

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. Prihvatanjem 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 kontakt centra +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 prijekne 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 IKEA kontakt centar te izvrši narudžbu putem telefona.

Prodavač – društvo IKEA Hrvatska d.o.o., Ulica Alfreda Nobela 2, Sop, 10361 Sesevete-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 IKEA kontakt centar.

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 katalozi, 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 najviše do 180 cm (zbroj dužine+širine+visine paketa).

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 pogreška; 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 pamtili 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 primiti 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 u IKEA katalogu u poglavlju „Kako kupovati“ ili [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 umanjene vrijednosti robe

Odgovorni ste za svako umanjene 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 IKEA kontakt centar na broj 01/44 55 444. Kupac nabroji željene proizvode i količinu te prateće usluge koje želi naručiti. Za kupca IKEA kontakt centar kreira narudžbu te je zajedno s poveznicom za plaćanje prosljeđuje elektronskom poštom Kupcu. Kupac vrši provjeru narudžbe, te korištenjem poslani 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.

Ako naručeni proizvodi nisu dostupni u robnoj kući Kupac će biti kontaktiran od strane IKEA kontakt centra u roku od 4 radna dana nakon što je Kupac kreirao narudžbu nakon koje je zaprimio e-mail s potvrdom da je narudžba uspješno kreirana. 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 u roku od 4 radna dana nakon potvrde zaprimanja narudžbe. Ugovor se smatra važećim nakon što je roba plaćena.

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 hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), 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

Preuzimanje proizvoda može se obaviti u robnoj kući IKEA u prostoru Službe za kupce na odjelu Preuzimanje proizvoda, u IKEA dostavnim centrima i parkinzima odabranih lokacija.

Naručene i plaćene proizvode putem internetske trgovine možeš preuzeti u: robnoj kući IKEA Zagreb, dostavnim centrima Rijeka, Split Osijek, Pula, Dubrovnik i Zadar te mjestima za preuzimanje Čakovec, Varaždin, Zagreb Zapad putem opcije „Klikni i preuzmi“:

- **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. Informacije o cijeni dostupna je na ovoj poveznici.

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.

Kupovina biljaka dostupna je samo putem usluge „Klikni i preuzmi“ u robnoj kući IKEA Zagreb. Biljke se mogu razlikovati od fotografija na internetskoj stranici. Zbog stanja biljaka kupci su ih dužni preuzeti u roku od 3 dana, nakon 3 dana IKEA neće biti odgovorna za njihovo stanje. Ako kupci žele zamijeniti biljku kupljenu putem usluge „Klikni i preuzmi“ u robnoj kući IKEA Zagreb, mogu to učiniti samo jednom u istom danu, i samo u robnoj kući IKEA Zagreb. IKEA zaposlenik zamijenit će je za drugi primjerak iste biljke.

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

Maksimalna težina narudžbe može biti do 500 kg. Za narudžbe za preuzimanje na parking u odabranoj lokaciji, 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 putem e-pošte 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 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 SMS porukom. Maksimalna težina narudžbe može biti do 1000 kg. Informacije o cijeni dostupna je na ovoj poveznici.

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 narudžbini. 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 sobu po izboru 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 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.

Dostava se obavlja na kopnenom području Republike Hrvatske te isključivo na otoke povezane trajektnim linijama (koji prevoze kamione) ili mostom.

IKEA će učiniti sve uz 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 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 narudžbine i

oštećenja pakiranja može prijaviti kontaktiranjem IKEA službu za korisnike 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 obuhvata 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 IKEA službu za korisnike slanjem poruke e-pošte putem kontakt obrasca ili pozivom na broj telefona 01/445-5444 (Ponedjeljak - subota: 10:00 - 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.

4.2.1. Uvjeti kampanje Popust na dostavu

U razdoblju od 1.4.2022. do 31.5.2022. za svaku kupovinu* u iznosu od 3000 kn do 6000 kn dobivaš 50 % popusta na uslugu dostave, a za kupovinu iznad 6000,00 kn i više dobivaš besplatnu dostavu.

* Ukoliko prilikom kreiranja narudžbe proizvod koji je dio modularne kuhinje, sofe ili sofe na razvlačenje nije na zalih, kupac će moći naknadno, unutar šest mjeseci, kupiti traženi proizvod i dobiti besplatnu dostavu. Neophodno je da dostavi broj inicijalne narudžbe i rezervacije prilikom dogovaranja dodatne isporuke. Novu isporuku je moguće dogovoriti putem chata ili maila centru za podršku kupcima ili odlaskom na Službu za kupce.“

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 obvezan 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 i dostave do kolnog prilaza datum dostave je okviran.

4.6. Ostale usluge

Kupac može putem telefona ugovoriti sljedeće usluge: Paket usluga: Kompletna kuhinja, sastavljanje proizvoda i instalacija priključka.

Usluga se može ugovoriti tek nakon što Kupac kupi proizvode, a datum izvršenja usluge može biti nakon datuma dostave.

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.

Mjerenje i planiranje kuhinje moguće je ugovoriti putem telefona, u robnoj kući i na daljinu.

Više informacija o cijeni vidjeti [na ovoj poveznici](#).

Sastavljanje namještaja može se ugovoriti putem telefona. Informacija o cijeni vidjeti [na ovoj poveznici](#).

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

4.6.1 Planiranje ormara (PAX, SMASTAD, PLATSA)

Usluga je dostupna online putem aplikacije IKEA VCS (Visual Customer Support) ili MS Teams. Kupac rezervira termin u trajanju od 45 minuta za planiranje ormara.

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 ormara, 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, online usluga planiranja ormara 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: information.hr@see.support.email.ikea.com ili putem kontakt obrasca na web-u .

4.6.2 Planiranje unutarnjeg uređenja doma

Usluga „Planiranje unutarnjeg uređenja doma“ (dizajn interijera jedne sobe/prostora u domu kupca) pružamo na daljinu putem aplikacije Microsoft Teams. Usluga planiranja namijenjena je samo članovima IKEA Family kluba, a IKEA Family članska kartica u fizičkom obliku ili na aplikaciji IKEA Family mora se pokazati na uvid i registrirati prilikom kupovine.

Usluga „Planiranje unutarnjeg uređenja doma“ u vrijednosti od 799 kn za potpuno planiranje uređenja jedne sobe/dijela doma, kao što su, primjerice: dnevna soba, spavaća soba, dječja soba, kupaonica, terasa i sl. Planiranje kuhinja nije uključeno u ovu uslugu. U uslugu „Planiranje unutarnje uređenja doma“ uključena su funkcionalna i inspirativna rješenja za opremanje doma koja su skrojena kako bi točno odgovarala potrebama, idejama i snovima kupca. Usluga uključuje planove i dokumentaciju, kao što su nacrt u 3D prikazu, kolaž s proizvodima te korisnim savjetima i trikovima uz popis preporučenih proizvoda i usluga putem individualnog sastanka (u trajanju od 90 minuta) s dizajnerom interijera putem aplikacije Microsoft Teams, namijenjenog pružanju kvalitetnog kratkog izvještaja za buduća rješenja unutarnjeg uređenja. Ova usluga uključuje i prijedloge za dodatne usluge i dostupne načine plaćanja. Kako bi dizajner imao sve potrebne informacije i kako bi sastanak s dizajnerom bio uspješan, kupac mora poslati

nacrte, tlocрте s mjerama i fotografije prostora te ispunjeni upitnik na adresu elektroničke pošte interior.design.hr@ikea.com najkasnije 48 sati prije zakazanog datuma. Na temelju dostupnih informacija, dizajner će pripremiti skicu nacрта i prijedloga kao temelj za daljnju raspravu i usavršavanje tijekom sastanka s kupcem. U okviru ove usluge kupac ima pravo na jednu manju izmjenu rješenja (promjena vrste sofe, veličine, boje, tepiha itd.) unutar 30 kalendarskih dana.

Prilikom kupovine i rezervacije usluge "Planiranje unutarnjeg uređenja doma" kupci mogu kupiti i dodatnu uslugu "Osvježi izgled svog doma" u vrijednosti od 199 kn, koja uključuje savjetovanje i personalizirani prijedlog rješenja dijela neke druge sobe u domu, a u sklopu cijelog projekta. Kupac će dobiti savjetovanje i personalizirani prijedlog rješenja dijela neke druge sobe kao što su, primjerice: dnevna soba, spavaća soba, dječja soba, kupaonica; usluga obuhvaća i IKEA kolaž proizvoda za odabrani prostor i popis proizvoda. Savjetovanje se radi prilikom inicijalnog sastanka sa dizajnerom, a sama izrada prijedloga po dogovoru prema dostupnosti IKEA dizajnera. Po završetku, dizajner šalje kupcu personalizirani prijedlog osvježenja interijera i popis za kupovinu putem elektroničke pošte. Kako bi dizajner imao sve potrebne informacije i kako bi sastanak s dizajnerom bio uspješan, kupac pri rezerviranju termina za uslugu „Planiranje unutarnjeg uređenja doma“ treba unaprijed poslati i fotografiju svog prostora/sobe za koju bi htio dodatnu uslugu "Osvježi izgled svog doma" putem elektroničke pošte na adresu interior.design.hr@ikea.com, u polje Predmet/Subject potrebno je upisati svoje ime i prezime.

Rezervacija usluge

Uslugu "Planiranje unutarnjeg uređenja doma" kupac može rezervirati putem elektroničke pošte na adresi: interior.design.hr@ikea.com. Ukoliko želi i dodatnu uslugu „Osvježi izgled svoga doma“, potrebno je to naglasiti u istoj poruci kako bi dobio upute za plaćanje za obje usluge. Usluga planiranja pružat će se prema dostupnosti IKEA dizajnera, osim na državne praznike i vjerske blagdane, prema satnici robne kuće IKEA s kojom je usluga ugovorena. Uz upute za plaćanje (putem opcije Pay by Link), kupac će dobiti i prijedlog tjedna u kojem će se održati sastanak s dizajnerom i započeti s radom na dizajnu. Rezervacija narudžbe i Pay by Link imaju isti rok isteka, a to je obično kraj dana na koji je narudžba/Pay by Link napravljena. Unutar 48 sati od uplate, IKEA dizajner kontaktirat će kupca i dogovoriti osobni sastanak jedan na jedan putem aplikacije Microsoft Teams u trajanju od 90 minuta. Sastanak s kupcem putem aplikacije Microsoft Teams snima se i podrazumijeva samo audio i dijeljenje zaslona, ne i video.

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 planiranja 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 dogovorenoj lokaciji, IKEA dizajner pričekat će dodatnih 15 minuta i napustiti lokaciju 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. Kupac mora tvrtki IKEA dostaviti sve nacрте, tlocрте, sve mjere prostorija (visina, širina, dimenzije prozora, vrata, otvora, instalacije..) i potrebnu dokumentaciju kako bi dizajner znao gdje se nalaze prozori i vrata, koji su strukturni materijali korišteni, gdje se nalaze cijevi za vodu i električni kablovi i sve druge informacije koje bi mogle biti bitne za uslugu planiranja koja se pruža kupcu. Precizne informacije važne su kako bi usluga koju nudi tvrtka IKEA bila kvalitetna. Tijekom uređenja, kupac mora obavijestiti tvrtku IKEA o bilo kakvom problemu koji bi mogao omesti kvalitetno pružanje usluge planiranja. IKEA ne odgovara za bilo kakvu štetu ili ozljedu kupca u okviru usluge planiranja 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 nacrtu, tlocrtu i mjerama koje su poslane Dizajneru. U tom slučaju IKEA neće isplatiti naknadu za ikakve nedostatke usluge planiranja. IKEA također zadržava pravo da odbije 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 karakteristika lokacije. Kupac može uložiti prigovor na izvršenu uslugu Centru za podršku kupcima telefonom ili putem e-pošte. Projekti koje dizajnira IKEA u sklopu usluge planiranja 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 Planiranje kupaonice

Usluga je dostupna online putem aplikacije IKEA VCS (Visual Customer Support) ili MS Teams. Kupac kupovinom rezervira termin u trajanju od 45 minuta za planiranje kupaonice.

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 sustava za odlaganje u kupaonici, 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, online usluga planiranja kupaonice 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 01/4455-444, putem opcije otkazivanja koja se nalazi u automatskoj e-pošti koja se šalje nakon rezervacije termina, putem e-pošte na adresu: information.hr@see.support.email.ikea.com ili putem kontakt obrasca na internetskoj stranici.

4.6.4 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 kvake i ručke. Ova usluga uključuje montažu i spajanje umivaonika, miješalice za vodu i sifona, rezanje radne ploče za umivaonik i spajanje miješalice za vodu i tuša na vodovodnu mrežu sifonom. 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. – 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.

- 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 kvake i ručke. Ova usluga uključuje montažu i spajanje umivaonika, miješalice za vodu, sifona i tuša, 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.

Obje 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.

4.7 Usluge mjerenja, planiranja, montaže kuhinja

Mjerenje kuhinje

Opći uvjeti

Ova se usluga pruža na adresi/lokaciji koju odredi Kupac. Kupac rezervira uslugu putem interneta tvrtke IKEA ili na odjelu Kuhinje u robnoj kući, i plaća uslugu u iznosu od 200kn bilo putem interneta, bilo u robnoj kući, u skladu s kanalom odabranim za kupovinu, a cijena se odnosi na Zone 1 i 2.

Svaki Kupac koji plaća uslugu mjerenja prije planiranja može ostvariti povrat novca putem IKEA vrijednosne kartice/kupona u vrijednosti pune cijene usluge od 200kn, no samo nakon kupovine IKEA kuhinje, uz predočenje dokaza o plaćanju usluge mjerenja kuhinje i dokaza o kupovini kuhinje.

Povrat novca uplaćenog za uslugu mjerenja nije uvjetovan kupovinom bilo koje druge usluge.

Povrat novca za uslugu moguće je ostvariti samo u Službi za kupce u robnoj kući, nakon kupovine kuhinje.

Povrat novca u iznosu usluge nije moguće ostvariti u gotovini.

IKEA vrijednosna kartica može se koristiti prilikom sljedeće kupovine u robnoj kući IKEA kako bi se snizila cijena proizvoda.

IKEA vrijednosna kartica može se koristiti za kupovinu proizvoda tvrtke IKEA u robnoj kući, Trgovini švedske hrane, IKEA Restoranu ili IKEA Bistrou. Za korištenje vrijednosne kartice za internetsku kupovinu obrati se Centru za podršku kupcima na broj 01/445-5444.

Radni uvjeti

Temperatura radnog prostora mora biti u rasponu od 15 °C do 28 °C.

Stari namještaj potrebno je, ako je to moguće, ukloniti iz prostora prije dolaska izvođača usluge mjerenja kako bi ono bilo što preciznije.

Prostor u kojemu se mjerenje izvodi Kupac treba pripremiti za uslugu. Nužno je pružiti dovoljno prostora za mjerenje kako bi izvođači mogli pristupiti svim površinama i izmjeriti ih. Ako je to moguće, trebalo bi ukloniti staru kuhinju ili namještaj sa zidova koji se mjere kako bi mjerenje bilo što preciznije. U suprotnom će biti potrebno više vremena za mjerenje i Kupac će morati platiti novi vremenski termin.

Ograničenja

Ako Kupac ne osigura gore navedene uvjete, ili ako nije moguće pružiti ovu uslugu, usluga će se odgoditi, a s Kupcem će se zakazati novi termin izvršenja usluge. U tom će slučaju Kupca kontaktirati Centar za podršku kupcima koji će zakazati dodatni datum i novu uslugu. Uslugu je potrebno ponovno rezervirati i platiti.

Ako Kupac ne osigura uvjete za izvršenje rada, to se smatra dovoljnim za izvršenje usluga za koje je Kupac odgovoran, čime se vrijeme obveza tvrtke IKEA smatra poništenim te Kupac nema pravo na povrat novca koji je platio za uslugu. Kupac može zakazati i platiti novi termin izvršenja usluga. Kupac može ponovno izvršiti rezervaciju putem interneta ili u robnoj kući i platiti za nove usluge.

Planiranje kuhinje

Opći uvjeti

Usluga je dostupna u robnoj kući IKEA ili online putem aplikacije IKEA VCS (Visual Customer Support) ili MS Teams.

Kupac može odabrati jednu od dvije ponuđene usluge planiranja kuhinje:

1. **Usluga planiranja kuhinje u robnoj kući** po cijeni u iznosu od 199kn i uključuje 2 sata neposrednog kontakta sa zaposlenikom za planiranje kuhinje tvrtke IKEA, u robnoj kući IKEA. Prilikom dolaska u robnu kuću IKEA, kupac mora predočiti mjere prostora koji može izmjeriti sam, ili može ugovoriti uslugu mjerenja prije planiranja koju nudi tvrtka IKEA. Nakon planiranja kuhinje, Kupac potpisuje plan koji prima u ispisanoj verziji. U slučaju da Kupac želi naknadno izmijeniti plan, nužno je zakazati novi termin. Svaku naknadnu izmjenu treba dogovoriti sa zaposlenikom za planiranje i zabilježiti u robnoj kući IKEA, te će se ona dodatno naplatiti u skladu s važećim cjenikom za dodatno planiranje.
2. **b) Usluga online planiranja kuhinje** putem aplikacije IKEA VCS (Visual Customer Support), po cijeni u iznosu od 199kn, putem pojedinačnog sastanka sa zaposlenikom za planiranje kuhinje tvrtke IKEA u trajanju od 2 sata. Kupac bi prilikom online planiranja kuhinje trebao predočiti mjere prostora koji može izmjeriti sam, ili može ugovoriti uslugu mjerenja prije planiranja koju nudi tvrtka IKEA. Nakon planiranja kuhinje, Kupac daje elektronski pristanak putem digitalnog potpisa. U slučaju da Kupac želi naknadno izmijeniti plan, nužno je zakazati novi termin. Svaku naknadnu izmjenu treba dogovoriti sa zaposlenikom za planiranje i zabilježiti u robnoj kući IKEA, te će se ona dodatno naplatiti u skladu s važećim cjenikom za novu uslugu online planiranja. Svaki Kupac koji je naručio i svaki put platio uslugu planiranja kuhinje može ostvariti povrat punog iznosa uplaćenog za usluge planiranja na IKEA vrijednosnu karticu u vrijednosti pune cijene usluge od 199kn, nakon kupovine kuhinje, uz predočenje dokaza o uplati i dokaza o kupovini kuhinje.

Povrat novca uplaćenog za uslugu planiranja kuhinje nije uvjetovan kupovinom bilo koje druge usluge.

Povrat novca u iznosu usluge moguće je ostvariti u Službi za kupce u robnoj kući, nakon kupovine kuhinje.

Povrat novca u iznosu usluge nije moguće ostvariti u gotovini.

IKEA vrijednosna kartica može se koristiti prilikom sljedeće kupovine u robnoj kući IKEA kako bi se snizila cijena proizvoda.

IKEA vrijednosna kartica može se koristiti za kupovinu proizvoda tvrtke IKEA u robnoj kući, Trgovini švedske hrane, IKEA Restoranu ili IKEA Bistrou. Za korištenje vrijednosne kartice za internetsku kupovinu obrati se Centru za podršku kupcima na broj 01/445-5444.

3. Usluga online savjetovanja pri odabiru kuhinje

Besplatna usluga savjetovanja pri odabiru kuhinje je dostupna je svima.

Kupac može odabrati uslugu savjetovanja pri odabiru kuhinje ili okvirni izračun za novu kuhinju. Usluga uključuje 45 minuta neposrednog kontakta sa zaposlenikom za planiranje kuhinje tvrtke IKEA putem interneta.

Ograničenja

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

Maske za kuhinjske elemente moguće je planirati samo za bočne strane gornjih i donjih elemenata te ih nije moguće postaviti iznad ni ispod elemenata.

Planiranje kuhinje može biti obustavljeno zbog više sile, radnji ili okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, uključujući, ali ne i ograničavajući, prirodne katastrofe ili zatvorene ceste. U tom će slučaju tvrtka IKEA uložiti sve napore kako bi kontaktirala Kupca na vrijeme te zakazala drugi termin planiranja kuhinje.

Planiranje i mjerenje u tvom domu

Opći uvjeti

Ova se usluga pruža na adresi/lokaciji koju odredi Kupac. Kupac rezervira uslugu putem interneta ili na odjelu Kuhinje u robnoj kući, i plaća uslugu u iznosu od 499kn za termin u trajanju od 3 sata za mjerenje i planiranje kuhinje u svom domu.

Planiranje kuhinje i mjerenje prostora usluga je koja uključuje dolazak zaposlenika za planiranje u dom Kupca u odabrano vrijeme.

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

Kupac prima plan u elektroničkom obliku te daje pristanak putem digitalnog potpisa. U slučaju da Kupac želi naknadno izmijeniti plan, nužno je zakazati novi termin. Svaku naknadnu izmjenu treba dogovoriti s zaposlenikom za planiranje i zabilježiti u robnoj kući IKEA ili putem aplikacije Teams, te će se ona dodatno naplatiti u skladu s važećim cjenikom za novo planiranje.

Radni uvjeti

Temperatura radnog prostora mora biti u rasponu od 15°C do 28°C.

Stari namještaj potrebno je, ako je to moguće, ukloniti iz prostora prije dolaska izvođača mjerenja kako bi ono bilo što preciznije.

Prostor u kojemu se usluga izvodi Kupac treba pripremiti za rad. Nužno je pružiti dovoljno prostora za mjerenje kako bi izvođači mogli pristupiti svim površinama i izmjeriti ih. Ako je to moguće, trebalo bi ukloniti staru kuhinju ili namještaj sa zidova koji se mjere kako bi mjerenje bilo što preciznije. U suprotnom će biti potrebno više vremena za mjerenje i Kupac će morati platiti novi termin.

Nakon mjerenja i planiranja kuhinje, Kupac potpisuje plan koji prima u ispisanom verziji ili daje elektronički pristanak. U slučaju da Kupac želi naknadno izmijeniti plan, nužno je zakazati novi termin. Svaku naknadnu izmjenu treba dogovoriti sa zaposlenikom za planiranje i zabilježiti u robnoj kući IKEA, te će se ona dodatno naplatiti u skladu s važećim cjenikom za novo planiranje.

Ograničenja

Maske za kuhinjske elemente moguće je planirati samo za bočne strane gornjih i donjih elemenata te ih nije moguće postaviti iznad ni ispod elemenata.

Montaža kuhinje može biti obustavljena zbog više sile, radnji ili okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, uključujući, ali ne i ograničavajući, prirodne katastrofe ili ceste zatvorene zbog lošeg vremena ili dolazaka stranih delegacija, oštećenja ili radova na cesti i cestovnim objektima ili izgradnje ceste, prosvjeda ili okupljanja.

Montaža kuhinje

Opći uvjeti

Kupac može odabrati jednu od sljedećih usluga postavljanja kuhinje:

1. **POJEDINAČNA montaža kuhinje** uključuje samo montažu IKEA radne ploče ili IKEA uređaja u postojeću kuhinju. Montaža IKEA kućanskih uređaja i rasvjete, svi nužni postupci poput spajanja IKEA sudopera, miješalice za vodu i sifona uključeni su u ovu uslugu. Kupac mora ukloniti staru radnu ploču i uređaje prije početka usluge.
2. **Usluga montaže KNOHXULT kuhinje** uključuje montažu namještaja i elemenata na zid, ladica, vrata i unutrašnjih dodataka te montažu radne ploče. U uslugu je uključeno i izrezivanje za sudoper i ploče za kuhanje, kao i izrezivanje za IKEA uređaje. Ako je Kupac kupio IKEA sudoper, miješalicu za vodu i sifon, instalirat će se i spojiti. Tim za montažu pričvrstit će kvake i ručke na ladice i vrata te prilagoditi izgled svih ladica i vrata. Ova usluga ne pokriva spajanje na plin ili struju jer IKEA nije ovlaštena za pružanje tih usluga. Instalacija i spajanje IKEA uređaja primijenit će se samo u slučaju kupovine usluge Pojedinačna montaža kuhinje. IKEA tim za montažu odnijet će pakiranje nakon postavljanja, osim ako ga Kupac želi zadržati.
3. **OSNOVNA usluga montaže kuhinje (za IKEA METOD i ENHET kuhinjske proizvode)** koja uključuje montažu namještaja i elemenata na zid, montažu ladica i vrata te unutrašnjih dodataka, ukrasnih letvica i bočnih stranica. Montažu radne ploče i RPPM (radne ploče po mjeri), uključujući izrezivanje za sudoper i ploče za kuhanje. Tim za montažu pričvrstit će kvake i ručke na ladice i vrata te prilagoditi izgled svih ladica i vrata. Ako je Kupac kupio IKEA sudoper, miješalicu za vodu i sifon, uključeno je i njihova montaža i spajanje. Ova usluga ne pokriva spajanje na plin ili struju jer IKEA nije ovlaštena za pružanje tih usluga.
Cijena usluge izračunat će se na temelju ukupne količine linearnih metara: Linearni metri namještaja na gornjoj, srednjoj i donjoj razini izračunat će se odvojeno kako bi se dobio ukupni iznos. Samostojeća bijela tehnika (hladnjak, perilica posuđa itd.) neće biti uključena u izračun linearnih metara.
IKEA će primijeniti izračun cijene za Pojedinačnu uslugu postavljanja u slučaju postavljanja uređaja/rasvjete kupljene nakon OSNOVNOG postavljanja kuhinje. Usluga ne obuhvaća izmjenu elemenata, kao ni postavljanje ili premještanje priključaka i utičnica za plin, struju ili vodu. IKEA

tim za montažu odnijet će pakiranje nakon postavljanja, osim ako ga Kupac želi zadržati. Rastavljanje nije uključeno u Osnovnu uslugu postavljanja.

4. **KOMPLETNA usluga montaže kuhinje (za IKEA METHOD i ENHET kuhinjske proizvode)** uključuje montažu namještaja i instalaciju te spajanje IKEA uređaja i rasvjete koji su planirani i kupljeni uz kuhinjski namještaj. Ova usluga pokriva samo spajanje na gradski plin ili struju, IKEA nije ovlaštena za pružanje usluga radova na plinskim cijevima. Montaža IKEA sudopera, miješalice za vodu i sifona te radne ploče uključena je u uslugu.

Cijena usluge izračunat će se na temelju ukupne količine linearnih metara: Linearni metri namještaja na gornjoj, srednjoj 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. Ako su IKEA uređaji uključeni u kuhinju, izračunat će se prema potpunom iznosu linearnih metara. Usluga uključuje montažu IKEA kućanskih uređaja. IKEA tim za montažu odnijet će pakiranje nakon postavljanja, osim ako ga Kupac želi zadržati. Rastavljanje nije uključeno u cijenu usluge. Usluga obuhvaća izmjene samo na METHOD elementima, ne i na ENHET elementima. Ova usluga ne uključuje prilagodbe novih elemenata ni montaža ili pomicanje spojki ili utičnica za plin, struju ili vodu.

Cijena ne uključuje dodatne poslove ni usluge koje nisu pokrivena planom (npr. dodatno izrezivanje radne ploče, obradu pokrivnih elemenata ili ploča te rubova), radove (provođenje) spajanja na plin, popravke zidova, kao ni dostavljanje u prostor gdje je postavljena kuhinja i uređaji.

Postojeće kuhinjske elemente nužno je ukloniti iz prostora prije dolaska zaposlenika za montažu. U suprotnom će datum montaže biti izmijenjen i Kupac će morati platiti novi vremenski termin.

Zaposlenici za montažu ne mogu promijeniti izvorni izgled kuhinjskih elemenata, koji su pokriveni garancijom.

Radni uvjeti

Temperatura radnog prostora mora biti u rasponu od 15°C do 28°C.

Stare elemente nužno je ukloniti iz prostora prije dolaska tima za montažu.

Prostor u kojemu se kuhinja postavlja Kupac treba pripremiti za rad. Nužno je osigurati prostor za montažu kuhinjskih elemenata tako da, ovisno o proizvodu, zaposlenici mogu montirati, postaviti na položaj i učvrstiti sve dijelove kuhinjskih elemenata za koje je to potrebno prema uputama za montažu, a za koje je plaćena usluga montaže kuhinje.

Kupac je odgovoran za kvalitetu, uvjete i pripremu zidova, dok će zaposlenik za montažu procijeniti postoje li sigurnosne ili tehničke zapreke/nedostaci koji utječu na montažu kuhinje.

U slučaju takvih zapreka montaža neće biti moguća. Kupac mora pružiti struju za rad električnih uređaja od najmanje 3500 w (16 A).

Ograničenja

Ako je Kupac kupio uslugu postavljanja kuhinje tvrtke IKEA, nužno je da prethodno mjerenje kuhinje i uslugu planiranja izvrši IKEA ili njezini podizvođači.

Prilikom spajanja uređaja na struju i plin na mrežu i vodoinstalaterskih radova, Kupac mora osigurati sve dodatne elemente i spojeve ako oni nisu priloženi uz proizvod ili ako postojeći elementi ili spojevi nisu odgovarajući zbog posebnih zahtjeva u doma.

U tom je slučaju Kupac odgovoran za ispravnost spojeva koje pruži.

Ako Kupac ne osigura uvjete za izvršenje rada, to se smatra dovoljnim za izvršenje usluga za koje je Kupac odgovoran, čime se vrijeme obveza tvrtke IKEA smatra poništenim te Kupac nema pravo na povrat novca koji je platio za uslugu. Kupac može zakazati i platiti novi termin izvršenja usluga. Kupac može ponovno izvršiti rezervaciju putem interneta ili u robnoj kući i platiti za nove usluge.

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

U tom bi slučaju Kupac trebao kontaktirati Centar za podršku kupcima tvrtke IKEA te dogovoriti dodatni datum planiranja i zakazati termin nove usluge. Uslugu je potrebno ponovno rezervirati i platiti.

Konačni će izgled kuhinje ovisiti o tome koliko su ravni zidovi (bez izbočina ili udubina) i koliko su pravilni kutovi (ne otvaraju se ni se zatvaraju), kao i o mogućnosti slijeđenja plana koji su izradili zaposlenici za planiranje tvrtke IKEA. U slučaju da tim za montažu tvrtke IKEA ne bude mogao pružiti uslugu montaže, Kupac će morati zakazati i platiti novi termin usluge planiranja.

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

Opće odredbe o formalnim zahtjevima primjenjivim na sve IKEA usluge opisane ovdje

U slučaju pružanja usluga na adresi koju je Kupac naveo tvrtki IKEA, pri završetku pružanja usluga, zaduženi će tim fotografirati relevantne elemente i pripremiti zapisnik o dostavi koji će Kupac potvrditi i potpisati. Ako Kupac ima prigovore/primjedbe, potrebno ih je uvesti u zapisnik. Zaduženi IKEA tim izvršit će fotografiranje i izraditi zapisnik te će ga Kupac potpisati pri svakoj posjeti adresi Kupca, neovisno o tome radi li se o prvoj dostavi IKEA usluge ili je svrha tog posjeta razrješavanje nepravilnosti na koje je Kupac ukazao.

Ovi su uvjeti pravno važeći kao informativni dokument koji se dostavlja Kupcu i koji se neće koristiti, u vezi s Kupcem, u svrhe ugovornih uvjeta kojima se određuje veza između njega i tvrtke IKEA u pogledu bilo koje od usluga navedenih u Uvjetima ili drugim sličnim dokumentima.

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 robu želi vratiti, izravne troškove povrata robe snosi sam.

- **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 predočenje 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 IKEA Službu za kupce. Zadržavamo pravo vratiti umanjen iznos vrijednosti proizvoda s obzirom na to da je proizvod korišten, odnosno sastavljen. [Saznaj više o pravilima povrata \[.pdf\]](#)

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 kontakt centra IKEA Službe za kupce 01/445-5444 (Ponedjeljak - subota: 10:00 - 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

Isporuka 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 prihvaća predati dostavnoj službi sve proizvode za koje želi ostvariti povrat sredstava i koje sam naveo/la kao višak, neželjene ili pogrešne.
- Kupac će proizvode nastojati vratiti u originalnom pakiranju, neotvorene i nekorištene. 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 umanjnjem vrijednosti robe za koju Kupac odgovara. Međutim, Kupac odgovara za svako drugo umanjnje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim spomenutog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.
- Obrazac povrata proizvoda mora biti potpisan od strane kupca koji vraća proizvode i prekontroliran te potpisan od strane dostavljača koji ih preuzima i vraća u robnu kuću IKEA.

- Ako Kupac nije u mogućnosti osobno prisustvovati dostavi, imenovat ću 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. 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 1.5.2022.