

Uvjeti poslovanja IKEA Hrvatska d.o.o. prilikom sklapanja Ugovora na daljinu

1. Opći uvjeti

1.1. Informacije o uvjetima

Ovaj dokument određuje uvjete i odredbe korištenja IKEA internetskih stranica te uvjete kupovine proizvoda i usluga na daljinu („Uvjeti i odredbe“).

Na uvjete poslovanja primjenjuje se Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o trgovini, Zakon o elektroničkoj trgovini, Zakon o obveznim odnosima te ostali primjenjivi propisi Republike Hrvatske. Prihvaćanjem Uvjeta i odredbi prihvaća se i IKEA način povrata proizvoda (saznaj više).

Prije početka procesa IKEA internetske narudžbe, tj. kupovine, potrebno je pažljivo pročitati ove Uvjete i odredbe te se s njima upoznati.

Ovu internetsku stranicu uređuje društvo IKEA Hrvatska d.o.o., sa sjedištem na adresi Ulica Alfreda Nobela 2, Sop, 10361 Sesvete-Kraljevec (Općina Rugvica), registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu pod br. MBS 080612670, OIB 21523879111 (u daljnjem tekstu: „društvo IKEA“), telefonski broj Centra za podršku kupcima +385 1 44 55 444, adresa e-pošte: customer.support.hr@ikea.com.

Dostava se vrši samo na području Republike Hrvatske.

Društvo IKEA pruža interaktivnu uslugu na internetskim stranicama na domeni www.IKEA.com/hr/hr/.

Usluga se sastoji od pružanja informacijskih usluga i upravljanja sadržajem. Pod pojmom „internetske stranice“ u ovim Uvjetima i odredbama podrazumijevaju se sve internetske stranice koje se nalaze unutar domene www.IKEA.com/hr/hr/

Društvo IKEA zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta i odredbi u bilo kojem trenutku. Ipak, društvo IKEA će pristupiti izmjeni ovih Uvjeta i odredbi samo u slučaju prijeke potrebe radi usklađivanja istih s propisima Republike Hrvatske, u slučaju promjene internih operativnih zahtjeva društva IKEA Hrvatska d.o.o. te u slučajevima zahtjeva za poboljšanje pružanja usluga odnosno u slučaju zahtjeva za povećanom učinkovitošću online narudžbi.

Sve izmjene ovih Uvjeta i odredbi će biti objavljene putem ove internetske stranice te će biti objavljen datum stupanja na snagu istih.

Bilo kakve izmjene ovih Uvjeta i odredbi bit će na snazi samo za nove narudžbe registrirane nakon objavljivanja tih izmjena na ovoj internetskoj stranici.

Kupac je dužan provjeriti uvjete u odgovarajućim poglavljima prije svake narudžbe jer se promjene mogu dogoditi između posjeta internetskoj trgovini.

Nakon obavljene registracije na ovim internetskim stranicama, Kupci izjavljuju da su pročitali i razumjeli Uvjete korištenja, da su s istima upoznati i u cijelosti suglasni s ovdje iznesenim uvjetima i pravilima te pristaju na korištenje internetskih stranica u skladu s njima.

Pravo korištenja internetskih stranica nije prenosivo na druge fizičke ili pravne osobe. Registrirani je korisnik osobno odgovoran za zaštitu povjerljivosti zaporki (lozinki), na mjestima gdje one kao takve postoje.

1.2. Definicije

Korisnik – Posjetitelj internetske stranice koji ne naručuje proizvode.

Registrirani korisnik – registrirani posjetitelj internetskih stranica koji ne obavlja kupovinu.

Kupac – Kupac proizvoda je posjetitelj internetske trgovine koji odabere barem jedan proizvod, popuni elektronski obrazac narudžbe i pošalje ga društvu IKEA, ili nazove Centar za podršku kupcima te izvrši narudžbu putem telefona.

Prodavač – društvo IKEA Hrvatska d.o.o., Ulica Alfreda Nobela 2, Sop, 10361 Sesvete-Kraljevec, OIB 21523879111.

Narudžba – obrazac društva IKEA koji popunjava Kupac, slijedeći potrebne korake kako bi kupio proizvod(e) i/ili usluge koji se prodaju u internetskoj trgovini, kao što je navedeno u Uvjetima i odredbama. Kupac može putem telefona zatražiti da narudžbu kreira Centar za podršku kupcima.

Ugovor – ugovor na daljinu, odnosno ugovor sklopljen između društva IKEA i Kupca u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti društva IKEA i Kupca na jednom mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije (kao što su katalogi, telefoni s ljudskim posredovanjem, Internet, elektronička pošta i sl.), u skladu s ovim Uvjetima i odredbama koje Kupac izričito prihvaća. Ovi Uvjeti i odredbe smatraju se sastavnim dijelom Ugovora.

Paketna dostava – paketi težine do najviše 30 kg i dimenzija do 80 x 60 x 50 cm (najduža stranica paketa 1 m).

Mjesto susreta s kupcima na daljinu – naziv odjela u tvrtki IKEA, u daljnjem tekstu Centar za podršku kupcima.

1.3. Informacije o IKEA prodaji na daljinu

Na ovim internetskim stranicama nastojimo osigurati točnost informacija, uključujući opise naših proizvoda i usluga, te ažurnost prilikom promjena cijena proizvoda i usluga. Nažalost,

ponekad može doći do propusta. Eventualno nastale poteškoće nastojat ćemo ukloniti u najkraćem mogućem roku. Ako bi nastale poteškoće utjecale na status narudžbe, svakako ćemo o tome obavijestiti bez odgađanja.

1.4. Pravo intelektualnog vlasništva

U skladu s našim pravilima o privatnosti i intelektualnom vlasništvu, sav sadržaj i materijal objavljen na stranicama www.IKEA.hr u potpunosti je i isključivo vlasništvo društva IKEA, odnosno društva Inter IKEA Systems BV. Upotreba sadržaja ove internetske stranice/domene bez izričitog pristanka društva Inter IKEA Systems BV nije u skladu s propisima koji reguliraju zaštitu intelektualnog vlasništva. Ime „IKEA“ i odgovarajući grafički prikaz također su registrirani žigovi društva Inter IKEA Systems BV i podliježu odredbama propisa koji štite intelektualno vlasništvo.

1.5. Korištenje internetske stranice

Kupac i/ili Registrirani korisnik i/ili Korisnik izričito se slaže da će ove internetske stranice koristiti isključivo na svoju odgovornost. Društvo IKEA, kao niti jedan od njezinih zaposlenika, agenata, trećih pružatelja usluga ili licenciranih tvrtki, ne jamči da korištenje ovih internetskih stranica neće biti prekinuto ili da neće biti pogrešaka; niti jamči za (i) posljedice koje mogu nastati korištenjem ovih internetskih stranica, ili (ii) za točnost, pouzdanost ili sadržaj bilo koje informacije, usluge ili proizvoda danih preko ovih internetskih stranica.

Ova izjava o odgovornosti odnosi se na sve izravne ili neizravne štete, moguće ozljede uzrokovane bilo kakvim nedostacima, pogreškom, izuzećem, prekidom, brisanjem, kvarom, kašnjenjem u radu ili prijenosu, računalnim virusom, prekidom u komunikacijskoj liniji, krađom, uništenjem ili neovlaštenim pristupom, promjenama ili zloupotrebom zapisa na računalnoj opremi odnosno imovini Kupca/Registriranog korisnika, raskidom ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kakvom drugom radnjom društva IKEA odnosno njezinih zaposlenika, agenata i/ili trećih pružatelja usluga. Kupac/Registrirani korisnik, izričito potvrđuje da društvo IKEA nije odgovorna za bilo kakvo moguće uvredljivo, neprikladno ili protuzakonito ponašanje drugih korisnika ili trećih strana te da rizik od šteta koji može nastati kao posljedica navedenog u potpunosti snosi Kupac/Registrirani korisnik.

Niti u kojem slučaju društvo IKEA, ili druga fizička ili pravna osoba uključena u stvaranje, proizvodnju ili distribuciju ovih internetskih stranica, ili s njima povezanog sadržaja i/ili softvera, neće biti odgovorni za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posljedica korištenja, ili zbog nemogućnosti korištenja ovih internetskih stranica. Kupac/Registrirani korisnik, izričito potvrđuje da se uvjeti ovog poglavlja odnose na cjelokupan sadržaj ovih internetskih stranica.

Kupac/Registrirani korisnik, isključivo je i jedino odgovoran za nabavu, korištenje i održavanje svoje računalne opreme, uključujući ali ne ograničavajući se na cjelokupni softver i hardver koji posjeduje i koristi, kao i drugu opremu potrebnu za pristup i korištenje internetskih stranica IKEA internetske trgovine te sve s tim povezane troškove. Društvo IKEA nije odgovorna za bilo kakva oštećenja opreme Kupca/Registriranog korisnika, koja mogu nastati kao posljedica korištenja ovih internetskih stranica.

U svrhu izbjegavanja svake sumnje i dvojbe oko odricanja odgovornosti od strane društva IKEA, Kupcu/Registriranom korisniku neće biti uskraćena propisima zajamčena prava kao niti prava koja proizlaze iz ugovornog odnosa s društvom IKEA.

1.6. Obrada osobnih podataka

Registracijom na www.ikea.hr dajem suglasnost da društvo IKEA kao voditelj obrade u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka i njezini poslovni partneri, odnosno podizvođači, kao izvršitelji obrade u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka, prikupljaju, obrađuju te međusobno prosljeđuju i razmjenjuju sljedeće podatke: moje osobne podatke navedene u registracijskom obrascu te podatke o mojim narudžbama.

Upoznat/a sam s pravom da u svakom trenutku mogu u cijelosti povući ovu izjavu o suglasnosti. Uvjete o zaštiti osobnih podataka moguće je pročitati [na ovoj poveznici](#).

IKEA internetska trgovina koristi „kolačiće“ tijekom postupka kupovine kako bi internetska trgovina mogla prepoznati i pamti korisnika i na taj način omogućiti realizaciju kupnje.

Sve stranice IKEA internetske trgovine na kojima se vrši razmjena povjerljivih podataka (zaporka, plaćanje putem interneta...) zaštićene su upotrebom SSL sigurnosnog protokola (128-bitna zaštita podataka). SSL zaštitno kodiranje standardna je tehnologija zaštite podataka koja omogućuje sigurnu razmjenu podataka između korisnikova preglednika i stranica IKEA internetske trgovine.

1.7. Sigurnost i zaštita podataka

Društvo IKEA osigurat će korisniku privatnost i zaštitu osobnih podataka, zaporki i svih ostalih detalja na svojoj internetskoj stranici www.IKEA.hr u skladu s uvjetima o zaštiti osobnih podataka koje je moguće pročitati [na ovoj poveznici](#).

Prilikom registracije u IKEA internetsku trgovinu putem www.IKEA.hr korisnik treba kreirati zaporku koju mora zadržati samo za sebe i ne smije dijeliti s drugim osobama. Korisnik je odgovoran za sve radnje i narudžbe izvršene pod njegovim korisničkim imenom. Korisničko ime i zaporka kriptiraju se po PBKDF2 enkripciji u IKEA bazi. Veza između stranice i korisnikova internetskog preglednika osigurana je SSL certifikatom, dok sigurnost plaćanja osigurava platna ustanova u skladu sa svojim protokolima i certifikatima.

Društvo IKEA ne želi preko ovih internetskih stranica primati informacije koje nisu u uskoj vezi s procesom internetske kupovine. Takve informacije i materijali društvo IKEA neće tretirati kao povjerljive podatke te za njih neće na bilo koji način odgovarati. Slanjem nekih informacija ili materijala društvu IKEA, Kupac daje tvrtki IKEA neograničenu i neopozivu licencu za upotrebu, kopiranje, prikaz, izvođenje, mijenjanje, prijenos i distribuciju tih materijala ili informacija, te se također slaže da društvo IKEA može slobodno koristiti bilo koje ideje, koncepte, znanja ili tehnike u bilo koju svrhu. Međutim, društvo IKEA neće objaviti ime Kupca/Registriranog korisnika ili na drugi način publicirati činjenicu da mu je isti poslao materijale ili druge informacije, osim ako: (a) dobije dozvolu Kupca/Registriranog korisnika za korištenje njegova imena; ili (b) prethodno obavijesti Kupca/Registriranog korisnika da će materijali ili druge informacije poslane na određeni dio ovih stranica biti

objavljeni ili na neki drugi način biti na njima upotrijebljeni zajedno s imenom kupca; ili (c) je obvezna to učiniti po zakonu. Bilo kakva vrsta komunikacije Kupca/Registriranog korisnika ne smatra se povjerljivom. Ako određene internetske stranice dozvoljavaju objavu komunikacija koje će društvo IKEA tretirati kao povjerljive, ta će činjenica biti navedena na tim stranicama.

Objavljivanjem komentara, poruka ili drugih informacija na internetskim stranicama, Kupac/Registrirani korisnik daje društvu IKEA pravo korištenja tih komentara, poruka ili informacija u svrhu promocije, oglašavanja, istraživanja tržišta, ili bilo koju drugu dozvoljenu svrhu. Više informacija u Izjavi o povjerljivosti podataka društva IKEA pročitaj [na ovoj poveznici](#).

Materijali koji su poslani ili dostupni putem internetskih stranica neće se smatrati tajnim ili povjerljivim, kao niti poslovnom tajnom. Dostavljanjem materijala putem internetskih stranica društva IKEA ovlaštena je isti neograničeno koristiti u bilo koje svrhe, uključujući umnožavanje, prijenos, objavljivanje, emitiranje ili upotrebu na bilo koji drugi način, bez obveze plaćanja bilo kakve naknade.

1.8. Informacije o proizvodima

Kupovina proizvoda preko internetske trgovine nudi drugačije iskustvo kupovine od onoga u robnoj kući te je potrebno obratiti pažnju na sljedeće pojedinosti:

Boja proizvoda na fotografiji na internetskim stranicama može se razlikovati od one na fotografiji.

Dimenzije proizvoda mogu se razlikovati od onih kako se čine na fotografiji, no za svaki proizvod IKEA u polju opisa proizvoda navodi ispravne dimenzije. Molimo usporedite dimenzije koje trebate s dimenzijama proizvoda naznačenim na stranicama.

Proizvodi će biti isporučeni u naručenoj količini ako su na raspolaganju, pa postoji mogućnost da društvo IKEA ne može isporučiti narudžbu djelomično ili u potpunosti.

Nisu svi proizvodi i akcije istodobno dostupni u IKEA internetskoj trgovini i robnoj kući IKEA. Uglavnom su cijene izražene na internetskim stranicama iste kao i one izražene u katalogu i u robnoj kući. No ponekad može postojati razlika između cijene u IKEA internetskoj trgovini te IKEA katalogu i robnoj kući IKEA. U takvom slučaju, za kupce putem internetske trgovine važeća će cijena uvijek biti ona koja je objavljena na internetskim stranicama u trenutku kupovine.

Društvo IKEA pokušat će u najvećoj mogućoj mjeri osigurati ažurnost informacija na internetskim stranicama, posebno u odnosu na cijenu ponuđenih proizvoda i usluga. Ukoliko se radi o takvoj pogrešci koja bitno utječe na kupčevu odluku o narudžbi, Kupac zadržava pravo otkaza ili izmjene narudžbe, koji otkaz ili izmjena mora biti dostavljena društvu IKEA odmah po pregledu narudžbe i bez odgode.

1.9. Dostupnost proizvoda i usluge prodaje na daljinu

Društvo IKEA zadržava pravo u bilo kojem trenutku iz prodaje povući bilo koji proizvod. U takvim slučajevima, društvo IKEA Kupcu neisporučenog a plaćenog proizvoda, odnosno plaćene usluge, vraća puni iznos novca za one proizvode koji više nisu u ponudi, odnosno za one usluge koje su plaćene, a nisu izvršene, neovisno o razlogu povlačenja proizvoda iz

prodaje, odnosno neizvršenja usluge. Također, društvo IKEA zadržava pravo promijeniti, pravovremeno obustaviti ili prekinuti pružanje usluge prodaje na daljinu.

1.10. Garancija

Garancija vrijedi u rokovima određenima važećim propisima, od datuma dostave robe, te je u svrhu ostvarivanja prava na garanciju potreban originalan račun kao dokaz kupovine. Razdoblje trajanja garancije i sve što garancija pokriva u vezi s nekim proizvodom navedeno je uz svaki proizvod. Kupac je obavezan obavijestiti IKEA o postojanju vidljivih nedostataka u roku od 2 mjeseca od dana od kada je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od 2 godine od prijelaza rizika na Kupca, odnosno od dana uredno izvršene dostave robe. Garancije, proizvode i uvjete moguće je pronaći [na ovoj poveznici](#). U slučaju kada je trajanje garancije koje je navedeno uz svaki proizvod duže od onog predviđenog propisima Republike Hrvatske, primjenjivat će se pravo koje je povoljnije za Kupca, odnosno IKEA trajanje garancije.

Za rješavanje problema s proizvodom, društvo IKEA će pregledati proizvod i odlučiti o ostvarivanju prava iz garancije. U slučaju da je moguće ostvariti prava iz garancije, društvo IKEA će po vlastitom nahođenju i u suradnji s kupcem odlučiti o prikladnoj zamjeni. Društvo IKEA će tad popraviti neispravan proizvod ili će ga zamijeniti drugim istim ili sličnim proizvodom. U slučaju popravka, odnosno zamjene drugim istim ili sličnim proizvodom u okviru prava iz garancije, društvo IKEA će snositi troškove popravka te biti odgovorno za rezervne dijelove, rad i putne troškove zaposlenika koje društvo IKEA ovlasti, ali samo ako se proizvod može popraviti. Društvo IKEA će postati vlasnikom svih neispravnih dijelova uklonjenih tijekom popravka. Garancija se ne primjenjuje na proizvode koji su nepravilno skladišteni ili sastavljeni, koji se nepravilno koriste, zlorabe, pogrešno koriste, mijenjaju ili čiste pogrešnim metodama čišćenja ili pogrešnim proizvodima za čišćenje. Garancija ne pokriva mehanička oštećenja nastala nepravilnim rukovanjem, primjerice, ali ne ograničavajući se na rezove ili ogrebotine, oštećenja izazvana udarcima, nezgodama. Garancija ne vrijedi ako su se proizvodi koristili na otvorenom, u vlažnom okruženju (isključujući određene proizvode koji su namijenjeni za vanjsku upotrebu), ili ako se proizvodi nisu koristili u kućanstvu (osim ako u uputama za upotrebu nije navedeno drugačije). Garancija ne pokrivaju posljedična ili slučajna oštećenja.

Da bi Kupac ostvario bilo koje pravo iz garancije, potrebno je predložiti račun.

Kako bi garancija bila valjana, potrebno se pridržavati posebnih uputa za njegu, upotrebu i sastavljanje za svaki proizvod koje se mogu pronaći u robnim kućama IKEA i [na IKEA internetskoj stranici](#).

1.11. Odgovornost za umanjenje vrijednosti robe

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat nepravilnog rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Odgovornost za materijalne nedostatke rješavat će se sukladno s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obveznim odnosima te ostalim primjenjivim propisima.

2. Narudžba

2.1. Registracija

Za registraciju na IKEA internetskoj trgovini, potrebno je imati najmanje 18 godina. Kupac/Registrirani korisnik snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije i kupovine. Ako dođe do bilo kakve promjene podataka unesenih prilikom registracije ili kupovine, preporučujemo što prije ažurirati korisnički račun.

Proces prijave: Registracija na ovoj internetskoj stranici moguća je kreiranjem korisničkog računa. Potrebne informacije dostupne su u dijelu „Moj profil“.

Korisničko sučelje vodi kroz proces registracije. Nakon registracije slijedi poruka e-pošte s podacima o korisničkom računu. Društvo IKEA zadržava pravo poništiti korisničke račune koji su neaktivni dulje vrijeme.

2.2. Narudžba

Narudžba proizvoda može se izvršiti telefonom ili elektronskim putem.

- **Telefonska narudžba**

Proizvodi se naručuju pozivom u Centar za podršku kupcima na broj 01/44 55 444. Kupac nabroji željene proizvode i količinu te prateće usluge koje želi naručiti. Za kupca Centar za podršku kupcima kreira narudžbu te je zajedno s poveznicom za plaćanje prosljeđuje elektronskom poštom Kupcu. Kupac vrši provjeru narudžbe, te korištenjem poslane poveznice izvršava elektronsko plaćanje isključivo bankovnom karticom.

- **Narudžba elektronskim putem**

Proizvodi se naručuju elektronskim putem. Pritiskom tipke „Dodaj“, odabrani se proizvod dodaje u potrošačku košaricu. Proizvodi se smatraju naručenim u trenutku kada Kupac prođe cijeli proces naplate. Tada će Kupac primiti potvrdu o narudžbi putem e-pošte o tome da je narudžba uredno zaprimljena.

Ugovor se smatra zaključenim nakon što je Kupac izvršio plaćanje za naručene proizvode.

Društvo IKEA nastojat će dostaviti sve proizvode koje je Kupac naručio, ali zadržava pravo odbiti nalog u slučajevima više sile ili u slučajevima kada je izvršenje ugovorne obveze znatno otežano. Ako društvo IKEA odbije nalog, Kupac će o tome biti obaviješten.

Društvo IKEA nastojat će osigurati dostupnost svih naručenih proizvoda.

2.3. Plaćanje

Plaćanje se vrši isključivo putem interneta, odnosno karticama ili putem linka za plaćanje. Za kupovinu na daljinu moguće je koristiti sljedeće debitne i kreditne kartice: Maestro, MasterCard, Visa, Visa premium, Diners i IKEA kartice.

Troškovi dostave bit će naznačeni zasebno i dodani na ukupnu cijenu naručenih proizvoda. Troškovi dostave bit će izračunati na temelju težine naručenih proizvoda, volumena pošiljke i dostavne adrese.

2.4. Cijena

Sve cijene izražene su u eurima (€), i uključuju PDV. Proizvodi se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja i objavljenim na internetskim stranicama. Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku plaćanja i mogu se promijeniti bez prethodne najave. Društvo IKEA nastojat će da cijene navedene u narudžbi budu točne, međutim, može doći do pogreške.

U slučaju da se cijena proizvoda promijeni za vrijeme obrade narudžbe, ili cijena na internetskim stranicama iz bilo kojeg drugog razloga ne bude odgovarala stvarnoj cijeni proizvoda ili usluge, društvo IKEA omogućit će Kupcu odustajanje od kupovine odnosno potvrdu nove, promijenjene cijene.

3. Preuzimanje proizvoda

Naručeni i plaćeni proizvodi putem internetske trgovine mogu biti preuzeti u: robnoj kući IKEA Zagreb, Ormarići za preuzimanje 24/7 Zagreb, dostavnim centrima Rijeka, Split Osijek, Pula, Dubrovnik i Zadar, mjestima za preuzimanje Slavonski Brod, Čakovec, Varaždin, Zagreb Zapad te partnerskim lokacijama dostavne službe Overseas: Tobacco, Tisak, Crodux i Tifon.

Informacije o cijeni dostupna je [na ovoj poveznici](#).

- **Preuzimanje proizvoda u robnoj kući Zagreb**

Nakon što kupac dobije obavijest o prikupljenoj narudžbi, dužan je istu preuzeti u roku od 3 dana, a najranije 3 sata nakon dobivene obavijesti.

Maksimalna težina narudžbe može biti do 1000 kg. Preuzimanje proizvoda u robnoj kući moguće je otkazati unutar 24 sata od željenog termina preuzimanja u robnoj kući.

U slučaju ako Kupac ne preuzme proizvode najkasnije u roku od 3 radna dana, IKEA zadržava pravo na jednostrani raskid ugovora o prodaji na daljinu, bez prethodne obavijesti. Plaćeni novac bit će u potpunosti vraćen unutar 14 kalendarskih dana nakon isteka razdoblja od 3 dana za preuzimanja proizvoda.

Kupac je u svakom slučaju u skladu s prethodnim rokom, dužan preuzeti proizvode najkasnije 30 minuta prije zatvaranja objekta u kojem proizvode preuzima, dakle prije zatvaranja robne kuće IKEA.

- **Preuzimanje proizvoda na mjestu za preuzimanje (Slavonski Brod, Čakovec, Varaždin, Zagreb Zapad)**

Težina narudžbe od 30 kg do 500 kg. Za narudžbe za preuzimanje na parkingu odabrane lokacije, kupac prilikom kreiranja, osim lokacije, bira i unaprijed definirani termin (datum i vrijeme) kada želi preuzeti svoju narudžbu. Kada narudžba bude bila spremna, Kupac će biti obavješten o datumu preuzimanja proizvoda. Ako Kupac

ne preuzme proizvode u odabranom terminu, smatra se da odustaje od preuzimanja. IKEA će u tom slučaju vratiti Kupcu samo iznos vrijednosti proizvoda, umanjen za iznos plaćene dostave u roku od 14 kalendarskih dana.

- **Preuzimanje kod dostavne službe (partnerske lokacije dostavne službe Overseas)** Nakon što kupac dobije obavijest o dostavljenoj narudžbi kod dostavne službe, dužan je istu preuzeti u roku od **5 radnih dana**. Ako Kupac ne preuzme proizvode u odabranom terminu, smatra se da odustaje od preuzimanja. IKEA će u tom slučaju vratiti Kupcu samo iznos vrijednosti proizvoda, umanjen za iznos plaćene dostave u roku od 14 kalendarskih dana. Maksimalna težina narudžbe može biti do 10 kg i veličina kutije 44x30x40 cm.

- **Preuzimanje proizvoda u IKEA dostavnim centrima (Split, Rijeka, Pula, Osijek, Dubrovnik, Zadar)**

Proizvodi će biti dostavljeni u dostavni centar unutar 10 radnih dana od predane narudžbe. Kupac je dužan preuzeti narudžbu nakon što stigne u dostavni centar, a o čemu će biti obavješten. Maksimalna težina narudžbe može biti do 1000 kg.

U slučaju ako Kupac ne preuzme proizvode najkasnije u roku od 3 radna dana, IKEA zadržava pravo na jednostrani raskid ugovora o prodaji na daljinu, bez prethodne obavijesti. Plaćeni novac bit će u potpunosti vraćen unutar 14 kalendarskih dana nakon isteka razdoblja od 3 dana za preuzimanja proizvoda.

Kupac je u svakom slučaju u skladu s prethodnim rokom, dužan preuzeti proizvode najkasnije 30 minuta prije zatvaranja objekta u kojem proizvode preuzima, dakle prije zatvaranja IKEA dostavnog centra.

Proizvodi koji su dio narudžbe preuzimaju u originalnom pakiranju te nisu dodatno upakirani ni spremljeni u vrećice.

IKEA snosi troškove prijevoza vraćenih proizvoda isključivo ako je proizvod neispravan ili oštećen, ili je isporučen proizvod koji Kupac nije naveo u narudžbi. U slučaju oštećenih i neispravnih proizvoda, IKEA će organizirati zamjenu.

Kupac ima pravo da se predomisli i vrati proizvode prema uvjetima u IKEA Pravilima povrata koji su dio uvjeta poslovanja, detalje može pronaći [na poveznici](#), ali je dužan sam snositi troškove vraćanja proizvoda u robnu kuću IKEA..

Kupac ne može naručiti dostavu iz članka 4. u IKEA dostavnim centrima.

4. Dostava i ostale usluge

4.1. Općenito o dostavi

Usluga dostave moguća je isključivo za IKEA proizvode.

Društvo IKEA ne izvršava uslugu dostave, već ju, sukladno ugovoru, uslugu pružaju ugovoreni podizvođači. Društvo IKEA zadržava pravo sklapanja ugovora s različitim dostavnim službama pod uvjetom da kvaliteta usluge dostave ostaje jednaka IKEA standardima.

Prilikom kreiranja narudžbe Kupac ima mogućnost birati vrijeme dostave na način da odabere vrijeme iz ponuđene liste. Nakon što je narudžba kreirana putem interneta ili pozivom u Centar za podršku kupcima na broj 01 / 445 5444, Kupac će zaprimiti potvrdu putem e-maila da je narudžba zaprimljena a u kojem e-mailu će biti sadržani podaci o narudžbi uključujući i vrijeme dostave. Ukoliko je narudžba kreirana u robnoj kući, Kupac dobiva potvrdu o datumu dostave. U slučaju paketne dostave datum dostave je okviran. U slučaju dostave do kolnog prilaza i dostave u prostoriju Kupac bira datum dostave u vremenskom okviru.

IKEA zadržava pravo promijeniti dogovoreni termin i način dostave zbog otegotnih okolnosti koje su naknadno nastupile ili iz razloga koji su van kontrole IKEA, te u dogovoru s Kupcem predložiti novi termin kamionske dostave, dok će dostavu paketa ugovoreni podizvođači obaviti u najkraćem mogućem roku u odnosu na odabrani termin prilikom narudžbe.

Naručeni proizvodi dostavljaju se na adresu navedenu prilikom kreiranja narudžbe: ispred stana u slučaju paketne dostave i do kolnog prilaza najbližeg ulazu u zgradu u slučaju dostave do kolnog prilaza. Ako se radi o stambenoj zgradi, dostavljač neće nositi proizvode do kata na kojem se nalazi kupac, već do kolnog prilaza najbližeg ulazu u zgradu. Prilaz ulazu dostavnim vozilom mora biti slobodan, u suprotnom dostava se vrši do najbliže točke na kojoj je istovar moguć.

Za dostave kamionom u jednu prostoriju po izboru dostavljač je obavezan unijeti proizvode neovisno o katu i dostupnosti dizala.

Prije odabira usluge dostave, potrebno je provjeriti mogućnost prilaska kamiona kućnoj adresi. Ako je prilaz kućnoj adresi otežan (zabranjen pristup kamionskim vozilima, neodgovarajuća širina, nosivost...), dostava nije moguća.

Zbog tehničkih razloga nismo u mogućnosti pružiti uslugu dostave u zaštićenu jezgru grada Dubrovnika.

Dostava se obavlja na kopnenom području Republike Hrvatske te isključivo na otoke povezane trajektnim linijama (koji prevoze kamione) ili mostom. Zbog tehničkih razloga nismo u mogućnosti pružiti uslugu paketne dostave na otoke Dugi otok, Šoltu i Mljet.

IKEA će učiniti sve u svojoj moći kako bi željena narudžba stigla u odabranom terminu dostave. Dostavit ćemo narudžbu najkasnije unutar 30 dana nakon kupovine. Nedjelje, blagdani i ostali neradni dani ne računaju se u rok dostave.

Dostava se vrši putem dostavne službe. Dostava se vrši na adresu navedenu u narudžbi. Naručena roba bit će složena na način da se uobičajenom manipulacijom u prijevozu ne može oštetiti. Potrebno je imati na umu da je odgovornost kupca sljedeća: Na adresi navedenoj u narudžbi potrebno je osigurati prisutnost osobe za preuzimanje proizvoda. Dostavna će služba pokušati dostaviti proizvode dva puta, u roku od 3 dana od unaprijed definiranog termina u slučaju dostave do kolnog prilaza. Potrebno je provjeriti dimenzije proizvoda kako bi se osiguralo da na dostavnoj adresi ima dovoljno prostora za primitak

proizvoda (primjerice, širina vrata). Također, važno je osigurati neometan pristup dostavnoj adresi.

Prilikom isporuke u jednu odabranu prostoriju, Kupac je dužan provjeriti stanje pakiranja i točnost isporučenih brojeva paketa. Kupac će biti zatražen potpisati potvrdu preuzimanja koja potvrđuje da je dostava isporučena, broj isporučenih paketa i da su proizvodi dostavljeni bez vidljivih oštećenja pakiranja te da je zadovoljan primljenom uslugom. U slučaju dostave do kolnog prilaza nakon preuzimanja narudžbe i potpisivanja dostavnice, Kupac sva odstupanja od narudžbe i oštećenja pakiranja može prijaviti kontaktiranjem Centra za podršku kupcima slanjem poruke e-pošte putem kontakt obrasca ili pozivom na broj telefona 01/445-5444. Ukoliko su proizvodi dostavljeni do kolnog prilaza sa vidljivim oštećenjem pakiranja, u tom slučaju moguće je odbiti preuzimanje samo cijele narudžbe, ne i dijela.

Ako se dostava ne može realizirati zbog nedovoljnog prilaza ili pristupa dostavnoj adresi ili u slučaju da na dostavnoj adresi nema nikoga za preuzimanje proizvoda, proizvodi se ne ostavljaju na adresi, već će dostavna služba ponovno pokušati dostaviti robu. Ako Kupac u dva pokušaja ne preuzme proizvode, smatra se da odustaje od preuzimanja. IKEA će u ovom slučaju vratiti kupcu samo iznos vrijednosti proizvoda u roku od 14 dana.

Ako iz bilo kojeg razloga Kupac nije bio dostupan na adresi za dostavu ili putem naznačenog kontaktnog broja, društvo IKEA nije odgovorno za produljenje prethodno navedenih rokova isporuke.

Za potvrdu termina dostave narudžbi preko 30 kg dostavljač će telefonskim putem kontaktirati kupca 30 min prije dostave. U slučaju dostave do kolnog prilaza Kupac bira dan dostave koji obuhvaća cjelodnevni termin, ne postoji mogućnost odabira preferiranog termina. Ako se naručena roba ne uspije isporučiti iz prvog pokušaja, a nakon dodatne potvrde putem telefona 30 min uoči dolaska na adrese, dostavna će služba pokušati još jednom izvršiti dostavu, u roku od 3 dana od unaprijed definiranog termina, terminu prikladnom za dostavnu službu. Ako niti naknadna dostava ne uspije, proizvodi će biti vraćeni u robnu kuću IKEA, a narudžba kupca bit će otkazana. U tom slučaju Kupac ima pravo tražiti povrat iznosa za proizvode, dok Kupac snosi troškove povrata proizvoda u robnu kuću IKEA.

Za povrat, Kupac je dužan kontaktirati Centar za podršku kupcima slanjem poruke e-pošte putem kontakt obrasca ili pozivom na broj telefona 01/445-5444 (Ponedjeljak - petak: 9:00 - 18:00). U svakom slučaju, nakon poziva na broj telefona, zahtjev za povratom potrebno je poslati i e-poštom putem kontakt obrasca.

4.2. Cijena i uvjeti dostave

Naknada za uslugu dostave bit će ona iskazana na narudžbenici, a računa se sukladno načinu dostave, težini narudžbe, dimenzijama i dostavnoj adresi.

Više o uvjetima dostave vidjeti [na ovoj poveznici](#).

Kupac je prilikom preuzimanja pošiljke dužan provjeriti broj paketa te eventualne nedostatke. Ako se ustanovi da neki proizvodi nedostaju ili su oštećeni prilikom primopredaje, potrebno je isto naznačiti na dostavnici dostavne službe.

Proizvodi koji nedostaju besplatno će se dostaviti naknadno, u najkraćem mogućem roku. Isto vrijedi i ako se Kupcu dostavi oštećen proizvod.

Usluge dostave i Klikni i preuzmi zahtijevaju minimalnu vrijednost narudžbe u iznosu od 2 €, koja se računa nakon primjene svih popusta i poreza. Bilo kakve naknade za uslugu ili troškovi dostave nisu uključeni u izračun minimalnog iznosa narudžbe. Za narudžbe koje ne dosegnu ovaj iznos, usluge dostave ili Klikni i preuzmi neće biti ponuđene. Usluga Klikni i preuzmi u robnoj kući IKEA i Ormarići za preuzimanje ne zahtijevaju minimalnu vrijednost narudžbe.

Za određene proizvode mogu vrijediti minimalne količine za narudžbu, što znači da neki proizvodi nisu dostupni za pojedinačnu kupovinu (npr. čaše se mogu naručiti samo u setu od 4 komada ili više). Ograničenja u količini će se prikazati tijekom procesa naručivanja.

4.3. Ograničenja kod dostave

Društvo IKEA ne vrši dostavu prehrambenih proizvoda, metraže, biljaka, orijentalnih tepiha, tepiha od kravlje kože, proizvoda s odjela „Kakvo je – takvo je“ te poklon bonova.

Neki proizvodi (poput sofa) imaju veće dimenzije i Kupac je dužan osigurati prostor za dostavu proizvoda većih dimenzija te pristup prostoriji u koju će se proizvod dostaviti. Kupac treba omogućiti dostavu proizvoda u prostor u kojem neće biti izloženi bilo kakvim štetnim uvjetima (primjerice, ali ne ograničavajući se na vlagu, kišu, vjetar, snijeg i sl.) koji bi mogli nepovoljno utjecati na proizvod. Ako zbog nepotpunih informacija o dostavnoj adresi ili neomogućenom pristupu usluga dostave neće biti moguća, ista će se obustaviti, proizvodi će se vratiti u robnu kuću IKEA, a Kupac će o istome biti obaviješten. IKEA će u ovom slučaju vratiti kupcu samo iznos vrijednosti proizvoda u roku od 14 dana.

Dostava se može obustaviti i zbog razloga više sile poput, primjerice, ali ne ograničavajući se na zatvorene prometnice uslijed vjetra, prekid trajektnih linija i sl. U tom će slučaju društvo IKEA uložiti sve razumne napore pravovremeno kontaktirati kupca i dogovoriti alternativni termin kao i način dostave.

Proizvodi će biti zapakirani tako da se uobičajenom manipulacijom u prijevozu ne mogu oštetiti. Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i nedostatke, te upisati nedostatke na dostavnicu. Proizvodi su osigurani od gubitka i oštećenja u dostavi. Kupac je obavezan prilikom preuzimanja robe potpisati dostavnicu koju dostavljač uzima kao potvrdu o preuzimanju. Ako Kupac, nakon što je roba poslana, u očekivanom vremenu ne primi robu ili obavijest o isporuci, ima pravo o tome obavijestiti trgovca kako bi se poduzelo traženje pošiljke ili kako bi se poslala zamjenska pošiljka.

4.4. Ugovaranje dostave

Kupac je isključivo odgovoran za osiguravanje mogućeg prihvaćanja isporuke na dostavnoj adresi i, ako nije osobno dostupan za prihvaćanje, mora osigurati prisutnost odrasle osobe na dostavnoj adresi. Dostavljači neće dostaviti, isporučiti i ostaviti proizvode za koje nisu potpisane potvrde o preuzimanju.

Prije odabira usluge dostave, potrebno je provjeriti mogućnost prilaza kamiona kućnoj adresi.

Ako je prilaz kućnoj adresi otežan (zabranjen pristup kamionskim vozilima, neodgovarajuća širina, nosivost...) dostava nije moguća.

Potrebno je da Kupac u što kraćem roku obavijesti trgovca o mogućim poteškoćama oko preuzimanja dostave. Društvo IKEA neće biti odgovorno za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat bilo kakvog propusta kupca.

Proizvodi koji nedostaju bit će ponovno naručeni i naknadno dostavljeni besplatno. Oštećeni ili pogrešno isporučeni proizvodi bit će vraćeni u robnu kuću IKEA te također naknadno besplatno dostavljeni.

Kod naknadno primijećene nepravilnosti, Kupac mora trgovca u razumnom vremenu od primitka isporuke a u svakom slučaju u skladu s rokovima predviđenima u propisima, obavijestiti o bilo kakvim oštećenjima ili odstupanjima.

Ako Kupac odbije potpisati potvrdu preuzimanja, dostava će biti zabilježena kao odbijena.

Kada su proizvodi isporučeni Kupcu ili osobi koja je zaprimila isporuku, Kupac postaje vlasnikom tih proizvoda i odgovoran je za bilo kakva naknadna oštećenja, gubitke ili uništenja proizvoda.

4.5. Rok isporuke

Prilikom kreiranja narudžbe Kupac ima mogućnost odabrati vrijeme dostave iz ponuđene liste. IKEA će nastojati dostaviti naručenu robu u odabranom vremenu. Dostavu paketa obaviti ćemo u najkraćem mogućem roku u odnosu na odabrani termin prilikom narudžbe. Dostava kamionom obaviti će se u odabranom terminu dostave prilikom narudžbe. U slučaju paketne dostave datum dostave je okviran.

4.6. Ostale usluge

Usluge se mogu ugovoriti na daljinu, putem telefona IKEA Centru za podršku kupcima, u robnoj kući Zagreb i Studiju za planiranje Split i Zadar.

Slijedeće usluge možeš ugovoriti: mjerenje kuhinje, planiranje i mjerenje kuhinje u domu kupca, planiranje kuhinje, rješenja za odlaganje, montaža IKEA kuhinje, sastavljanje IKEA proizvoda, instalacija priključaka, Provjera IKEA plana i pomoć pri kupovini na daljinu

Uslugu montaže kompletne kuhinje moguće je ugovoriti isključivo ako je Kupac isplanirao kuhinju putem usluge planiranja kuhinje, te ako je plan i nacrt kuhinje ovjeren od strane IKEA zaposlenika.

Više informacija o cijeni kompletne kuhinje vidjeti na ovoj poveznici.

Više Informacija o cijeni usluge sastavljanja IKEA namještaja vidjeti [na ovoj poveznici](#).

Usluga Provjera IKEA plana i pomoć pri kupovini na daljinu sastoji se od pružanja informacija o IKEA asortimanu i funkcionalnostima proizvoda, provjere plana i nacрта modularnog namještaja od strane IKEA zaposlenika te prodaja tog namještaja na daljinu. Uslugu na daljinu vrše IKEA zaposlenici putem aplikacije VCS (visual customer support).

4.6.1 Planiranje rješenja za odlaganje

Usluga je dostupna u Studiju za planiranje Split i Zadar rezervacijom termina i na daljinu putem aplikacije IKEA VCS (Visual Customer Support) ili MS Teams.

Planiranje modularnog namještaja nije moguće bez pruženih mjera tvrtki IKEA. Ako mjere nisu precizne, ne može se jamčiti ispravnost usluge planiranja ni ispravnost usluge montaže.

Nakon planiranja rješenja za odlaganje, kupac daje suglasnost elektroničkim putem. U slučaju da kupac želi naknadnu promjenu plana, potrebno je rezervirati novi termin. Svaka sljedeća promjena mora biti dogovorena i zabilježena elektroničkim putem.

Ako se kupac ne pojavi na rezerviranom terminu, usluga na daljinu planiranja rješenja za odlaganje može se ponovno rezervirati, a maksimalni rok za pružanje usluge jest 30 kalendarskih dana od trenutka ponovne rezervacije.

Kupac uslugu može otkazati u roku od najviše 24 sata od datuma usluge tako što će tvrtku IKEA Hrvatska obavijestiti telefonom na broj 01 44 55 444, putem opcije otkazivanja koja se nalazi na automatskoj e-pošti koja se šalje nakon rezervacije termina, ili putem e-pošte na adresu: customer.support.hr@ikea.com ili putem kontakt obrasca na web-u.

4.6.2 Dizajn interijera za tvoj dom

Usluge dizajna interijera za tvoj dom pružamo na daljinu putem aplikacija BOKA i Microsoft Teams. Usluga dizajna namijenjena je svim IKEA kupcima. Na neke od usluga, IKEA Family članovi imaju pravo na cijene s popustom, a IKEA Family mora se pokazati na uvid i registrirati prilikom kupovine usluge.

Nudimo četiri opcije usluga, ovisno o zahtjevnosti projekta i kvadraturi prostora:

1. Dizajnerske konzultacije za dom na daljinu
2. Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu do 25 m²
3. Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu do 60 m²
4. Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu iznad 60 m²

Usluga „**Dizajnerske konzultacije za dom na daljinu**“, po cijeni od 29 €, uključuje individualni sastanak (do 60 minuta) s IKEA dizajnerom, videopozivom. To je mala usluga koju nudimo za kupce koji ne trebaju cjelovito dizajnersko rješenje. Pruža stručne savjete IKEA dizajnera za rješenje konkretnih izazova u uređenju prostora u tvom domu, bez izrade 3D nacрта, bez mogućnosti reklamacije i uključuje:

- Individualni sastanak videopozivom (do 60 minuta) s IKEA dizajnerom interijera.
- 2D dizajn zida ili tlocrt (opcionalno)
- Inspirativni kolaž (opcionalno)
- Savjete i ideje vezane uz organizaciju prostora, stil, boje, tekstile i rasvjetu.
- Preporuke za IKEA proizvode koje možeš odmah kupiti
- Popis proizvoda s okvirnim troškovima
- Podršku pri kupovini i dodatne usluge ako su ti potrebne (npr. kupnja, dostava, montaža)

Usluga „**Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu do 25 m²**“, po cijeni od 59 € (cijena za IKEA Family članove je 49 €), uključuje individualni sastanak (do 90 minuta) s IKEA dizajnerom videopozivom, kao i cjelovito dizajnersko rješenje za jednu ili više prostorija do najviše 25 m².

Usluga „**Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu do 60 m²**“, po cijeni od 149 € (cijena za IKEA Family članove je 119 €), uključuje do 3 individualna sastanka (svaki sastanak do 90 minuta) s IKEA dizajnerom videopozivom, kao i cjelovito dizajnersko rješenje za jednu ili više prostorija do najviše 60 m².

Usluga „**Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu iznad 60 m²**“, po cijeni od 4 €/m² uključuje individualne sastanke s IKEA dizajnerom videopozivom u količini i trajanju prema potrebi u odnosu na veličinu prostora, kao i cjelovito dizajnersko rješenje za prostore ukupne površine iznad 60 m².

2. – 4. Usluge „Dizajn interijera za tvoj dom“ uključuju:

- Individualni sastanak videopozivom s IKEA dizajnerom u količini ovisno o vrsti usluge
- Detaljan 3D prikaz i plan rješenja – uključeni su rasvjeta, dodaci i dekoracije
- Virtualnu šetnju prostorom
- Individualizirane savjete o bojama i uzorcima
- Korisne savjete i ideje o uređenju prostora
- Popis predloženih usluga IKEA
- Popis za kupovinu
- Individualni sastanak (do 45 minuta) sa stručnjakom iz prodaje koji uključuje savjete o mogućnostima kupovine i organizaciji svih ostalih usluga, putem videopoziva.

Kako bi dizajner imao sve potrebne informacije i kako bi sastanak s dizajnerom bio uspješan, kupac mora poslati nacрте s mjerama i fotografije prostora te ispunjeni upitnik na adresu elektroničke pošte interior.design.hr@ikea.com najkasnije 48 sati prije zakazanog datuma sastanka. Na temelju dostupnih informacija, dizajner će pripremiti model prostora i skicu prijedloga kao temelj za daljnju raspravu i razradu tijekom sastanka s kupcem.

Tijekom uređenja, kupac mora obavijestiti tvrtku IKEA o bilo kakvom problemu ili promjenama koje bi mogle omesti kvalitetno pružanje usluge dizajna (nedostatak potrebnih informacija ili mjera, promjene instalacija, dodatni pregradni zidovi, promjene dimenzija ili pozicija otvora i sl.).

U okviru ovih usluga kupac ima pravo na jednu manju izmjenu rješenja (promjena vrste sofe, veličine i boje, tepiha i sl.) unutar 30 kalendarskih dana od isporuke dizajna.

Rezervacija usluge

Usluge „Dizajnerske konzultacije za tvoj dom na daljinu, „Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu do 25 m²“ i „Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu do 60 m²“ kupac može rezervirati online uplatom rezervacije početnog termina.

Usluga „Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu iznad 60 m²“ može se rezervirati uplatom nakon ispunjavanja obrasca na internetskoj stranici usluge [Planiranje unutrašnjeg uređenja doma - IKEA](#) i/ili na adresi e-pošte: interior.design.hr@ikea.com.

Usluga „Dizajn interijera za tvoj dom na daljinu iznad 60 m²“ pružat će se prema dostupnosti IKEA dizajnera radnim danom (od ponedjeljka do petka), osim na državne praznike, vjerske blagdane te vikendom (subota i nedjelja), u razdoblju od 8 do 18 sati. Kupac bira željeni datum, a zajedno sa dizajnerom će dogovoriti točno vrijeme za videopozive.

Uz dogovor o trajanju dizajnerskog projekta, kupac će dobiti upute za plaćanje (putem Pay via Link poveznice), prijedlog termina u kojem će se održati sastanak s dizajnerom i započeti s radom na dizajnu.

Rezervacija narudžbe i Pay via Link poveznice imaju isti rok isteka, do 19 h istog radnog dana kada je narudžba/Pay via Link napravljena (nedjeljom do 17h). Unutar 48 sati nakon vidljive uplate, IKEA dizajner kontaktirati će kupca i dogovoriti detalje sastanka. Sastanak s kupcem putem aplikacije Microsoft Teams snima se i podrazumijeva audio, video (ukoliko je moguće) i dijeljenje zaslona.

Otkazivanje usluge

Ako, iz bilo kojeg razloga, IKEA ne može obaviti zakazani sastanak, kupca će o tome na vrijeme obavijestiti i maksimalno izaći u susret kako bi se dogovorio alternativni datum koji odgovara kupcu. IKEA neće odgovarati ni za kakvu odštetu. IKEA zadržava pravo odbijanja ugovaranja usluge dizajna ili izvršavanje iste u slučaju da je kupac poslao lažne podatke ili svojim djelovanjem krši zakon ili ako je dogovaranje te usluge već dva puta ranije otkazano bez valjanog objašnjenja.

Kupac može, bez dodatnih troškova, promijeniti ili otkazati datum ili vrijeme sastanka s dizajnerom slanjem zahtjeva IKEA dizajneru putem elektroničke pošte na adresu interior.design.hr@ikea.com najkasnije 48 sati prije zakazanog sastanka. Uzevši u obzir navedeno, ako zahtjev ne bude poslan 48 sati unaprijed, IKEA ne jamči dostupnost dizajnera u slučaju ponovnog zakazivanja sastanka, a ranije uplate kupca neće biti vraćene. Ako se kupac ne pojavi u dogovoreno vrijeme na dogovorenom sastanku, IKEA dizajner

pričekat će dodatnih 15 minuta i napustiti sastanak tek kad to vrijeme istekne, a smatrat će se da je kupac otkazao sastanak bez da je to na vrijeme javio. Ranije uplate kupca neće biti vraćene.

Ukoliko kupac tvrtki IKEA ne dostavi tražene informacije, nacрте, sve tražene mjere prostorija (visina, širina, dimenzije prozora, vrata, otvora, instalacije i sl.) i potrebnu dokumentaciju (putem elektroničke pošte na adresu interior.design.hr@ikea.com) kako bi dizajner znao gdje se nalaze prozori i vrata, koji su strukturni materijali korišteni, gdje se nalaze električne i ostale instalacije i sve druge informacije koje bi mogle biti bitne za uslugu dizajna, IKEA može otkazati uslugu. Precizne informacije važne su kako bi usluga koju nudi tvrtka IKEA bila kvalitetna.

Dodatno

IKEA ne odgovara za bilo kakvu štetu ili ozljedu kupca u okviru usluge dizajna koju pruža, a koja je proizašla iz nedostatka informacija ili neodgovarajućih, nepotpunih i krivih informacija koje je dostavio kupac. Kupac je jedini odgovoran za svaku neusklađenost ili nepotpunost dostavljenih informacija, pogotovo u nacrtima i mjerama koje su poslane dizajneru. U tom slučaju IKEA neće isplatiti naknadu za ikakve nedostatke usluge dizajna. IKEA također zadržava pravo odbiti nastaviti ili započeti uslugu planiranja ako, nakon pregleda nacрта i dokumentacije koju dostavi kupac, procijeni da nema prihvatljivih sigurnosnih uvjeta ili nije moguće, iz bilo kojeg tehničkog razloga, nastaviti s pružanjem usluge temeljem jedne ili više karakteristike lokacije. Kupac može uložiti prigovor na izvršenu uslugu Centru za podršku kupcima telefonom ili putem e-pošte.

Projekti koje dizajnira IKEA u sklopu usluga dizajna intelektualno su vlasništvo tvrtke IKEA i kao takvima sva autorska prava i druga povezana prava pripadaju isključivo tvrtki IKEA, kao i sva prava industrijskog vlasništva, i može ih neograničeno koristiti tvrtka IKEA i treća strana s odobrenjem tvrtke IKEA za svrhu, bilo kojim sredstvima, djelomično i/ili u kombinaciji s drugim projektima, a mogu se i prilagođavati.

4.6.3 Usluga Montaže kupaonskog namještaja

Uslugu montaže kupaonskog namještaja moguće je ugovoriti isključivo za IKEA kupaonski namještaj kao i za IKEA kupaonsku rasvjetu. Kupac mora ukloniti stari kupaonski namještaj prije nego što pružatelj usluga dođe montirati novu. Kupac može odabrati jednu od dvije ponuđene usluge montaže kupaonice:

- Osnovna montaža kupaonskog namještaja uključuje sastavljanje kupaonskih elemenata i montažu na zid, montažu ladica i vrata te unutarnjih dodataka. Tim za sastavljanje prilagodit će sve ladice i vrata te pričvrstiti ručke. Ova usluga uključuje montažu i spajanje umivaonika, miješalice za vodu i sifona, rezanje radne ploče za umivaonik i spajanje miješalice za vodu. Montiraju se samo uređaji tvrtke IKEA (umivaonik, sifon, miješalica, perilica). Izmjene su već uključene u uslugu i one podrazumijevaju: rezanje stražnje i bočnih strana, gornjeg/donjeg dijela prema postoru te kako bi se osigurala ispravna montaža na zid. Spajanje na vodovodnu i električnu mrežu nije uključeno u ovu uslugu.

- Kompletna montaža kupaonskog namještaja uključuje sastavljanja elemenata i montažu na zid, montažu ladica i vrata te unutarnjih dodataka. Tim za sastavljanje prilagodit će sve ladice i vrata te pričvrstiti ručke. Ova usluga uključuje montažu i spajanje umivaonika, miješalice za vodu, sifona, te instalaciju i spajanje IKEA električnih (rasvjetnih) rješenja. Izmjene su već uključene u uslugu te podrazumijevaju: rezanje stražnje i bočnih strana, gornjeg/donjeg dijela prema postoru te kako bi se osigurala ispravna montaža na zid. Ventili za vodu moraju biti lako dostupni i funkcionalni. Ako su jako stari, najčešće nisu u potpunosti ispravni i kad je zatvorena, voda može curiti do neke mjere. U tom se slučaju IKEA ili interni/vanjski pružatelji usluga tvrtke IKEA odriču odgovornosti i kupac ovime prihvaća da se IKEA odriče odgovornosti od bilo kakvih nepravilnosti i štete koje mogu prouzročiti neispravni ventili za vodu. Razvodna kutija mora biti dostupna internim/vanjskih pružateljima usluga tvrtke IKEA kako bi sigurno i ispravno proveli instalaciju rasvjete.

Objekte usluge ne uključuju izmjenu drugih predmeta poput vodovodnih cijevi, ventila, utičnica.

IKEA tim ponijet će sa sobom pakiranja kad završe, osim ako ih kupac želi zadržati. Rastavljanje starog kupaonskog namještaja nije uključeno u montažu kupaonskog namještaja.

Usluga je dostupna u Zoni 1, Zoni 2 i Zoni 3.

Zona 1

Grad Zagreb, Zagrebačka, Primorsko-goranska, Zadarska, Splitsko-dalmatinska županija osim otoka i poluotoka.

Zona 2

Istarska, Varaždinska, Krapinsko-zagorska, Karlovačka, Šibensko-kninska, otok Krk, Pag, Čiovo, Murter, Vir.

Zona 3

Otoci Brač, Hvar

4.6.4 Montaža SKYTТА sustava kliznih vrata

Montaža SKYTТА sustava kliznih vrata pruža se u sklopu usluge sastavljanja namještaja. Montaža SKYTТА sustava možeš naručiti u robnoj kući IKEA, Studiju za planiranje Split i Zadar ili pozivom u Centar za podršku kupcima.

Uvjeti montaže su:

- Kupac mora imati točne mjere jer netočne mjere mogu dovesti do toga da je nemoguće provesti montažu,
- Montaža se može izvesti samo na čvrstoj površini (monteri ne smiju rezati tapisone ili slične mekane površine),

- Montaža nije moguća u slučaju da u prostoriji postoji spuštenu strop (izrađen od gipsa ili sličnog materijala),
- U slučaju da u domu kupca postoji podno grijanje, montaža nije moguća,
- Monter nije u mogućnosti popuniti prostor između zida i ormara,
- Zakrivljene stijenke bočnih zidova ne smiju prelaziti 0 - 3 mm po metru jer u tom slučaju montaža neće biti moguća,
- Sigurnosni su uvjeti nužni za montažu. U suprotnom slučaju, monter ima pravo otkazati montažu,
- Gornja pokrivna ploča dolazi u jednoj neutralnoj boji drveta, a IKEA zaposlenici nisu u mogućnosti provesti radove bojanja.

Usluga je dostupna u Zoni 1, Zoni 2 i Zoni 3.

Zona 1

Grad Zagreb, Zagrebačka, Primorsko-goranska, Zadarska, Splitsko-dalmatinska županija osim otoka i poluotoka.

Zona 2

Istarska, Varaždinska, Krapinsko-zagorska, Karlovačka, Šibensko-kninska, otok Krk, Pag, Čiovo, Murter, Vir.

Zona 3

Otoci Brač, Hvar

4.7 Dizajn interijera za tvoj posao

Usluge dizajna interijera za tvoj posao dostupne su na čitavom teritoriju Republike Hrvatske. Namijenjene su B2B kupcima. B2B kupci su kupci koji plaćaju usluge i robu putem IKEA for Business kanala prodaje [Kako kupovati putem IKEA for Business – IKEA](#). Na neke od usluga, IKEA Business Network članovi imaju pravo na cijene s popustom, a IKEA Business Network mora se pokazati na uvid i registrirati prilikom kupovine usluge.

O ovim Uvjetima poslovanja

Ovim Uvjetima poslovanja reguliraju se usluge „Dizajnerske konzultacije za posao“, „Dizajn interijera za apartmane, kuće i poslovne prostore“ i „Dizajn i vođenje projekta - Ključ u ruke“, koje IKEA Hrvatska d.o.o., Ulica Alfreda Nobela 2, Sop, 10361 Sesvete-Kraljevec, OIB: 21523879111 (u daljnjem tekstu: „tvrtka IKEA“) pruža B2B kupcima.

Ovi se Uvjeti poslovanja povremeno mogu mijenjati, pa ih provjerite prije nego što naručite Uslugu.

Ako imate bilo kakvih pitanja o ovim Uvjetima poslovanja ili o pravilima, obratite nam se na e-poštom na ikea.business.design.hr@ikea.com.

Nudimo tri opcije usluga, ovisno o zahtjevnosti projekta i kvadraturi prostora:

1. Dizajnerske konzultacije za posao na daljinu

2. Dizajn interijera za apartmane, kuće i poslovne prostore
3. Dizajn i vođenje projekta - Ključ u ruke

Usluga „Dizajnerske konzultacije za posao na daljinu“ je besplatna i uključuje individualni sastanak (do 60 minuta) s IKEA dizajnerom, videopozivom. To je mala usluga koju nudimo za kupce koji ne trebaju cjelovito dizajnersko rješenje. Pruža stručne savjete IKEA dizajnera za rješenje konkretnih izazova u uređenju prostora za apartmane, kuće i poslovne prostore, bez izrade 3D nacrtu.

Usluga uključuje:

- Online sastanak (do 60 minuta) s IKEA dizajnerom interijera.
- 2D dizajn zida ili tlocrt (opcionalno)
- Inspirativni kolaž (opcionalno)
- Stručne savjete za funkcionalno opremanje prostora namijenjenog poslovanju (turizam, najam, usluge i sl.)
- Preporuke proizvoda, boja, materijala i organizacije prostora
- Popis proizvoda s okvirnim troškovima
- Podršku pri kupovini i povezanim IKEA uslugama

Usluga „Dizajn interijera za apartmane, kuće i poslovne prostore“ pametno je rješenje za opremanje i dizajniranje apartmana, kuća za najam i poslovnih prostora. Cijena usluge je 4 €/m², a IKEA Business Network članovi mogu ostvariti 50 % popusta (IBN cijena je 2 €/m²). Za kupnju svih proizvoda iz idejnog rješenja, ukupni račun za IKEA robu i usluge umanjuje se za iznos plaćen za uslugu dizajna.

Usluga uključuje:

- Inicijalni sastanak (telefonski poziv, video poziv ili sastanak u robnoj kući IKEA Zagreb) na kojem se definiraju podaci o prostoru, potrebama, stilu, budžetu i specifičnostima.
- Individualne sastanke s IKEA dizajnerom (broj i trajanje sastanaka prilagođeni veličini prostora) – održavaju se putem videopoziva uživo.
- Detaljan 3D prikaz i plan rješenja – uključeni su namještaj, rasvjeta, dodaci i dekoracije
- Virtualna šetnja prostorom
- Prijedlozi boja, materijala i završnih obrada
- Korisne preporuke za održivo i funkcionalno uređenje, inspiracijski kolaž i kolaž proizvoda
- Tlocrt prostora s prikazom namještaja i opreme
- U sklopu rješenja uključeno je i planiranje IKEA kuhinje (ako je primjenjivo)
- Popis IKEA proizvoda i usluga s okvirnim troškovima
- Podrška stručnjaka iz prodaje – uključuje podršku i pomoć pri kupovini i organizaciji dodatnih usluga (dostava, montaža...)
- Usluga ne uključuje: Građevinske radove, premještanje ili prilagodbu instalacija, bojanje zidova ili druge zahvate, robu iz idejnog rješenja, dostavu, sastavljanje i/ili montažu proizvoda.

Usluga „Dizajn i vođenje projekta - Ključ u ruke” , po cijeni od 10 €/m2, uključuje cjelovito dizajnersko rješenje i vođenje projekta za poslovne prostore, apartmane, kuće za najam ili objekte u turističke i komercijalne svrhe. Namijenjena je poslovnim korisnicima koji trebaju personalizirano, funkcionalno i estetsko rješenje s podrškom IKEA tima, od dizajna do implementacije.

Usluga uključuje:

- Inicijalni sastanak (telefonski poziv, videopoziv ili sastanak u robnoj kući IKEA Zagreb) na temelju kojeg se definira projektni zadatak s pojedinostima o prostoru, potrebama, stilu, specifičnostima i budžetu.
- Individualne sastanke s IKEA dizajnerom (broj i trajanje sastanaka prilagođeni veličini prostora). Sastanci će biti održani putem videopoziva uživo ili prema potrebi
- Detaljan 3D prikaz i plan rješenja – uključeni su rasvjeta, dodaci i dekoracije
- Virtualna šetnja prostorom
- Individualizirani savjeti o bojama i materijalima
- Korisne savjete i trikove o uređenju tvog prostora i održivosti
- Popisi za kupovinu (za svaku pojedinu prostoriju ili sve zajedno)
- Podršku stručnjaka iz prodaje koja uključuje savjete o mogućnostima kupovine i organizaciji svih ostalih usluga (kupnja, dostava i sastavljanje)

Cijeli projekt vodi posvećeni tim stručnjaka: Voditelj ključnih kupaca, dizajner interijera i prodajni specijalist prate svaki korak - od prvog kontakta do završetka projekta. Time osiguravamo personalizirani pristup, učinkovitu komunikaciju i kvalitetnu realizaciju poslovnog prostora.

Kako rezervirati usluge Dizajn interijera za tvoj posao

Za rezervaciju usluga Dizajn interijera za tvoj posao, kupac mora ispuniti prijavu na stranici [Dizajn interijera za tvoj posao](#). Nakon registracije kupcu ćemo se u roku od 48 sati (u što nisu uključeni vikendi, praznici i blagdani) obratiti telefonskim pozivom kako bismo dobili informacije o prostoru, potrebama i željama kupca, kao i financijskom i vremenskom okviru projekta.

Nakon telefonskog poziva kupac će primiti e-poštu s upitnikom o osnovnim informacijama potrebnima za izradu dizajnerskog rješenja te svim informacijama o ovoj usluzi.

Usluga se pruža nakon što kupac izvrši uplatu po predračunu za pružanje usluge poslanom e-poštom, a predračun je kreiran na temelju informacija iz ispunjenog upitnika. U istoj se e-poruci definiraju i vremenski okvir te druge pojedinosti relevantne za pružanje usluge. Plaćanje predračuna za uslugu znači da kupac prihvaća vremenski okvir i Uvjete poslovanja za uslugu.

Ako ključna IKEA roba s popisa za kupovinu koja je neophodna za dizajnersko rješenje nije dostupna u trenutku kupovine, kupcu će se ponuditi alternativna IKEA roba. Ako kupac nije zadovoljan predloženim alternativnim IKEA proizvodima, nije ih obvezan kupiti.

Napomena: ako se račun za IKEA robu i usluge ne plati u roku od dva mjeseca nakon datuma na koji je dizajnersko rješenje završeno i poslano kupcu e-porukom, iznos usluge dizajna interijera neće se umanjiti od računa za IKEA robu i usluge.

Ako se kupac obrati tvrtki nakon isteka dva mjeseca od datuma na koji je dizajnersko rješenje završeno i poslano kupcu e-poštom, mora se izraditi novo rješenje u skladu s Uvjetima poslovanja koji su bili važeći u trenutku kada se kupac obratio tvrtki IKEA.

Važne informacije

Kako bi se svi rokovi mogli ispuniti, kupac mora dostaviti informacije potrebne za izradu rješenja.

Ako nam kupac pruži nepotpune ili netočne informacije, možda ćemo izvršiti dodatnu razumnu naplatu za pokrivanje potencijalnog dodatnog posla. O iznosu dodatne naplate pravovremeno ćemo obavijestiti kupca.

Kupac mora dostaviti tlocrt ili sâm izmjeriti dimenzije prostora. Dizajner će savjetovati kupca o tome kakva mjerenja treba obaviti. Napomena: ne snosimo odgovornost za točnost mjera koje je kupac dostavio.

Nakon dostavljanja dizajnerskog rješenja putem e-pošte kupac ga mora provjeriti i potvrditi te poslati svoje komentare u roku od 15 dana. Nakon isteka tog roka ne prihvaćaju se naknadne izmjene i smatra se da je kupac prihvatio dizajnersko rješenje.

Napomena: prihvaćaju se samo male izmjene dizajnerskog rješenja. Ključni parametri rješenja, odnosno, tlocrt, inspiracijski kolaž i ključni proizvodi ne mogu se mijenjati. Male izmjene odnose se na promjene pojedinačnog proizvoda ili skupine proizvoda koji su dio jednog rješenja (primjerice, EKET ili BESTÅ rješenje osmišljeno u IKEA planeru).

Cijene na IKEA popisu za kupovinu mogu se promijeniti zbog različitih razloga i važeće su 24 sata nakon što je popis za kupovinu poslan kupcu.

Na popisu za kupovinu mogu se naći proizvodi za profesionalnu upotrebu i upotrebu u domu. Odgovornost kupca je provjeriti važeće zakonske zahtjeve za opremanje koji se tiču njegove poslovne djelatnosti.

Ne možemo jamčiti da će kupac pronaći prikladne proizvode. Također, čitav asortiman IKEA proizvoda podložan je dostupnosti.

Pravila otkazivanja

U slučaju nepredviđenih okolnosti izvan razumne kontrole ili nedostupnosti ključnog osoblja ili materijala potrebnih za ispunjavanje usluge možda ćemo morati otkazati ili promijeniti termin izvršenja usluge. Ako se to dogodi, javit ćemo vam se u najkraćem roku.

Dodatno

Svi sporovi ili zahtjevi koji proizađu iz usluge „Dizajn interijera za apartmane, kuće i poslovne prostore” ili ovih pravila regulirat će se i interpretirati u skladu sa zakonima Republike Hrvatske pred nadležnim sudom ako strane ne uspiju mirno razriješiti spor.

Smatrat će se da svi korisnici prijavom na sudjelovanje pristaju na ove uvjete i obvezuju se da će ih se pridržavati.

4.8 IKEA usluge za kuhinje - uvjeti poslovanja

Mjerenje kuhinje

Kupac rezervira uslugu pozivom Centra za podršku kupcima na broj 01/445-5444 ili dolaskom na odjel Kuhinja u robnoj kući Zagreb i u Studiju za planiranje Split i Zadar. Usluga se izvršava samo u zonama 1 i 2, odnosno u županijama: Grad Zagreb i Zagrebačka, Primorsko-goranska, Splitsko-dalmatinska, Zadarska + dio otoka Paga (s poštanskim brojem 23xxx), Istarska, Šibensko-kninska, Karlovačka, Krapinsko-zagorska, Varaždinska.

Izvoditelj usluge mjerenja izmjerit će sljedeće:

- dimenzije prostora buduće kuhinje (visinu, dužinu i širinu);
- dimenzije i položaj prozora i vrata;
- položaj vanjskih kuhinjskih zidova;
- širinu svih prozora (uključujući prozorsku klupčicu) i njihovu visinu (od postojeće razine poda) iznad poda;
- položaj kosih stropova;
- položaj električnih, vodovodnih i plinskih instalacija i drugih čvorova u kuhinjskoj prostoriji (npr. cijevi, radijatori, bojler);
- sve prepreke u prostoriji (npr. dimnjak/ventilacijski stup, coku na podu, dodatne zidove i sl.).

te provjeriti jesu li svi kutovi prostorije pod pravim kutom.

Radni uvjeti

Kupac se obvezuje pripremiti prostor za uslugu mjerenja:

1. Temperatura radnog prostora mora biti u rasponu od 15°C do 28°C.
2. Stari je namještaj potrebno ukloniti iz prostorije prije dolaska izvoditelja usluge mjerenja kako bi se omogućilo dovoljno prostora za precizno mjerenje.
3. Svi građevinski radovi moraju u potpunosti biti završeni, a područje za izmjeru sigurno za rad izvoditelja usluge mjerenja.

Ograničenja

Ukoliko Kupac ne osigura gore navedene uvjete u trenutku termina zakazane usluge, izvoditelj usluge mjerenja neće biti u mogućnosti pružiti ovu uslugu. U tom slučaju Kupac nema pravo na povrat novaca. Kupac može rezervirati i platiti novi termin za uslugu mjerenja. Ako Kupac dva (2) radna dana prije zakazanog termina obavijesti tvrtku IKEA da

nije osigurao uvjete za izvršenje usluge, ima pravo jednom zakazati novi termin koji se ne naplaćuje.

Planiranje kuhinje

Kupac rezervira uslugu putem IKEA internetske stranice <https://www.ikea.com/hr/hr/appointment/kitchen> ili dolaskom na odjel Kuhinja u robnoj kući Zagreb i u Studiju za planiranje Split i Zadar.

Kupac može odabrati jednu od dvije ponuđene usluge planiranja kuhinje:

- **Uslugu planiranja kuhinje u robnoj kući IKEA ili u Studiju za planiranje Split i Zadar** u trajanju od 90 min, sa zaposlenikom za planiranje kuhinje tvrtke IKEA. Kupac je obavezan prethodno rezervirati termin za planiranje putem internetske stranice u robnoj kući IKEA ili Studiju za planiranje Split i Zadar, te je prilikom dolaska obavezan predložiti mjere prostora koji može izmjeriti sam, ili može prije planiranja ugovoriti uslugu mjerenja koju nudi tvrtka IKEA. Nakon planiranja kuhinje, Kupac plan kuhinje dobiva u pisanom obliku. Ukoliko Kupac odmah na terminu za planiranje kuhinje realizira kupovinu, u znak suglasnosti potpisuje plan kuhinje zajedno sa svim bitnim napomenama za montažu. Ukoliko će se kupnja realizirati naknadno, potrebno je rezervirati dodatni besplatni termin za finalizaciju kuhinje u trajanju od 45 minuta.
- **Uslugu planiranja kuhinje na daljinu** putem aplikacije VCS i/ili Microsoft Teams, putem pojedinačnog sastanka na daljinu sa zaposlenikom za planiranje kuhinje tvrtke IKEA u trajanju od 60 min. Kupac je obavezan prilikom planiranja kuhinje predložiti mjere prostora koji može izmjeriti sam, ili može prije planiranja ugovoriti uslugu mjerenja koju nudi tvrtka IKEA. Plan kuhinje se Kupcu šalje putem e-pošte, a Kupac je obavezan potvrdno odgovoriti na e-poštu prije same kupovine kuhinje da se slaže s planom i mjerama. U slučaju da Kupac želi naknadno izmijeniti plan, potrebno je zakazati novi termin. Svaku naknadnu izmjenu potrebno je dogovoriti sa zaposlenikom za planiranje.

Ograničenja

Planiranje kuhinje nije moguće ako Kupac prethodno ne predloži mjere prostora. Ako mjerenje nije izvršila tvrtka IKEA ili njezini podizvođači, nije moguće jamčiti točnost usluge planiranja.

Planiranje kuhinje može biti obustavljeno zbog slučajeva više sile, radnji ili okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, uključujući, ali ne i ograničavajući na, prirodne katastrofe ili ceste zatvorene zbog lošeg vremena ili dolazaka stranih delegacija, oštećenja ili radova na cesti i cestovnim objektima ili izgradnje ceste, te prosvjeda ili okupljanja. U tom će slučaju tvrtka IKEA uložiti sve napore kako bi kontaktirala Kupca na vrijeme te zakazala novi termin planiranja kuhinje.

Planiranje i mjerenje kuhinje u tvom domu

Planiranje kuhinje i mjerenje prostora usluga je koja uključuje dolazak IKEA zaposlenika za planiranje na lokaciju/adresu Kupca u dogovoreno vrijeme. Za ovu uslugu, Kupac putem IKEA internetske stranice ili na odjelu Kuhinja u robnoj kući IKEA ili u Studiju za planiranje Split i Zadar rezervira termin u trajanju od 3 sata.

Nakon mjerenja kuhinje vrši se planiranje prema izmjerenim vrijednostima i željama Kupca.

Plan kuhinje i mjere se Kupcu šalju putem e-pošte, a Kupac je obavezan potvrdno odgovoriti na e-poštu prije same kupovine kuhinje da se slaže s planom i mjerama.

U slučaju da Kupac želi naknadno izmijeniti plan, potrebno je zakazati novi termin te isti platiti u skladu s važećim cjenikom za novo planiranje. Svaku naknadnu izmjenu potrebno je dogovoriti sa zaposlenikom za planiranje.

Radni uvjeti

Kupac se obvezuje pripremiti prostor za uslugu mjerenja.

1. Temperatura radnog prostora mora biti u rasponu od 15 °C do 28 °C.
2. Stari je namještaj potrebno ukloniti iz prostorije prije dolaska izvođača usluge mjerenja kako bi se omogućilo dovoljno prostora za precizno mjerenje.
3. Svi građevinski radovi moraju u potpunosti biti završeni, a područje za izmjeru sigurno za rad izvođača usluge mjerenja.

Ograničenja

Planiranje kuhinje može biti obustavljeno zbog slučajeva više sile, radnji ili okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, uključujući, ali ne i ograničavajući na, prirodne katastrofe ili ceste zatvorene zbog lošeg vremena ili dolazaka stranih delegacija, oštećenja ili radova na cesti i cestovnim objektima ili izgradnje ceste, te prosvjeda ili okupljanja. U tom će slučaju tvrtka IKEA uložiti sve napore kako bi kontaktirala Kupca na vrijeme te zakazala novi termin planiranja kuhinje.

Montaža kuhinje

Kupac može odabrati jednu od sljedećih usluga montaža kuhinje.

Pojedinačna montaža kuhinje

Pojedinačna montaža kuhinje odnosi se na montažu:

- IKEA radne ploče; ili
- IKEA kućanskih uređaja (do 3 uređaja) i rasvjete u postojeću kuhinju, te spajanje IKEA kuhinjskih uređaja na instalacije; ili
- IKEA sudopera, miješalice za vodu i sifona te spajanje istih.

Kupac je obavezan ukloniti staru radnu ploču i uređaje prije početka izvršenja usluge.

Usluga montaže kuhinje za KNOXHULT kuhinjske proizvode

Osnovna usluga montaže kuhinje za KNOXHULT kuhinjske proizvode

Osnovna usluga montaže kuhinje za KNOXHULT kuhinjske proizvode uključuje montažu:

- namještaja i elemenata na zid;
- ladica i vrata, uključujući ručke;
- IKEA radne ploče, uključujući izrezivanje otvora za sudoper i kuhalište.

Ograničenja

Ako je Kupac kupio IKEA sudoper, miješalicu za vodu i sifon, uključena je i njihova montaža, ali ne i spajanje na vodovodne instalacije. Ova usluga ne pokriva spajanje na električne instalacije. Usluga ne uključuje izmjenu elemenata.

Obračun cijene usluge

Cijena usluge odnosi se na montažu 2,5 linearna metra (maks. 2,5 metra dolje + 2,5 metra gore). Ukoliko je planirana kuhinja dulja, potrebno je kupiti više usluga montaže.

Kompletna usluga montaže kuhinje za KNOXHULT kuhinjske proizvode

Kompletna usluga montaže kuhinje za KNOXHULT kuhinjske proizvode uključuje montažu:

- namještaja i elemenata na zid;
- ladica i vrata, uključujući ručke;
- IKEA radne ploče, uključujući izrezivanje otvora za sudoper i kuhalište;
- IKEA kuhinjskih uređaja;
- IKEA sudopera, miješalice za vodu i sifona.

Ova usluga pokriva spajanje IKEA kuhinjskih uređaja na električne, i vodovodne instalacije.

Ograničenja

Usluga ne uključuje izmjenu elemenata.

Obračun cijene usluge

Cijena usluge odnosi se na montažu 2,5 linearna metra (maks. 2,5 metra dolje + 2,5 metra gore). Ukoliko je planirana kuhinja dulja, potrebno je kupiti više usluga montaže.

Usluga montaže kuhinje za IKEA METHOD i ENHET kuhinjske proizvode

Osnovna usluga montaže kuhinje za IKEA METHOD i ENHET kuhinjske proizvode

Osnovna usluga montaže kuhinje za IKEA METHOD i ENHET kuhinjske proizvode uključuje montažu:

- namještaja i elemenata na zid;
- ladica i vrata, uključujući ručke, te unutrašnjih dodataka;
- ukrasnih letvica i bočnih stranica; te
- IKEA radne ploče, uključujući izrezivanje otvora za sudoper i kuhalište.

Ograničenja

Ako je Kupac kupio IKEA sudoper, miješalicu za vodu i sifon, uključena je i njihova montaža, ali ne i spajanje na vodovodne instalacije. Ova usluga ne pokriva spajanje na električne instalacije. Usluga ne uključuje izmjenu elemenata.

Obračun cijene usluge

Cijena usluge izračunat će se na temelju ukupne količine linearnih metara: Linearni metri namještaja na gornjoj i donjoj razini izračunat će se odvojeno kako bi se dobio ukupni iznos. Visokim elementom smatra se element koji je viši od standardnog donjeg elementa i računa se puta dva. Kod kutnog elementa ukupni metar računa se kao zbroj linearnih metara.

Kompletna usluga montaže kuhinje za IKEA METHOD i ENHET kuhinjske proizvode

Kompletna usluga montaže kuhinje za IKEA METHOD i ENHET kuhinjske proizvode uključuje montažu:

- namještaja i elemenata na zid;
- ladica i vrata, uključujući ručke, te unutrašnjih dodataka;
- ukrasnih letvica i bočnih stranica;
- IKEA radne ploče, uključujući izrezivanje otvora za sudoper i kuhalište.
- IKEA kućanskih uređaja, uključujući IKEA sudopera, miješalicu za vodu i sifon; te
- rasvjete.

Ova usluga pokriva spajanje IKEA kuhinjskih uređaja na električne i vodovodne instalacije.

Ograničenja

Ova usluga ne uključuje promjenu izvornog izgleda kuhinjskih elemenata koji su pokriveni garancijom. Usluga obuhvaća izmjene samo na METOD elementima, ali ne na ENHET elementima.

Obračun cijene usluge

Cijena usluge izračunat će se na temelju ukupne količine linearnih metara: Linearni metri namještaja na gornjoj i donjoj razini izračunat će se odvojeno kako bi se dobio ukupni iznos. Visokim elementom smatra se element koji je viši od standardnog donjeg elementa i računa se puta dva. Kod kutnog elementa ukupni metar računa se kao zbroj linearnih metara.

Djelomična montaža kuhinje

IKEA, u dogovoru s kupcem, može pružiti uslugu djelomične montaže. U tom slučaju, IKEA izvršava montažu glavnih dijelova kuhinje, dok kupac izvršava samostalnu montažu jednostavnih dijelova kuhinje. Jednostavni dijelovi obuhvaćaju, ali nisu ograničeni na police za kuhinju, ladice, staklene nadogradnje za ladice, vrata, fronte, pante za vrata, ručke za vrata i fronte te slične jednostavnije elemente. IKEA ima isključivo diskrecijsko pravo odlučivanja o tome koji dijelovi se smatraju jednostavni. Rizik kod materijalnih nedostataka prelazi na kupca u trenutku dovršetka djelomične montaže od strane IKEA-e. IKEA ne snosi odgovornost za materijalne nedostatke ili štetu koji nastanu zbog nepravilne montaže jednostavnih dijelova od strane kupca. Ovo uključuje sve vrste šteta, kao i materijalne nedostatke na jednostavnim dijelovima, glavnim dijelovima ili na cijeloj kuhinji, koji su posljedica nepravilne montaže jednostavnih dijelova od strane kupca. IKEA će zadržati sve dostupne dokaze kako bi, u slučaju spora, dokazala da su nedostaci ili šteta prouzročeni nepravilnom montažom od strane kupca, a ne djelomičnom montažom IKEA-e ili nedostacima u uputama za montažu. Prihvaćanjem djelomične montaže, kupac potvrđuje svoju odgovornost za montažu jednostavnih dijelova te prihvaća isključenje odgovornosti IKEA-e, kako je navedeno u ovim uvjetima.

Opći uvjeti za sve vrste montaže kuhinje

Ukoliko se kupac odluči na kupovinu IKEA kuhinje uz uslugu montaže, potrebno je prethodno rezervirati uslugu mjerenja kuhinje. Navedeno se ne odnosi na uslugu „Planiranje i mjerenje kuhinje u tvom domu“ jer ista obuhvaća uslugu mjerenja.

IKEA tim za montažu zbrinut će ambalažu nakon montaže kuhinje, osim ako Kupac želi zadržati istu. Demontaža postojeće kuhinje nije uključena u ijednu uslugu montaže kuhinje.

Nijedna usluga montaže kuhinje ne uključuje postavljanje ili premještanje priključaka za plinske, električne i vodovodne instalacije.

Nakon montaže će IKEA tim za montažu sastaviti zapisnik o montaži i spajanju te fotografirati sve relevantne elemente, a Kupac će u znak suglasnosti zapisnik potpisati. Ako Kupac ima primjedbe, potrebno je iste navesti u zapisniku. Kod svakog idućeg izlaska na

adresu kupca, a vezano uz primjedbe Kupca, IKEA tim za montažu sastavit će novi zapisnik i fotografirati sve relevantne elemente, te će Kupac isti u znak suglasnosti potpisati.

Radni uvjeti za sve vrste montaže kuhinja

Za sve vrste montaže, Kupac se obvezuje da će za nesmetani rad i sigurnost tima za montažu osigurati sljedeće uvjete:

1. Temperatura radnog prostora mora biti u rasponu od 15 °C do 28 °C;
2. Stari je namještaj potrebno ukloniti iz prostorije prije dolaska tima za montažu, a svi novi artikli trebaju biti u prostoriji montaže;
3. Svi građevinski radovi moraju u potpunosti biti završeni, uključujući podove i zidove te instalacije (električne, vodovodne, plinske);
4. Pitku vodu i funkcionalni sanitarni čvor na adresi montaže;
5. Električnu energiju od najmanje 3500 W (16A) za rad uređaja;
6. Dovoljno prostora potrebnog za montažu kuhinjskih elemenata tako da tim za montažu može nesmetano montirati, postaviti na položaj i učvrstiti sve dijelove kuhinjskih elemenata u skladu s uputama za montažu.
7. Iz sigurnosnih razloga tijekom montaže u prostoriji ne smiju biti prisutna djeca i/ili kućni ljubimci.

Ograničenja za sve vrste montaže kuhinja

Ako je Kupac kupio uslugu montaže kuhinje tvrtke IKEA, a mjerenje nije izvršila tvrtka IKEA ili njezini podizvođači, nije moguće jamčiti točnost usluge montaže. Ako postoji odstupanje stvarnog izvedbenog stanja od prvobitnog plana i montaže zbog netočnih mjera i drugih prepreka koje Kupac nije naveo prilikom planiranja, postoji mogućnost da se montaža kuhinje neće moći završiti. U tom će slučaju Kupac rezervirati novi termin za osnovnu montažu te isti platiti. U takvim slučajevima tvrtka IKEA ne snosi odgovornost za naknadne troškove koji su nastali prilikom montaže.

Prilikom spajanja uređaja na električne i vodovodne instalacije, Kupac se obvezuje osigurati sve dodatne elemente i spojeve ako oni nisu priloženi uz proizvod ili ako postojeći elementi ili spojevi ne odgovaraju zbog posebnih zahtjeva u prostoriji.

Ukoliko Kupac ne osigura gore navedene uvjete u trenutku termina zakazane usluge, tim montaže neće biti u mogućnosti pružiti ovu uslugu. U tom slučaju Kupac nema pravo na povrat novaca. Kupac može rezervirati i platiti novi termin za uslugu montaže. Ukoliko Kupac dva (2) radna dana prije zakazanog termina obavijesti tvrtku IKEA da nije osigurao uvjete za izvršenje usluge, ima pravo jednom zakazati novi termin koji se ne naplaćuje. Kupac je odgovoran za kvalitetu, uvjete i pripremu zidova, dok će tim za montažu procijeniti postoje li sigurnosne ili tehničke prepreke/nedostaci koji utječu na montažu kuhinje. U slučaju takvih prepreka, montaža neće biti moguća.

Konačni će izgled kuhinje ovisiti o tome koliko su ravni zidovi (bez izbočina ili udubina) i koliko su pravilni kutovi, kao i o mogućnosti slijeđenja plana koji su izradili zaposlenici za planiranje tvrtke IKEA.

U slučaju da se Kupac tijekom usluge montaže predomisli u pogledu dizajniranog plana kuhinje s kojim se složio prilikom kupovine usluge te želi određene izmjene koje nisu pokrivene planom koji je prihvatio, neće biti moguće izvršiti uslugu montaže kuhinje. U tom će slučaju Kupac trebao kontaktirati Centar za podršku kupcima tvrtke IKEA, dogovoriti dodatne datume planiranja i montaže kuhinje te iste platiti.

Montaža kuhinje može biti obustavljeno zbog slučajeva više sile, radnji ili okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, uključujući, ali ne i ograničavajući na, prirodne katastrofe ili ceste zatvorene zbog lošeg vremena ili dolazaka stranih delegacija, oštećenja ili radova na cesti i cestovnim objektima ili izgradnje ceste, te prosvjeda ili okupljanja. U tom će slučaju tvrtka IKEA uložiti sve napore kako bi kontaktirala Kupca na vrijeme te zakazala novi termin montaže kuhinje.

Sigurnost i zaštita podataka

IKEA se obvezuje Kupcu osigurati privatnost i zaštitu osobnih podataka, zaporki i svih ostalih detalja na svojoj internetskoj stranici IKEA.hr u skladu s uvjetima zaštite osobnih podataka, a koje je moguće pročitati na ovoj poveznici.

Odgovornost

Odgovornost tvrtke IKEA ograničena je u skladu s Općim uvjetima poslovanja tvrtke IKEA. IKEA neće snositi ikakvu odgovornost u pogledu ikakve štete ili gubitaka nastalih kao rezultat dodatnih radova koje je izvršio sam Kupac ili podizvođač kojeg je Kupac angažirao.

IKEA nije odgovorna za ikakav gubitak prihoda, dobiti, očekivane uštede, dobre volje ili poslovne prilike, za povredu ugleda Kupca ili za ikakve gubitke koji se nisu mogli predvidjeti u trenutku kupovine ili prihvaćanja narudžbe.

Ovi uvjeti poslovanja podložni su promjenama te se Kupac obvezuje iste provjeriti prije naručivanja usluga.

Ovi uvjeti poslovanja podliježu zakonima Hrvatske, bez obzira na pravila ili načela o sukobu zakona. Svaki spor, zahtjev ili nesuglasice koji nastanu ili se odnose na ove uvjete poslovanja rješavat će nadležni sudovi u Hrvatskoj.

4.9 Opći uvjeti za sve vrste sastavljanja namještaja

IKEA tim za sastavljanje zbrinut će ambalažu nakon sastavljanja namještaja, osim ako Kupac želi zadržati istu. Demontaža postojećeg namještaja nije uključena u ijednu uslugu sastavljanja namještaja.

Nijedna usluga sastavljanja ne uključuje postavljanje ili premještanje priključaka za plinske, električne i vodovodne instalacije.

Nakon sastavljanja će IKEA tim za sastavljanje sastaviti zapisnik o sastavljanju i spajanju te fotografirati sve relevantne dijelove, a Kupac će u znak suglasnosti zapisnik potpisati. Ako Kupac ima primjedbe, potrebno je iste navesti u zapisniku. Kod svakog idućeg izlaska na adresu kupca, a vezano uz primjedbe Kupca, IKEA tim za sastavljanje sastavit će novi zapisnik i fotografirati sve relevantne dijelove namještaja, te će Kupac isti u znak suglasnosti potpisati.

Radni uvjeti za sve vrste sastavljanja namještaja

Za sve vrste sastavljanja, Kupac se obvezuje da će za nesmetani rad i sigurnost tima za sastavljanje osigurati sljedeće uvjete:

1. Temperatura radnog prostora mora biti u rasponu od 15 °C do 28 °C;
2. Stari je namještaj potrebno ukloniti iz prostorije prije dolaska tima za sastavljanje, a svi novi proizvodi trebaju biti u prostoriji sastavljanja;
3. Svi građevinski radovi moraju u potpunosti biti završeni, uključujući podove i zidove te instalacije (električne, vodovodne, plinske);
4. Pitku vodu i funkcionalni sanitarni čvor na adresi sastavljanja;
5. Električnu energiju od najmanje 3500 W (16A) za rad uređaja;
6. Dovoljno prostora potrebnog za sastavljanje svih dijelova namještaja tako da tim za sastavljanje može nesmetano sastaviti, postaviti na položaj i učvrstiti sve dijelove namještaja u skladu s uputama za sastavljanje.
7. Iz sigurnosnih razloga tijekom sastavljanja u prostoriji ne smiju biti prisutna djeca i/ili kućni ljubimci.

Ograničenja za sve vrste sastavljanja namještaja

Ako postoji odstupanje stvarnog izvedbenog stanja od prvobitnog plana i sastavljanja zbog netočnih mjera i drugih prepreka koje Kupac nije naveo prilikom planiranja, postoji mogućnost da se sastavljanje namještaja neće moći završiti.

Prilikom spajanja uređaja na električne, plinske i vodovodne instalacije, Kupac se obvezuje osigurati sve dodatne elemente i spojeve ako oni nisu priloženi uz proizvod ili ako postojeći elementi ili spojevi ne odgovaraju zbog posebnih zahtjeva u prostoriji.

Ukoliko Kupac ne osigura gore navedene uvjete u trenutku termina zakazane usluge, tim sastavljanja neće biti u mogućnosti pružiti ovu uslugu. U tom slučaju Kupac nema pravo na povrat novaca. Kupac može rezervirati i platiti novi termin za uslugu sastavljanja. Ukoliko Kupac dva (2) radna dana prije zakazanog termina obavijesti tvrtku IKEA da nije osigurao uvjete za izvršenje usluge, ima pravo jednom zakazati novi termin koji se ne naplaćuje.

Kupac je odgovoran za kvalitetu, uvjete i pripremu zidova, dok će tim za sastavljanje procijeniti postoje li sigurnosne ili tehničke prepreke/nedostaci koji utječu na sastavljanje namještaja. U slučaju takvih prepreka, sastavljanje neće biti moguće.

Konačni će izgled sastavljenog namještaja ovisiti o tome koliko su ravni zidovi (bez izbočina ili udubina) i koliko su pravilni kutovi, kao i o mogućnosti slijeđenja plana kojeg su izradili zaposlenici za planiranje tvrtke IKEA.

U slučaju da se Kupac tijekom usluge sastavljanja predomisli u pogledu dizajniranog plana namještaja s kojim se složio prilikom kupovine usluge te želi određene izmjene koje nisu pokrivena planom koji je prihvatio, neće biti moguće izvršiti uslugu sastavljanja namještaja.

U tom je slučaju Kupac trebao kontaktirati Centar za podršku kupcima tvrtke IKEA, dogovoriti dodatne datume planiranja i sastavljanja namještaja te iste platiti.

Sastavljanje namještaja može biti obustavljeno zbog slučajeva više sile, radnji ili okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, uključujući, ali ne i ograničavajući na, prirodne katastrofe ili ceste zatvorene zbog lošeg vremena ili dolazaka stranih delegacija, oštećenja ili radova na cesti i cestovnim objektima ili izgradnje ceste, te prosvjeda ili okupljanja. U tom će slučaju tvrtka IKEA uložiti sve napore kako bi kontaktirala Kupca na vrijeme te zakazala novi termin sastavljanja namještaja.

Sigurnost i zaštita podataka

IKEA se obvezuje Kupcu osigurati privatnost i zaštitu osobnih podataka, zaporki i svih ostalih detalja na svojoj internetskoj stranici [IKEA.hr](https://www.ikea.hr) u skladu s uvjetima zaštite osobnih podataka, a koje je moguće pročitati na ovoj [poveznici](#).

Odgovornost

Odgovornost tvrtke IKEA ograničena je u skladu s Općim uvjetima poslovanja tvrtke IKEA.

IKEA neće snositi ikakvu odgovornost u pogledu ikakve štete ili gubitaka nastalih kao rezultat dodatnih radova koje je izvršio sam Kupac ili podizvođač kojeg je Kupac angažirao.

IKEA nije odgovorna za ikakav gubitak prihoda, dobiti, očekivane uštede, dobre volje ili poslovne prilike, za povredu ugleda Kupca ili za ikakve gubitke koji se nisu mogli predvidjeti u trenutku kupovine ili prihvaćanja narudžbe.

Ovi uvjeti poslovanja podložni su promjenama te se Kupac obvezuje iste provjeriti prije naručivanja usluga.

Ovi uvjeti poslovanja podliježu zakonima Hrvatske, bez obzira na pravila ili načela o sukobu zakona. Svaki spor, zahtjev ili nesuglasice koji nastanu ili se odnose na ove uvjete poslovanja rješavat će nadležni sudovi u Hrvatskoj.

5. Povrat i zamjene

Uvjeti pravila povrata i zamjene odnose se na sve proizvode kupljene putem IKEA prodaje na daljinu. Svaki se povrat može izvršiti dostavom proizvoda u robnu kuću IKEA Zagreb, gdje će se izvršiti zamjena ili povrat, odnosno, u IKEA dostavni centar gdje će proizvodi biti preuzeti.

5.1. Povrat proizvoda unutar 14 dana

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/2014, 110/2015), Kupac koji je svoju kupovinu ostvario na daljinu, odnosno putem interneta ili telefona, ima zakonsko pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana, bez navođenja razloga.

Da bi Kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ovoga Ugovora, mora obavijestiti društvo IKEA o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora koji možete pronaći [na poveznici](#).

- **Računanje roka za jednostrani raskid ugovora**

Rok za jednostrani raskid iznosi 14 dana od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi koju je Kupac odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed.

- **Povrat uplaćenog iznosa**

U slučaju jednostranog raskida ugovora, društvo IKEA se obvezuje izvršiti povrat novca Kupcu, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka zahtjeva za jednostrani raskid ugovora, osim u slučaju kada Kupac odabere drugu vrstu isporuke koja nije najjeftinija standardna isporuka koju nudi društvo IKEA.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Kupac izvršio uplatu.

- **Povrat robe**

Kupac proizvode treba vratiti neželjene proizvode bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora.

- **Troškovi povrata robe**

Ukoliko kupac želi vratiti robu, snosi izravne troškove povrata.

Kupac može vratiti proizvod u prostor Službe za kupce u robnoj kući IKEA ili u IKEA dostavne centre u Hrvatskoj. Također, proizvod je moguće vratiti putem pošte ili dostavne službe, osim ako se roba po svojoj naravi ne može normalno vraćati tim putem. Eventualne druge načine povrata potrebno je posebno dogovoriti s robnom kućom IKEA.

- **Odgovornost potrošača za umanjenje vrijednosti robe**

Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Kupac je suglasan vratiti nekorištene proizvode u izvornom stanju i, ako je moguće, u pripadajućoj ambalaži. Za povrat proizvoda zbog promjene mišljenja, Kupac snosi troškove povrata proizvoda u robnu kuću IKEA.

- **Povrat zbog materijalnih nedostataka proizvoda**

Prilikom povrata proizvoda društvo IKEA snosi troškove prijevoza proizvoda samo ako je proizvod neispravan ili oštećen te ako je isporučen drugi proizvod, a ne onaj koji je Kupac naveo u narudžbenici. IKEA odgovara za materijalne nedostatke kupljenih proizvoda, u skladu sa zakonom. IKEA odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na Kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato. IKEA odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na Kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

Predmnijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako IKEA ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka. Utvrdi li IKEA postojanje materijalnog nedostatka, Kupac ostvaruje pravo da zahtijeva od IKEA-e uklanjanje nedostatka, zamjenu s novom stvari bez nedostatka, sniženje cijene ili raskid ugovora, sve u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

5.2. Povrat proizvoda unutar 365 dana

Pored zakonskog prava potrošača na jednostrani raskid ugovora unutar 14 dana kako je objašnjeno u točki 5.1., društvo IKEA svojim Kupcima daje dodatno pravo na povrat proizvoda unutar 365 dana, bez objašnjenja, uz predodnoženje originalnog računa i pod određenim uvjetima kako slijedi.

Kupac može dobiti povrat novca za kupljeni proizvod, ako je proizvod nekorišten, neotvaran i u originalnom pakovanju. Za proizvode koji su raspakirani ili korišteni, IKEA zadržava pravo procijenjene vrijednosti artikla, a povrat vrijednosti moguć je isključivo na IKEA vrijednosnu karticu.

Ako Kupac želi vratiti proizvode koji su sastavljeni i ako postoji opravdana mogućnost da se rastavljanjem proizvoda uzrokuje daljnje oštećenje proizvoda, potrebno ih je ostaviti sastavljene i kontaktirati Centar za podršku kupcima. Zadržavamo pravo vratiti umanjen iznos vrijednosti proizvoda s obzirom na to da je proizvod korišten, odnosno sastavljen. [Saznaj više o pravilima povrata](#)

U slučaju da je proizvod plaćen obročno, zadržavamo pravo umanjenja ukupnog iznosa za dodatne troškove nastale zbog odabira opcija obročnog plaćanja. Više o pravilima povrata i zamjena možeš vidjeti [ovdje](#).

5.3. Otkazivanje narudžbe

Kupac može otkazati narudžbu u roku 72 sata od termina ugovorene dostave, bilo da se radi o dostavi na kućnu adresu ili dostavni centar, pozivom na broj telefona Centra za podršku kupcima 01/445-5444 (Ponedjeljak - petak: 9:00 - 18:00).

Kupac osim telefonskim putem unutar 24 sata ima mogućnost otkazivanja narudžbe elektronskim putem poveznice za otkazivanje. Poveznica za otkazivanje narudžbe biti će poslana prilikom potvrde narudžbe.

Ako je narudžba otkazana prije nego su proizvodi napustili robnu kuću IKEA, Kupac ima pravo tražiti povrat ukupnog iznosa za proizvode i dostavu.

Ako je narudžba otkazana nakon što su proizvodi napustili robnu kuću IKEA, Kupac ima pravo tražiti povrat iznosa za proizvode, dok Kupac snosi troškove povrata proizvoda u robnu kuću IKEA.

5.4. Pravila isporuke i prikupljanja proizvoda

Isporučka i prikupljanje proizvoda vrši se po narudžbenici te će roba biti dostavljena na dostavnu adresu kupca koja je navedena prilikom kreiranja narudžbe. Kupac se slaže sa sljedećim napomenama:

- Kupac prihvaća odgovornost za točnost kontaktnih podataka i dostavne adrese;
- Kupac prihvaća osigurati prostoriju po vlastitom izboru na dostavnoj adresi u koju će se dostaviti naručeni proizvodi. Ako je prostorija neprikladna za dostavu naručenih proizvoda, dostavljači će isto priopćiti Kupcu na licu mjesta. Ako Kupac inzistira da se naručeni proizvodi usprkos upozorenju ostave u neprikladnoj prostoriji, društvo IKEA, kao i dostavna služba, u cijelosti se odriče odgovornosti od mogućih nastalih oštećenja zbog neadekvatnog skladištenja proizvoda te će se isto evidentirati u dostavnici.
- Kupac će proizvode nastojati vratiti u originalnom pakiranju, neotvorene i nekoristene. U slučaju da je originalno pakiranje uklonjeno tako da se ne može vratiti u prvotno stanje, isključivo radi provjere funkcionalnosti i karakteristika proizvoda, IKEA će to uzeti u obzir prilikom povrata na način da se uklanjanje originalnog pakiranja u navedene svrhe neće smatrati umanjenoj vrijednosti robe za koju Kupac odgovara. Međutim, Kupac odgovara za svako drugo umanjenoj vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim spomenutog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.
- Ako Kupac nije u mogućnosti osobno prisustvovati dostavi, imenovati će drugu punoljetnu osobu koja će to učiniti u njegovo ime te da će se ta osoba potpisati na obrazac povrata robe koji se predaje dostavljaču.

6. Uvjeti i odredbe za IKEA Business Network program

IKEA Business Network profil

6.1. Pravna pitanja

Ovi Uvjeti i odredbe čine pravno obvezujući ugovor između društva koje se registrira za Profil („Društvo”) i IKEA Hrvatska d.o.o. („IKEA”, „mi”, „nas”). Uvjeti i odredbe uređuju pristup tvog društva Profilu i njegovu upotrebu. IKEA prema vlastitom nahođenju može izmijeniti ove Uvjete i odredbe u bilo kojem trenutku, npr. u slučaju promjena važećih zakona, promjena u uslugama i značajkama koje nudi IKEA ili kada uvodimo nove usluge. Bilo kakva takva promjena stupa na snagu četrnaest (14) radnih dana od dana kad objavimo ažurirane Uvjete i odredbe. Ako Društvo ne prihvati promjene, ima pravo otkazati svoj Profil. Bilo koja upotreba Profila nakon što su ažurirani Uvjeti i odredbe komunicirani Društvu smatrat će se prihvaćanjem takvih ažuriranih Uvjeta i odredbi od strane Društva.

IKEA je društvo s ograničenom odgovornošću sa sjedištem u Ulici Alfreda Nobela 2, Sop, 10361 Sesvete-Kraljevec, Hrvatska.

U slučaju da Društvo želi podijeliti povratne informacije, komentare ili pitanja povezana s Profilom, kontaktirajte nas na: 01/445-5444.

6.2. Profil

Profil omogućuje poslovnim kupcima kupovinu proizvoda i usluga u poslovne svrhe, kao i pristup brojnim značajkama i uslugama koje su namijenjene poslovnim kupcima te njihovu upotrebu.

Za povezivanje kupovina Društva s Profilom, Društvo se mora identificirati na blagajni. Za kupovine putem interneta to se čini unosom broja IKEA Business Network kartice u traženo polje prije izvršenja plaćanja, za narudžbe putem e-pošte umetanjem broja IKEA Business network kartice u tekst poruke, a za kupovine u trgovini skeniranjem IKEA Business Network kartice na blagajni. Važno je to zapamtiti jer, nažalost, zbog tehničkih razloga ne možemo retroaktivno registrirati kupovine.

Društvo mora izraditi Profil s točnim, ažurnim i cjelovitim podacima, uključujući ime društva i adresu e-pošte te se obvezuje da će obavijestiti tvrtku IKEA o eventualnim promjenama tih podataka.

Registracijom Profila Društvo potvrđuje da je osoba koja podnosi registraciju ovlaštena obvezati Društvo i da Društvo ispunjava uvjete za registraciju Profila. Društvo također izjavljuje da ima sva potrebna prava i ovlasti za sklapanje i izvršavanje svojih obveza prema ovim Uvjetima i odredbama.

Profil je neprenosiv te ga može upotrebljavati i pristupiti mu samo Društvo, izravno i isključivo u svoje poslovne svrhe. Društvo prihvaća da se Profil ni pod kojim uvjetima ne smije upotrebljavati za preprodaju IKEA proizvoda ili usluga trećim stranama.

6.3. Upravljanje Profilom

Društvo može odabrati više korisnika povezanih sa svojim Profilom, uključujući više korisnika s administrativnim ovlastima. Pojedinaac koji prvi kreira Profil Društva automatski će postati administrator Profila te Društvo uvijek mora imati barem jednog korisnika s administrativnim ovlastima. Administrator će moći (i) pozivati druge zaposlenike Društva da postanu korisnici i administratori Profila, (ii) brisati pojedine korisnike, (iii) brisati ili mijenjati postavke Profila (npr. odabrati postavke) i (iv) vidjeti cijelu povijest kupovine Društva, uključujući imena pojedinaca koji su izvršili narudžbe. Standardni korisnik može vidjeti samo vlastite aktivnosti na Profilu.

Svaki će korisnik primiti IKEA Business Network karticu („Kartica”) koja se upotrebljava za prepoznavanje Društva kao kupca u IKEA Business network programu. Kartica je neprenosiva te je može upotrebljavati isključivo osoba čiji se potpis nalazi na kartici. Kartica nije debitna kartica, kreditna kartica niti jamstvena kartica.

Administrator je odgovoran za osiguravanje da su svi korisnici Profila zaposlenici Društva ili na drugi način ovlašteni djelovati u ime Društva.

IKEA će pohraniti i obraditi osobne podatke pojedinih korisnika Profila. Društvo ovim putem potvrđuje da će sve takve pojedince upoznati sa sadržajem [Obavijesti o zaštiti privatnosti i osobnih podataka IKEA Business Network programa](#).

6.4. Prihvatljiva upotreba

Društvo može svoj Profil upotrebljavati samo u poslovne, komercijalne i ovlaštene svrhe, kao što su kupovine, upotreba alata za planiranje i/ili komunikacija s tvrtkom IKEA. Društvo ne smije (te mora osigurati da njegovi korisnici to ne čine) zloupotrebljavati ili neovlašteno mijenjati značajke i usluge kojima ima pristup putem Profila (npr. hakirati, uvesti viruse, trojanske softvere, crve, logičke bombe, provoditi napade kojima je cilj uskraćivanje usluge ili bilo koje druge tehnološki štetne prakse ili materijale) ili se na bilo koji drugi način miješati u naše tehnologije ili funkcionalnosti.

Društvo je odgovorno za sve aktivnosti koje se provode pod Profilom te osigurava da svi korisnici čuvaju povjerljivost svojih pojedinačnih lozinki. Ako Društvo smatra da je neovlaštena osoba dobila pristup lozinci i/ili Profilu, Društvo mora odmah kontaktirati tvrtku IKEA i promijeniti sve ugrožene lozinke. Društvo mora osigurati da se svi njegovi korisnici uvijek odjave iz Profila na kraju svake sesije. Tvrtka IKEA neće biti odgovorna ni za kakav gubitak ili štetu nastalu nepoštovanjem ovih Uvjeta i odredbi od strane Društva.

6.5. Autorska prava, zaštitni znakovi i patenti

Svi nazivi, vlasništvo, prava i intelektualno vlasništvo povezani s Profilom, internetskom stranicom IKEA.com i IKEA brendom ostaju u vlasništvu ili tvrtke IKEA ili njenog davatelja franšize, Inter IKEA Systems B.V.

Upotreba Profila ne daje Društvu pravo da upotrebljava ili reproducira bilo koji od naših zaštićenih materijala, zaštitnih znakova, uslužnih znakova, patenata ili drugih vlasničkih prava ili materijala. Društvo također potvrđuje da svoj odnos s tvrtkom IKEA neće upotrebljavati ni u kakve marketinške ili financijske svrhe ili kao referencu u bilo kakvim prezentacijama tvrtke ili priopćenjima za tisak, niti na bilo koji način upotrebljavati (na internetu ili u bilo kojoj drugoj komunikaciji s javnošću) bilo koji trgovački naziv, zaštitni znak, uslužni znak, logotip ili druge značajke IKEA brenda, Ingka grupe ili Inter IKEA grupe.

6.6. Ukidanje i obustava Profila

Društvo može ukinuti Profil u bilo kojem trenutku brisanjem Profila. Ako se Profil obriše, Društvo više neće moći uživati pogodnosti iz ponude Profila.

IKEA može, prema vlastitoj procjeni, ukinuti ili obustaviti Profil Društva slanjem obavijesti administratoru/ima Profila Društva u bilo kojoj od sljedećih situacija: (a) ako primijetimo ili imamo razloga vjerovati da Društvo upotrebljava Profil suprotno ovim Uvjetima i odredbama, (b) ako IKEA opravdano sumnja da je došlo do aktivnosti prijave, (c) bilo koja upotreba Profila koja nije prihvatljiva tvrtki IKEA; ili (d) ako Društvo nije aktivno duže od 36 mjeseci. Pod neaktivnošću podrazumijevamo da nije bilo interakcije s tvrtkom IKEA, odnosno prijave u Profil ili otvaranja poruka e-pošte od nas. Također pridržavamo pravo, uz prethodnu najavu ili bez nje, ukloniti ili urediti sadržaj, izmijeniti, obustaviti ili ukinuti dostupnost bilo kojih značajki ili usluga te naplatiti ili zaustaviti naplatu bilo koje usluge prema Profilu.

Odjeljci 5., 6., 7., 8. i 9. ostaju na snazi nakon ukidanja ili isteka ovih Uvjeta i odredbi.

6.7. Obeštećenje

Društvo se slaže da će braniti, nadoknaditi štetu i smatrati tvrtku IKEA slobodnom od svih obveza, šteta, gubitaka i troškova (uključujući razumne pravne naknade i troškove) koji se odnose na bilo koju od sljedećih stavki, proizlaze iz njih ili su na bilo koji način povezani s njima („Potraživanje”): (a) pristup Društva Profilu ili njegova upotreba, uključujući podatke pružene u vezi s tim; (b) kršenje ili navodno kršenje ovih Uvjeta i odredbi ili mjerodavnog zakona od strane Društva; i (c) svako pogrešno predstavljanje Društva.

6.8. Ograničenje odgovornosti

U mjeri u kojoj je to dopušteno primjenjivim zakonom tvrtka IKEA neće biti odgovorna Društvu ni za kakvu štetu bilo koje vrste, uključujući između ostalog neizravne, posebne ili posljedične štete koje proizlaze iz upotrebe ili nemogućnosti upotrebe Profila, čak ni ako smo dobili upozorenje o mogućnosti takve štete ili za bilo kakva potraživanja bilo koje druge strane. Tvrtka IKEA ne jamči da su bilo koji proizvod ili usluga koje Društvo kupi od tvrtke IKEA odgovarajući, prikladni ili zakonom dozvoljeni za upotrebu u poslovanju Društva.

6.9. Mjerodavni zakoni i sporovi

Ovi Uvjeti i odredbe uređuju se odredbama Hrvatske, bez obzira na bilo kakva pravila ili načela o sukobu zakona. Sve sporove, zahtjeve ili prijepore koji nastanu iz ovih Uvjeta i odredbi ili se odnose na njih rješavaju nadležni sudovi u Hrvatskoj.

6.10. Pogodnosti IKEA Business Network programa

Pogodnosti i ponude mogu se mijenjati s vremenom i IKEA zadržava pravo dodati ili ukloniti prednosti i usluge kako smatra prikladnim. Neke se pogodnosti i usluge nude isključivo Društvu u određenom trenutku te će se svaki pokušaj zaobilaženja navedenog smatrati kršenjem ovih Uvjeta i odredbi, što može dovesti do ukidanja istih.

Ponude, popusti i usluge s vremenom će se mijenjati i mogu se razlikovati od trgovine do trgovine.

Informacije o našim trenutnim ponudama, popustima i uslugama uvijek možete pronaći na stranici IKEA Business Network.

My IKEA Business Network stranica

Kao član Programa, Društvo će dobiti pristup My IKEA Business Network stranici gdje su dostupne sve informacije o članstvu, povijesti kupovine, trenutačnim ponudama i još puno toga.

Uči s tvrtkom IKEA

Želimo pružiti potporu rastu naših članova Programa! Zbog toga smo kreirali program „Uči s tvrtkom IKEA” koji članovima Programa pruža pristup edukativnom sadržaju putem modula obuke i e-novosti o temama kao što je razvoj zaposlenika, razvoj poslovanja i stvaranje prostora. Napominjemo da je sav sadržaj u programu „Uči s tvrtkom IKEA” kreiran

isključivo za članove Programa te je Društvu zabranjeno preuzimati, kopirati, snimati, dijeliti, distribuirati ili na drugi način učiniti dostupnim sadržaj programa „Uči s tvrtkom IKEA” bilo kome tko nije zaposlenik Društva.

6.10. Ukidanje i obustava članstva u IKEA Business Network programu

Društvo može ukinuti članstvo u IKEA Business Network programu u bilo kojem trenutku promjenom postavki na My IKEA Business Network stranici. Po ukidanju, Društvo više neće moći uživati pogodnosti i ponude IKEA Business Network programa te će to vrijediti za sve registrirane korisnike povezane s Profilom Društva s trenutačnim učinkom.

7. Rješavanje sporova vezanih uz internetsku kupovinu

Uredbom 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova, sporove vezane uz internetsku kupovinu moguće je riješiti putem ODR platforme kojoj je moguće pristupiti [ovdje](#).

To znači da u slučaju problema tijekom internetske kupovine unutar EU-a (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.), prigovor je moguće podnijeti na gornjoj poveznici.

Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU-a.

Mi u društvu IKEA ponosni smo na način rješavanja reklamacija te pozivamo kupce da se prvo uvijek obrate nama kako bismo mogli pomoći pri rješavanju nastalih poteškoća u što kraćem roku.

Kupcu će biti odgovoreno u zakonskom roku, a sukladno važećim pravilima društva IKEA.

Odgovornost za materijalne nedostatke rješavat će se sukladno s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obveznim odnosima te ostalim primjenjivim propisima.

Ovi Uvjeti poslovanja IKEA Hrvatska d.o.o. prilikom sklapanja Ugovora na daljinu važeći su od datuma objave na web stranicama od 7. 10. 2025.