



Pravila povrata

I dio: Opće odredbe

1. Prema ovom Pravilniku, proizvodi kupljeni u robnoj kući IKEA, internetskoj trgovini i kupovini putem telefona (IKEA Hrvatska d.o.o.) na teritoriju Republike Hrvatske mogu se vratiti u roku od 365 dana od datuma kada je proizvod kupljen, dostavljen ili preuzet, bez obzira na način kupovine (u robnoj kući, na internetu ili telefonom).
2. Kupac može vratiti proizvod u prostoru Službe za kupce u robnoj kući IKEA ili u IKEA dostavnim centrima u Hrvatskoj. Za povrat proizvoda kupac je dužan dostaviti, kao dokaz o kupovini, originalni račun koji je izdala IKEA Hrvatska d.o.o. Zagreb ili drugi dokaz o kupovini koji je izdala IKEA Hrvatska d.o.o. Zagreb.
3. Odredbe navedene u ovom Pravilniku ni na koji način ne ograničavaju prava koja Kupac ima na temelju:
 - a) Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/2014, 110/2015, 14/2019) i Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“ broj 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018)).
 - b) garancije – za proizvode obuhvaćene garancijom o kvalitativnim nedostacima.
 - c) Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/2014, 110/2015, 14/2019).
4. Kupac koji je sklopio ugovor o prodaji na daljinu ima pravo povući se iz njega u roku od 14 dana bez navođenja razloga, a sve u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/2014, 110/2015, 14/2019) o pravima potrošača po ugovorima koje je zaključio s trgovcem.

II dio: Pravila povrata proizvoda detaljno su opisana u sljedećim stavkama:

1. 365 dana da se predomisliš za **nekorištene** proizvode u originalnom **neoštećenom** pakiranju (**ambalaži**), za ove proizvode vraćamo puni plaćeni iznos prema izvornom načinu plaćanja.
2. tijekom 14 dana od datuma kupovine, dostave ili preuzimanja, predviđeno je vrijeme za ispitivanje proizvoda, tijekom kojeg vraćamo puni iznos prema izvornom načinu plaćanja. Ukoliko postoje vidni tragovi korištenja ili oštećenja, procijenit ćemo stanje proizvoda i odrediti vrijednost koja se vraća ili odbiti povrat.
3. od 15. do 365. dana kupovine, dostave ili preuzimanja, za raspakirane, sastavljane i korištene proizvode, procjenu vršimo prema sljedećim kriterijima:
 - a. vremenu koje je prošlo od datuma kupovine, dostave ili preuzimanja – iznos za povrat bit će manji što je vraćeni proizvod kasnije raspakiran ili korišten vraćen, do najviše 365 dana kada će iznos biti najniži.
 - b. stanju u kojem je vraćen proizvod.

Ukoliko postoje vidni tragovi korištenja ili oštećenja, nakon procjene stanja proizvoda možemo i odbiti povrat.



Procijenjenu vrijednost raspakiranih, sastavljenih i korištenih proizvoda vraćamo isključivo na IKEA vrijednosnu karticu.

4. Iz pravila povrata isključuju se, bez obzira na proteklo vrijeme od dana kupovine, dostave ili preuzimanja,
 - **korišteni tekstili i svi tekstili koji su van originalnog pakiranja,**
 - **korišteni i/ili raspakirani madraci i nadmadraci van roka za isprobavanje (90 dana od datuma kupovine ili dostave, madrac možeš zamijeniti isključivo za drugi madrac i samo jednom ukoliko ispunjava uvjete za zamjenu na osnovu procijenjenog stanja),**
 - **proizvodi izrađeni po želji kupaca (tekstili, zavjese, radne ploče po mjeri),**
 - **IKEA elektronske kartice, vaučeri, poklon kartice i vrijednosne kartice,**
 - **biljke,**
 - **svi proizvodi kupljeni na odjelu Kakvo je – takvo je,**
 - **prehrambeni proizvodi,**
 - **baterije.**
5. IKEA zadržava pravo donijeti konačnu odluku prema stanju u kojem je proizvod vraćen, bez obzira na proteklo vrijeme. Neophodno je dopremiti cijeli proizvod u robnu kuću radi konačne procjene vrijednosti proizvoda. IKEA zadržava pravo da ne vrati iznos za proizvod za koji se utvrdi da nije korišten, od strane kupca, u skladu s uputama za sastavljanje i preporučenim održavanjem.
6. Za proizvode koji su plaćeni sredstvima s IKEA poklon kartice ili vrijednosne kartice, povrate vršimo na IKEA vrijednosnu karticu.

Završne odredbe:

Sadržaj ovog Pravilnika dostupan je na IKEA.hr i u IKEA Službi za kupce. Izmijenjeni uvjeti ovog pravilnika ne utječu na prava i obveze koje je Kupac stekao prije stupanja ovog pravilnika na snagu. **Ova pravila povrata proizvoda stupaju na snagu 19.01.2021. godine.**

Kupci izvan Europske unije mogu zatražiti povrat poreza, no time više ne ostvaruju pravo na povrat proizvoda u roku od 365 dana radi promjene mišljenja.

Ovime se ne ograničavaju prava kupca zajamčena zakonom i garancijom; kao što je povrat proizvoda zbog problema s kvalitetom ili pravo na povrat proizvoda kupljenih putem internetske trgovine u roku od 14 dana. Ukoliko kupac ne zatraži povrat poreza, i dalje ostvaruje pravo na povrat proizvoda u roku od 365 dana radi promjene mišljenja.

Tvoja robna kuća IKEA Zagreb 7.6.2022. godine