke.

Zakonsko pravo potrošača na raskid bez razloga ne primjenjuje se automatski na pravne osobe i kupnju za poslovnu ili profesionalnu djelatnost. Za takve povrate potreban je poseban dogovor.

Mrežna stranica: https://tobylex.net/povrat-i-raskid-ugovora/

Reklamacije i pisani prigovori

Oštećen proizvod, pogrešna isporuka ili problem s narudžbom? Javite nam se kako bismo utvrdili činjenice i riješili problem uz poštovanje vaših zakonskih prava.

Kako podnijeti pisani prigovor

Pisani prigovor možete podnijeti e-poštom na prodaja@tobylex.net ili poštom na GeoPet location d.o.o., Froudeova 34, 10020 Zagreb, Hrvatska. Za prethodne informacije možete nazvati +385 1 789 01 90; pisani oblik omogućuje evidentiranje prigovora i pisanog odgovora.

Primitak potvrđujemo bez odgađanja. U pisanom obliku odgovaramo najkasnije 15 dana od zaprimanja, uz jasno očitovanje prihvaćamo li osnovanost prigovora. Taj rok za odgovor ne znači da popravak ili drugo rješenje smije neopravdano kasniti.

Pošaljite pisani prigovor

Što navesti u reklamaciji

Ime i prezime te kontakt za odgovor.
Broj narudžbe, račun ili drugi podatak kojim se može dokazati kupnja.
Naziv proizvoda, količinu i opis problema te kada ste ga primijetili.
Željeni način rješavanja, ako ga želite navesti.

Fotografije proizvoda, pakiranja, deklaracije, roka uporabe ili serije mogu ubrzati provjeru, posebno kod hrane i dodataka. One nisu univerzalan uvjet za prihvaćanje prigovora. Sačuvajte proizvod i pripadajuće dijelove dok ne dogovorimo potrebno postupanje. Nemojte slati osjetljive kartične podatke.

Oštećenje u prijevozu ili pogrešna isporuka

Pri preuzimanju, ako je moguće, pregledajte vanjsko stanje pošiljke. Kod vidljivog oštećenja zatražite zapisnik ili postupanje dostavljača i javite nam se što prije. Fotografirajte paket i proizvod kada je to izvedivo.

Izostanak zapisnika, otvaranje paketa nakon odlaska dostavljača ili potpis primitka ne isključuju automatski zakonska prava. Kod nedostajućeg ili pogrešnog proizvoda navedite što ste naručili, a što primili. Povrat radi opravdane reklamacije organizira se bez potrebnog troška za potrošača.

Proizvod za koji sumnjate da je neispravan, kontaminiran ili nesiguran nemojte dalje davati životinji ili koristiti. Kod zdravstvenih tegoba životinje kontaktirajte veterinara.

Odgovornost za nedostatke i rokovi

Trgovac odgovara za materijalne nedostatke prema Zakonu o obveznim odnosima. Kod potrošačke kupnje odgovornost u pravilu obuhvaća nedostatke koji se pokažu u roku od dvije godine od predaje robe. Potrošač treba obavijestiti trgovca u roku od dva mjeseca od otkrivanja nedostatka. Posebna pravila mogu vrijediti za pojedinu vrstu robe ili ugovor.

Ako se nedostatak pojavi u prvoj godini od predaje, u pravilu se pretpostavlja da je postojao pri prijelazu rizika, osim ako trgovac dokaže drukčije ili je to nespojivo s prirodom robe ili nedostatka. Kada je potrebno vještačenje, raspodjela troška uređena je zakonom i utvrđenim činjenicama.

Ovi rokovi ne znače da se potrošna roba smije koristiti nakon isteka roka uporabe ili da je normalna potrošnja, istrošenost ili nepravilno skladištenje samo po sebi nedostatak. Svaki slučaj ocjenjujemo prema stanju pri isporuci, ugovorenim obilježjima i okolnostima uporabe.

Koja prava možete ostvariti

Pod zakonskim uvjetima možete zahtijevati otklanjanje nedostatka popravkom ili zamjenom, bez naknade, u razumnom roku i bez znatnih neugodnosti. Izbor može biti ograničen ako je traženo rješenje nemoguće ili nerazmjerno u odnosu na drugo.

Sniženje cijene ili raskid ugovora mogući su kada su ispunjene zakonske pretpostavke, primjerice kada nedostatak nije otklonjen, trgovac odbije otklanjanje, nedostatak se ponovi ili je dovoljno ozbiljan. Zbog neznatnog nedostatka ugovor se ne može raskinuti. Eventualna naknada štete ostvaruje se prema zakonu.

Troškove opravdanog otklanjanja nedostatka, uključujući potrebnu dostavu, snosi trgovac. Povrat originalne ambalaže nije opći uvjet za zakonsku reklamaciju. Za ostvarivanje prava možete se obratiti Tobylexu kao prodavatelju; ne upućujemo vas isključivo proizvođaču.

Komercijalno jamstvo i raskid bez razloga

Jamstvo proizvođača ili drugog davatelja vrijedi ako je dano za konkretan proizvod i prema njegovoj jamstvenoj izjavi. Komercijalno jamstvo ne umanjuje zakonska prava prema trgovcu.

Raskid bez razloga u roku od 14 dana zasebno je pravo potrošača kod kupnje na daljinu. Njegov istek ne ukida prava zbog nedostatka. Za predomišljanje pogledajte Povrat i raskid ugovora.

Ako spor ne riješimo dogovorom

Potrošač se može obratiti nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, primjerice Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-pošta: mirenje@hgk.hr. Informacije o postupcima i drugim tijelima dostupne su na Središnjem portalu za potrošače. Sudjelovanje se uređuje zakonom i pravilima pojedinog postupka; ovim tekstom ne izjavljujemo unaprijed obvezno sudjelovanje u svakom dobrovoljnom postupku.

Za nadzor zaštite potrošača nadležan je Državni inspektorat. Nakon korištenja pisanog prigovora trgovcu možete podnijeti predstavku prema važećim pravilima i rokovima. Ostaje dostupna sudska zaštita, uključujući nadležnost koja potrošaču pripada prema prisilnim propisima.

Ranija europska platforma za internetsko rješavanje sporova (ODR/ORS) prestala je raditi 20. srpnja 2025. i nije aktivan kanal za podnošenje prigovora. Prekogranični potrošači mogu se informirati i kod Europskog potrošačkog centra u državi svojeg boravišta.

Mrežna stranica: https://tobylex.net/reklamacije-i-prigovori/