



# IKEA Hrvatska pravila povrata proizvoda

## I. Općenito

1. Prema ovom Pravilniku proizvodi kupljeni u robnoj kući IKEA i internetskoj trgovini (IKEA Hrvatska d.o.o.) na teritoriju Hrvatske mogu se vratiti u roku od 365 dana od datuma kada je proizvod kupljen, isporučen ili preuzet, bez obzira na način kupovine (u robnoj kući, na internetu ili telefonom)

2. Kupac može vratiti proizvod u prostoru Službe za kupce u robnoj kući IKEA ili u IKEA dostavnim centrima u Hrvatskoj. Za povrat proizvoda kupac je dužan dostaviti, kao dokaz o kupovini, originalni račun koji je izdala IKEA Hrvatska d.o.o. Zagreb.

3. Odredbe navedene u ovom Pravilniku ni na koji način ne ograničavaju prava koja Kupac ima na temelju:

(a) Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/2014, 110/2015, 14/2019) i Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“ broj 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018)),

(b) jamstva – za proizvode obuhvaćene jamstvom o kvalitativnim nedostacima.

(c) Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/2014, 110/2015, 14/2019).

4. Kupac koji je sklopio ugovor o prodaji na daljinu ima pravo povući se iz njega u roku od 14 dana bez navođenja razloga, a sve u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/2014, 110/2015, 14/2019) o pravima potrošača po ugovorima koje je zaključio s trgovcem.

## II. Uvjeti i odredbe povrata proizvoda

1. IKEA će prihvatiti povrat proizvoda koji:

a) su u originalnom pakovanju i neoštećeni (tj. neotvoreni) i u stanju u kojem su dostavljeni Kupcu, točnije nemaju tragove korištenja i trošenja;

b) su otpakirani (tj. proizvod se vraća u originalnom, ali otvorenom pakovanju ili bez originalnog pakovanja) i pokazuju samo tragove korištenja koji su potrebni za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcioniranja proizvoda kada se raspakira i složi. To znači da Kupac ima mogućnost isprobati proizvod, ali neće ga koristiti.

2. IKEA će izvršiti povrat novca za gore navedene proizvode na sljedeći način:

a) u slučaju da proizvod nije korišten i u izvornom je pakovanju, kako je navedeno u odjeljku II.1.a., ako se vraća u roku od 365 dana od datuma kada je proizvod isporučen ili preuzet – povrat sredstava izvršit će se koristeći izvorni način plaćanja.

b) u slučaju proizvoda navedenih u odjeljku II.1.b.:

i. proizvod je vraćen u roku od 14 dana od datuma kupovine, isporuke ili preuzimanja – povrat sredstava

izvršit će se koristeći izvorni način plaćanja.

ii. proizvod je vraćen u roku od 15 do 365 dana od datuma kada je isporučen ili preuzet – povrat sredstava izvršit će se koristeći IKEA vrijednosnu karticu.

c) u slučaju proizvoda koji su plaćeni vrijednosnom IKEA karticom (poklon karticom ili vrijednosnom karticom), ako je proizvod vraćen unutar 365 dana od datuma kupovine, isporuke ili preuzimanja proizvoda – povrat sredstava izvršit će se koristeći IKEA vrijednosnu karticu.

3. Vrijednosna IKEA kartica vrijedi na neodređeno vrijeme i prihvaćeno je sredstvo plaćanja u robnoj kući IKEA.

4. IKEA zadržava pravo ne izvršiti povrat novca za proizvode koje je kupac koristio van načina opisanog u odjeljku IIb (proizvod je prljav, oštećen, ogreban, udubljen, pokazuje tragove pranja ili slično). Međutim, ako IKEA donese odluku o prihvaćanju povrata takvog proizvoda, IKEA zadržava pravo umanjivanja ukupnog iznosa povrata kako bi iznos povrata odražavao trenutnu vrijednost proizvoda. Trenutna vrijednost utvrđuje se u skladu s vremenskim razdobljem u kojemu je vraćeni proizvod korišten. Trenutna će se vrijednost umanjiti u skladu s vremenom korištenja proizvoda, dok ne dostigne 365 dana kada će trenutna vrijednost biti najniža.

5. IKEA neće prihvatiti povrat sljedećih proizvoda:

- Vrijednosnih IKEA kartica (poklon kartice i vrijednosne kartice)
- Madraca koji su korišteni više nego što je potrebno kako ih se isprobalo. Za madrace vrijedi pravilo zamjene na rok od 90 dana.
- Prilagođenih proizvoda izrađenih po želji kupaca (tekstila, zavjesa, radnih ploča po mjeri i sl.)
- Proizvoda s odjela Kakvo je – takvo je
- Biljaka
- Prehrambenih proizvoda
- Rabljenog tekstila (posteljine, ručnika, jastuka...)
- Baterija

## III. Završne odredbe:

Sadržaj ovog Pravilnika dostupan je na [IKEA.hr](http://IKEA.hr) i u IKEA službi za kupce. Izmijenjeni uvjeti ovog pravilnika ne utječu na prava i obveze koje je Kupac stekao prije stupanja na snagu ovog pravilnika.

**Ovaj Pravilnik stupa na snagu 24. lipnja 2019. godine.** Pravilnik o povratu ne odnosi se na proizvode kupljene prije 24. lipnja 2019. godine.

