

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. Uvjeti poslovanja i valjanost općih uvjeta

1.1. Ovi opći uvjeti primjenjuju se na odnos kupca s jedne strane te društva IMD Kuhinje d.o.o. Zelinska ulica 7, 10 000 Zagreb, broj telefona: +385 1 6024 510, +385 95 2088 860, elektronička pošta: info@dankuchensamobor.hr (u daljnjem tekstu: **Prodavatelj ili IMD**), kao prodavatelja s druge strane, a u vezi s kupnjom robe i pratećih usluga ugovorenih u prodajnom salonu kuhinja (PJ Danküchen Samobor, Ul. Bleiburških žrtava 1945. 1, 10430 Samobor). Ovi opći uvjeti poslovanja sastavni su dio svih ugovora sklopljenih između prodavatelja i kupca ili druge osobe koja je u pravnom poslovnom odnosu s prodavateljem vezano za kupnju robe na koju se odnose. Odredbe ovih uvjeta Općih uvjeta primjenjuju se i na sve ponude, predračune, pravne i poslovne izjave te ostale druge poslovne usluge koje proizlaze iz poslovnog odnosa između prodavatelja i kupca. Ovi opći uvjeti primjenjuju se uz sve ostale propise, uključujući propise o zaštiti potrošača. Opći su uvjeti obvezujući u obliku i sa sadržajem na dan sklapanja ugovora.

1.2. Predmet je ugovora između kupca i prodavatelja planiranje, crtanje, kupnja, isporuka te montaža kuhinje i/ili pojedinih elemenata, opreme, dodataka i ostale robe iz prodajnog asortimana prodavatelja.

1.3. Kupac potvrđuje da je prije ulaska u ugovorni odnos upoznat sa dolje navedenim uvjetima poslovanja i uvjetima dostave prodavatelja, te oni vrijede za cjelokupan odnos između kupca i prodavatelja.

2. Definicije

2.1. Ugovor se između stranaka smatra sklopljenim kada kupac potpiše dokumente narudžbe koji su prethodno sastavljeni uz sudjelovanje osoblja IMD, te plati određeni iznos predujma, kako je pobliže navedeno u odredbi 4.2. ovih općih uvjeta. Tim aktima kupac ujedno potvrđuje da je upoznat sa svim konkretnim ugovorenim uvjetima koji se tiču kupnje robe i narudžbe, usluga projektiranja, prijevoza, unosa i montaže kuhinje. **2.2.** Zapisnik o preuzimanju za montažu dokument je koji ispunjavaju i potpisuju kupac i ovlaštena osoba društva IMD prilikom montaže kuhinje. Sadržaj dokumenta o preuzimanju popis je isporučene robe, popis robe koja eventualno nedostaje, opaska o pregledu robe i eventualnim oštećenjima robe i/ili prostorija te eventualne ostale napomene kupca ili društva IMD.

3. Planiranje i crtanje

3.1. Planiranje i/ili crtanje vrši se prema zahtjevu kupca. Kupac ima mogućnost u poslovnoj jedinici društva IMD pogledati različite izložbene modele artikala koji su predstavljeni samo informativno. Izložbeni uzorci robe služe u svrhu informiranja kupca o karakteristikama robe, kao što su npr. model, materijal, tehničke karakteristike itd. Ne mogu se spriječiti manja odstupanja u boji, odnosno nijansi između uzorka i dostavljenog proizvoda zbog industrijske proizvodne tolerancije. Na temelju interesa kupca te u okviru prodajnih mogućnosti društva IMD, prodavatelj priprema plan, odnosno nacrt.

3.2. Dimenzije prostora kupca koje su potrebne za izradu kuhinje daje sam kupac, ako nije drugačije ugovoreno. U tom slučaju kupac jamči za ispravnost podataka (mjere i upute) koje je predao, odnosno poslao prodavatelju pri narudžbi. IMD ne preuzima odgovornost za točnost poslanih mjera ako su dobivene od kupca. Jednako tako prodavatelj ne preuzima

odgovornost ako bi u slučaju dobivenih pogrešnih mjera došlo do bitnih odstupanja ili nemogućnosti montaže dijela robe ili cijele kupljene robe. Sve troškove koji nastanu kao rezultat datih pogrešnih mjera snosi kupac. U slučaju da stranke posebno tako ugovore, na zahtjev kupca mjerenje može izvršiti i ovlaštena osoba društva IMD i u tom slučaju IMD preuzima odgovornost za izvršeno mjerenje i eventualne posljedice odstupanja, pod uvjetom da ne dođe do naknadne izmjene dimenzija prostora od strane kupca.

3.3. Kupac prihvaća da, nakon što je izrađen nacrt, provjeri sukladnost mjera elemenata sa stvarnim stanjem prostora i potvrdi točnost. Za svaku utvrđenu grešku ili nedosljednost mjera potrebno je pisanim putem ili osobno u prodajnom prostoru obavijestiti prodavatelja, odnosno ovlaštenu osobu društva IMD. Telefonske obavijesti o tome se ne prihvaćaju.

3.4. U procesu kupnje djelatnici IMD-a vrše uslugu crtanja/projektiranja kuhinja svih proizvođača i ona se kao takva ne naplaćuje zasebno. Ako se stranka odluči za kupnju nacrtane/projektirane kuhinje, naknada za izradu i ispis nacrtu se ne naplaćuje. U slučaju da se kupac nakon izrade nacrtu ne odluči za kupnju kuhinje, a želi da mu se izrađeni nacrt otisne i preda na korištenje za druge svrhe (različite od kupnje u IMD-u), tada će troškovi ovih usluga kupcu biti naplaćeni po istaknutom važećem cjeniku za ovu uslugu. Jednako tako, u slučaju da kupac potvrdi narudžbu i sklopi ugovor, a naknadno otkaže, troškovi istih usluga u slučaju otkazivanja naplatit će se po istaknutom važećem cjeniku za tu uslugu.

3.5. Računalni ili ručni crtež za sve artikle iz asortimana društva IMD samo je osnova za lakšu vizualizaciju i služi za točnost dimenzija u projektiranju, pri čemu može doći do odstupanja između stvarnog izgleda i računalnog ili ručnog crteža (npr. u pogledu boja). Dodatne narudžbe i promjene postojeće narudžbe, artikala i ostalih dodataka nisu moguće bez suglasnosti IMD-a, a IMD će se u pravilu suglasiti na takve izmjene i dodatke koje je moguće realizirati kod dobavljača bez negativnog utjecaja na ispunjenje osnove narudžbe. U slučaju da se IMD suglasi sa izmjenama, naplaćuje se i dodatna naknada, odnosno cijena, ovisno o konkretnim okolnostima te se određuje primjereni rok za plaćanje predujma odgovarajućom primjenom odredbe 4.2. ovih Općih uvjeta. Dodatne narudžbe i izmjene moguće su samo ako su izvršene pisanim putem ili u poslovnoj jedinici u kojoj je izvorna narudžba kreirana, a ne putem telefonskog poziva.

3.6. Dekorativni materijal iz grafičkog prikaza izgleda kuhinje (npr. tapete, vaze, slike itd.) nije predmet kupnje. Slike električnih kućanskih uređaja na crtežu su samo simbolične, na skice su dodane kao grafički elementi i ne odražavaju realno izabrani i kupljeni uređaj.

4. Sklapanje ugovora i uvjeti poslovanja

4.1. Kupac treba sudjelovati u izradi plana i nacrtu kuhinje. Nacrt koji se sačini prema uputama kupca predstavlja sastavni dio dokumenta narudžbe. Ako se kupac slaže sa izrađenim nacrtom i ostalim elementima, izrađuje se narudžba kupca koja predstavlja ugovornu dokumentaciju i koja obvezuje obje strane od trenutka sklapanja ugovora. Dokument narudžbe kupca sadržava osobito: specifikacije proizvoda, cijene i rokove izvršenja, a mora sadržavati još i jasne informacije o modelu kuhinje, boji prednje strane (fronte), izgledu vidljivih stranica i radne ploče, podnožju i ručkama kuhinje. Podatke o proizvođaču i modelima bijele tehnike kupac je dužan dati pri finalnoj izradi nacrtu/narudžbi kuhinje, u suprotnom može doći do kašnjenja u isporuci za koje ne odgovara

društvo IMD. Kupac jamči za točnost datih podataka koji su navedeni na dokumentu za narudžbu.

4.2. Ugovor je sklopljen u trenutku kada kupac potpiše sastavljene dokumente narudžbe i izvrši uplatu sukladno ovoj odredbi Općih uvjeta. Prilikom narudžbe, da bi ugovor stupio na snagu, potrebno je platiti predum od minimalno 50% kupoprodajne cijene (iznosa narudžbe), s time da se točan iznos preduma procjenjuje prema okolnostima svake pojedine narudžbe i priopćava se kupcu prilikom izrade dokumenta narudžbe. Uplata od 50% iznosa narudžbe se smatra uplatom preduma. Razliku između preduma i preostalog punog iznosa kupoprodajne cijene kupac je dužan platiti bez odgode na poziv društva IMD, prije otpreme robe iz skladišta, a kada kupljeni proizvod bude spreman za isporuku. IMD zadržava pravo vlasništva nad robom do konačnog plaćanja kupoprodajne cijene.

4.3. Nakon sklapanja ugovora kupac nema više pravo jednostrano odustati od narudžbe odnosno raskinuti ugovor bez plaćanja odgovarajuće naknade prouzročene odustankom. Ukoliko je kupac u roku od tri dana od sklapanja ugovora obavijestio IMD da odustaje od ugovora, te pod uvjetom da narudžba nije već poslana dobavljaču radi izrade i nije započela proizvodnja, kupcu će se iznimno povodom takvog odustajanja i raskida ugovora zaračunati samo troškovi izrade crteža navedeni u odredbi 3.4. ovih Općih uvjeta. U svim ostalim slučajevima odustanka kupca, za koje nije odgovorna prodavateljska strana, kupac je dužan platiti punu naknadu u visini troškova prouzročenih prodavatelju raskidom ugovora, čiji će minimalni iznos biti u visini uplaćenog preduma (u slučaju da proizvodnja još nije započela), uvećano za razliku do visine stvarno prouzročenih troškova, tako da naknada može iznositi maksimalno i 100% vrijednosti robe, umanjeno za troškove montaže, ako je otkaz izvršen kada je već cijeli predmet kupoprodaje izrađen i dopremljen na skladište prodavatelja. Ukoliko naknada u konkretnom slučaju bude manja od uplaćenog preduma, razlika će se vratiti kupcu, a ukoliko bude veća od primljenog preduma, IMD ima pravo potraživati od kupca razliku do pune vrijednosti naknade. U svakom slučaju se iznos preduma uračunava u naknadu. Također, od trenutka raskida IMD ima pravo raspolagati predmetom kupoprodaje na bilo koji pogodan način, uključujući i njegovo izlaganje i prodaju trećem kupcu, a kako bi umanjio štetne posljedice uzrokovane raskidom.

4.4. IMD ulaže napor da sve svoje obveze iz Općih uvjeta poslovanja ispuni uredno i u dogovoreno vrijeme sukladno potpisanom ugovoru. Pri tome IMD Kuhinje d.o.o. ne odgovara za svako neispunjenje obveza prouzročenih višom silom odnosno izvanrednim okolnostima.

5. Rokovi i uvjeti dostave

5.1. Rok dostave ovisi o zalihama i proizvodnji kod proizvođača, odnosno dobavljača. U trenutku narudžbe kupcu se priopćava očekivani rok isporuke i dostave, koji rok čini sastavni dio uvjeta narudžbe. U slučaju da iz opravdanih razloga ovaj rok bude prekoračen, IMD je dužan isporuku izvršiti u dodatnom primjerenom roku, s čime je kupac suglasan. Rok počinje vrijediti od trenutka sklapanja ugovora ili od dana kada je uplaćen predum ako kupac ne želi izmjeru prostora. Iznimno, u slučajevima kada se mjerenje obavlja naknadno, ili kupac mora naknadno dostaviti određene mjere ili podatke, tada rok počinje teći od dana kada je mjerenje dovršeno, odnosno od potvrde kupca da su svi podaci koji su naknadno trebali biti dostavljeni definitivni i točni.

5.2. IMD obavještava kupca kad je kuhinja spremna za dostavu. IMD i kupac zajedno se dogovaraju o terminu prijevoza i/ili montaže robe. U slučaju da kupac odbije dostavu i montažu od strane društva IMD, kupac je dužan o svojem trošku preuzeti robu u prostorijama skladišta društva IMD. Odgovornost za robu nakon njezinog preuzimanja prelazi na kupca. Robu koja je na skladištu IMD i spremna za isporuku, kupac je dužan preuzeti u roku od 14 dana od primitka obavijesti. U slučaju da roba niti u tom roku ne bude preuzeta, IMD ima pravo naplatiti kupcu ležarinu po važećem cjeniku za sve daljnje vrijeme držanja robe za račun kupca. Također, ako kupac neutemeljeno ne preuzme robu niti po

isteku 30 dana od poziva/obavijesti, prodavatelj će od tada imati pravo po vlastitom izboru držati i dalje robu za račun kupca i zaračunavati ležarinu, ili u svakom trenutku pisano izjaviti raskid ugovora i zadržati robu, pri čemu će od kupca naplatiti naknadu prema kriterijima iz odredbe 4.3. ovih Općih uvjeta.

5.3. Vrijeme prijevoza robe određuje se suglasno prema raspoloživim terminima, a preduvjet je plaćanje kupoprodajne cijene u cijelosti. Prijevoz naručene robe do adrese i unošenje IMD provodi u suradnji s različitim vanjskim izvođačima. Dodatno se može dogovoriti i prijevoz preko državne granice koji se obračunava po kilometraži prema važećem cjeniku.

5.4. Prijevoz blok kuhinja i kuhinja po mjeri obračunava se prema važećem cjeniku, ovisno o udaljenosti od poslovnice.

5.5. Pri unosu u prostor kupac je dužan prethodno osigurati nesmetan put za unos naručene robe u stan i pobrinuti se za zaštitu podova i ostale opreme u stanu. Ukoliko izmjera nije vršena od strane društva IMD, kupac mora izmjeriti sva vrata, hodnike, dizala i dostupne točke i uvjeriti se da odgovaraju veličini isporučene robe. Pritom širina vrata na objektu mora biti minimalno 80 cm. Ako je put u stan blokiran ili karakteristike objekta to ne dopuštaju (usko stepenište, kružne stepenice itd.), neće se moći osigurati unos i dostavljač ima pravo odbiti unošenje zbog velike opasnosti od oštećenja. U tom slučaju IMD zadržava pravo da izvrši prijevoz samo do adrese kupca. Dostavljač nije dužan izvršiti unos ako postoje rizici povezani sa zdravljem i sigurnošću i ako može doći do oštećenja objekta. Radi unosa se neće uklanjati vrata ili prozori ili koristiti mehanizacija za podizanje. Pristup adresi za dostavu mora biti odgovarajući i primjeren za dostavno vozilo, kako bi se istovar mogao izvršiti bez prepreka ili oštećenja.

5.6. Ako dostavljač ima problema s postavljanjem robe na područje po izboru stranke zbog ograničenja kao što su uske prostorije, stepeništa, uglovi ili visine stropova, roba će biti postavljena u drugu prostoriju. Ako kupac inzistira da dostavljač manevrira s robom na ograničenom i uskom prostoru, mora potpisati zapisnik da on preuzima odgovornost za svu štetu koja nastane na robu, ostalom namještaju ili prostorijama.

5.7. U slučaju više sile, IMD zadržava pravo na naknadnu promjenu termina dostave i montaže kuhinje, ovisno o okolnostima koje su prouzročile spriječenost. Kupac može otkazati ili odgoditi dogovoreni termin za montažu najkasnije 7 dana prije dogovorenog termina. U protivnom društvo IMD zadržava pravo kupcu naplatiti montažu po važećem cjeniku društva IMD.

5.8. Mjerenja za radne ploče i zidne obloge od prirodnog kamena obavljaju se nakon montaže kuhinjskog namještaja i zato se one dostavljaju i montiraju naknadno. U protivnom, mjerenje i montaža obavljaju se zajedno sa mjerenjem i montažom ostatka kuhinje.

6. Preuzimanje robe i montaža

6.1. Kupac, odnosno osoba koju kupac za to ovlasti, dužna je biti prisutna cijelo vrijeme tijekom montaže. Kupac je dužan prije početka montaže, odnosno ugradnje robe, odgovarajuće zaštititi prostoriju u kojoj će se artikl ugrađivati, uključujući podne i zidne površine i namještaj koji se nalazi u prostoriji, odnosno u neposrednoj blizini prostorije u kojoj će se obavljati montaža, odnosno, ugradnja. IMD ne preuzima odgovornost za štetu koja bi nastala ako ne bi bila upotrijebljena zaštita za podove i za oštećenje ostale opreme, odnosno prostorija u stanu.

6.2. Odmah nakon montaže, odnosno ugradnje, kupac je dužan zajedno s monterom pregledati isporučene i montirane proizvode. U slučaju da je roba oštećena ili u slučaju da se utvrdi da nedostaje pojedini dio, kupac je dužan odmah na to upozoriti ovlaštenu osobu društva IMD. Kupac je dužan odmah nakon izvršene montaže zajedno s ovlaštenom osobom društva IMD ispuniti i potpisati zapisnik o preuzimanju definiran u odredbi 2.2. ovih Općih uvjeta, a u kojem se navode i sve eventualne greške ili oštećenja na robu, roba koja nedostaje te sve ostale eventualne primjedbe kupca. Sve očit reklamacije moraju biti upisane u zapisnik o preuzimanju jer se naknadne reklamacije neće uzeti u obzir. Naknadne reklamacije u vezi s robom koja nedostaje ili

oštećenjima dostavljene robe neće se uvažiti. Potpis prisutne osobe prilikom preuzimanja i montaže na zapisnik o preuzimanju i zapisnik o montaži vrijedi isto kao i potpis kupca.

6.3. Reklamacije na vidljive nedostatke radova ili vidljiva oštećenja na kupljenim artiklima moraju, nakon završene montaže, biti upisane u zapisnik o preuzimanju. Naknadne reklamacije ove vrste neće se uzeti u obzir. U slučaju skrivenih nedostataka koji se nisu mogli odmah uočiti, kupac je dužan iste priopćiti u roku od 8 dana od kada su se pojavili.

6.4. IMD rješava reklamacije u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Tamo gdje je moguća normalna upotreba robe, reklamacija se može priznati samo na pojedinom dijelu kupljene robe. Roba koja nedostaje i/ili oštećena roba ponovo se naručuje kod proizvođača, a rok naknadne dostave i isporuke mora biti razuman i objektivno primjeren vrsti narudžbe. Kupac se slaže da zbog specifičnih karakteristika robe (dimenzija, boja, sastava, itd.) koja je bila naručena na temelju specifičnih želja i zahtjeva kupca, IMD može dostaviti rezervne dijelove u rokovima koji su uobičajeni za dostavu takve robe.

6.5. Unatoč mogućim reklamacijama na pojedine artikle, odnosno dijelove, obavlja se montaža kuhinje u funkcionalno stanje, ukoliko je to prema stanju stvari tehnički moguće i sigurno. Ako kupac odbije montažu u funkcionalno stanje, zapisnikom se to utvrđuje te kupac tada preuzima odgovornost za svu štetu koja bi mogla nastati zbog nemogućnosti korištenja kuhinje.

6.6. Kada se montaža, odnosno ugradnja artikala ne obavlja odmah pri dostavi robe, kupac je dužan robu ostaviti u originalnoj, neotvorenoj ambalaži, inače se neće uzeti u obzir eventualne reklamacije, a IMD nije dužan izvršiti montažu, odnosno ugradnju, robe koja nakon dostave nije ostala u originalnoj ambalaži.

6.7. IMD i/ili dostavljač (vanjski suradnik) ne vrši odvoz stare opreme ili stare električne aparate kupca.

6.8. U slučaju da aparati nisu kupljeni u sklopu kuhinje, montaža drvenog dijela kuhinje ne obuhvaća ugradnju i priključenje aparata na instalacije. Ako nije drugačije utvrđeno za neki poseban način/slučaj, montaža ne obuhvaća :

- priključivanje aparata na električnu mrežu, priključivanje vode (dovod i odvod), priključivanje plina,
 - ugradnju električnih aparata koji nisu kupljeni u prodajnim prostorima IMD-a,
 - montažu i ugradnju odvodnih cijevi (napa), stropnih ili otočnih napa,
 - naknadnu obradu i doradu zidnih obloga i elemenata,
 - obrade i dorade elemenata koje nisu predviđene prema potpisanoj skici, odnosno prethodno dogovorene,
 - postavljanje obloga koje nisu kupljene u prodajnim prostorima društva IMD,
 - poslove električara i vodoinstalatera,
 - poslove keramičara,
 - dodatne poslove koji su potrebni zbog pogrešnih mjera prostorija ili naknadnih promjena kod kupca,
 - dodatne poslove koji su potrebni zbog zakrivljenih zidova ili dimnjaka, neravnih zidova i podova, nepravilnih uglova ili nedovoljne nosivosti zidova.
- Kupac je dužan prije početka montaže pobrinuti se za sljedeće:
- priključak za plin ne smije biti iza pećnice i mora biti uvijek slobodno dostupan,
 - iza perilice posuđa ne smiju biti vodovodne ni električne instalacije,
 - odvod mora biti udaljen od poda oko 50 cm,
 - kod električnih i plinskih aparata kupac je dužan poštovati upute proizvođača za izvođenje instalacija i priključka,
 - ugradbeni sudoper i ploču za kuhanje potrebno je ugraditi tako da ostane barem 15 cm radne ploče između sudopera i ploče za kuhanje, u protivnom IMD ne odgovara za eventualna oštećenja elemenata.

7. Prava kupca po osnovi zakona i u posebnim slučajevima

7.1. Kupac ostvaruje sva prava po osnovi eventualnih nedostataka u skladu i pod uvjetima utvrđenima odredbama Zakona o obveznim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

7.2. Odgovornost iz garancije postoji samo u slučajevima kada je za određeni proizvod izdan jamstveni list. Za robu koja podliježe garanciji, ako je tako navedeno na proizvodu ili na garancijskom listu dostavljenom Kupcu prilikom kupovine, ista vrijedi toliko dugo koliko se navodi na samome dokumentu o jamstvu ili računu (konkretno trajanje garancije ovisi od proizvođaču i vrsti proizvoda).

7.3. Komercijalno jamstvo je svaka obveza kojom se Prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva), povrh zakonske obveze Prodavatelja koja se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke stvari, obvezuje Kupcu vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati stvar ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji su navedeni u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora. Ako proizvođač nudi Kupcu komercijalno jamstvo trajnosti za određenu stvar tijekom određenog razdoblja, proizvođač je odgovoran izravno Kupcu tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti u pogledu popravka ili zamjene stvari.

7.4. U slučaju da za dio prodanih proizvoda postoji opcija istodobne kupnje „Zaštite plus“ - police osiguranja imovine koja pokriva rizike kvarova i neispravnosti proizvoda u periodu koji nije pokriven jamstvom proizvođača, tada se prava Kupca po osnovi neispravnosti proizvoda mogu ostvarivati i nakon trenutka kada završava tvorničko jamstvo proizvođača, sve pod uvjetima iz predmetne police koju Kupac zaključuje.

8. Upute za upotrebu, njegu i održavanje

8.1. Kod kupljenih proizvoda potrebno je slijediti dalje navedene upute, kako bi se spriječila oštećenja koja bi zbog nepravilnog korištenja mogla nastati na kuhinjskom pultu, korpusima, frontama, zidnim oblogama i završnim letvicama:

- Uvijek se pridržavati uputa za upotrebu.
- Pare u perilici posuđa mogu uzrokovati pukotine na rubovima, oštećenja površina, promjenu boje, nabrekutost i širenje plijesni. Obavezno isključiti funkciju „automatsko otvaranje vrata“.
- Spojeve radnih ploča održavati čistim i suhim.
- Pećnicu treba hladiti tako da su njezina vrata zatvorena.
- Dim, vlaga i para mogu s vremenom oštetiti kuhinju. Da bi se to spriječilo, pri kuhanju uključiti napu, zatim redovito ispirati metalne filtre i mijenjati sintetičke filtre kako bi uređaj ostao u savršenom stanju i sukladan sa uputama proizvođača nape.
- Pri kuhanju posuda ne smije biti preko ruba ploče za kuhanje.
- Za svakodnevno čišćenje koristiti vlažnu meku krpu i blago sredstvo za čišćenje ili odgovarajuću krpu od mikrovlakana. Izbjegavati korištenje deterdženata u obliku praha, abrazivne ili čelične spužve za čišćenje i agresivna kemijska sredstva za čišćenje koja sadrže izbjeljivač ili visoku razinu alkalnog ph.
- Za čišćenje kuhinje nikad ne koristiti parne čistače.
- Pri svakom izlivanju vode, pića ili druge tekućine odmah obrisati prolivenu tekućinu tako da površina bude suha.
- Kako bi se izbjegle mrlje od kamenca, mekom krpom ili krpom od mikrovlakana brzo obrisati kapljice vode.
- Ne stavljati vruće predmete izravno na radnu površinu.
- Kuhinjski namještaj namijenjen je za montažu i korištenje u unutarjem prostoru, uz normalnu temperaturu od 18 – 25 °C i 40 – 60 % relativne vlage.
- Kuhinjski namještaj nije prikladan za postavljanje u ostakljene balkone, kao ni za podrum ili druge prostorije s visokom razinom vlage. Drveni dijelovi reagiraju na vlagu.
- Kuhinjski namještaj treba zaštititi od izravnog svjetla i sunca.
- Pri montaži novih elemenata u već namještenu kuhinju ili zamjeni elemenata novima mogu se primijetiti manje razlike u nijansi. To je posljedica uobičajenih procesa oksidacije materijala koji čine kuhinju i nije osnova za reklamaciju.
- Izbjegavati preopterećenje zidnih jedinica, polica i ladica. Za maksimalnu čvrstoću police težinu ravnomjerno rasporediti po površini.
- Promjene koje se na kuhinji pojave zbog redovnog korištenja odnosno koje su posljedica normalnog trošenja ne smatraju se nedostacima i ne mogu biti osnova za reklamaciju.

• Oštećenja ili nepravilnosti koji nastaju kao posljedica nepravilnog pogrešnog ili prekomjernog korištenja ne smatraju se nedostacima proizvoda i za njih prodavatelj ne snosi odgovornost.

• U slučaju Kvarc radne ploče, izrađene od prirodnog materijala, ne stavljati vruće posude neposredno na radnu površinu zbog mogućih oštećenja. Izbjegavati abrazivne ili čelične spužve za čišćenje i agresivna kemijska sredstva za čišćenje koja sadrže izbjeljivače ili visoku razinu alkalnog pH. Ploča je osjetljiva na udarce raznim predmetima i oštre predmete koji će prouzročiti oštećenja. Reklamacije u slučaju nepravilnog rukovanja će biti odbijene.

8.2. Kod radnih pultova od prirodnog kamena, staklenih elemenata i elemenata od prirodnog drveta vrijede sljedeće upute i upozorenja:

- Kamen i keramika su materijali prirodnog porijekla, zato su moguća odstupanja u boji i odstupanja u strukturi kao što su npr. mrlje, pjege, porozna mjesta i pukotine. Moguća su i manja odstupanja u debljini radne ploče do +/- 10 %. Zbog poroznosti radne ploče od prirodnog kamena i keramike moraju se pravilno održavati. Prirodna svojstva i karakteristike korištenih materijala nisu nedostaci i ne mogu biti osnova za reklamaciju.
- Staklo je materijal prirodnog porijekla, zato su moguća odstupanja u boji i strukturi koja nastaju tijekom proizvodnog procesa. Ta odstupanja mogu se vidjeti uz LED rasvjetu staklenih rubova. Prirodna svojstva i karakteristike korištenih materijala koja ne utječu na kvalitetu stakla nisu nedostaci i ne mogu biti osnova za reklamaciju.
- Varijacije u boji i razlike nijansi, godovi, čvorovi, sjenčanje, razlike u strukturi i neujednačen izgled prirodna su karakteristika materijala drveta i svojstvo drvenih proizvoda. Prirodna svojstva i karakteristike korištenih materijala koja ne utječu na kvalitetu drveta nisu nedostaci i ne mogu biti osnova za reklamaciju.

9. Zaštita osobnih podataka

9.1. IMD se obvezuje trajno zaštititi sve osobne podatke kupca u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016, Zakonom o provedbi opće uredbe o zaštiti podataka, Zakonom o zaštiti potrošača i ostalim mjerodavnim propisima.

9.2. Kupac je obavezan prodavatelju pružiti svoje osobne podatke pravovremeno, u ispravnom i istinitom obliku, a također je dužan obavijestiti prodavatelja o svakoj promjeni tih podataka. Prihvaćajući ugovorne uvjete i odredbe, kupac potvrđuje i da su njegovi osobni podaci točni. Prilikom kupnje u poslovnici Prodavatelja, o Kupcu se obrađuju sljedeći osobni podaci:

- ime,
- prezime,
- adresa,
- adresa dostave,
- e-mail,
- kontakt telefon,
- kupljeni artikl i iznos,
- ukupni iznos ugovora,
- način plaćanja.

9.3. Podaci se obrađuju u svrhu obrade i izvršenja ugovora, odnosno: dovršenje i potvrda narudžbe, priprema proizvoda, dostava proizvoda, rješavanje prigovora i druga komunikacija vezane uz kupnju i isporuku. Davanje podataka potrebnih za ostvarenje prethodno navedene svrhe je ugovorna obveza kupca, a u slučaju da kupac ne dostavi potrebne podatke, prodavatelj neće biti dužan ispuniti svoje obveze koje proizlaze iz ugovora. Radi prethodno navedene svrhe IMD će podatke čuvati do ispunjenja svih ugovornih obveza, odnosno najkasnije do proteka roka zastare radi mogućeg izvršenja pravnih zahtjeva koji proizlaze iz ugovornog odnosa.

9.4. Kupac je primio na znanje da se neki njegovi osobni podaci mogu dijeliti sa trećim osobama, ali samo u mjeri koliko je to potrebno za izvršenje ugovora, kao i za obradu podataka kako izvršitelji mogu vršiti treće osobe, pri čemu Kupac u svakom

slučaju zadržava sva prava kao ispitanik, sukladno Općoj Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća o zaštiti podataka.

9.5. Više o pravima Kupca glede zaštite osobnih podataka dostupno je na: www.dankuchensamobor.hr/zastita-podataka/ Ovi su uvjeti sastavni dio svakog ugovora sklopljenog s društvom IMD pri kupnji na odjelu kuhinja. Prije sklapanja ugovora kupcu se ovi Opći uvjeti obvezno uručuju. Aktom sklapanja ugovora kupac potvrđuje da se u cijelosti slaže i sa Općim uvjetima koji zajedno s dokumentima narudžbe reguliraju cjelokupne pravne i poslovne odnose. Za sve pravne odnose koji nisu regulirani ovim Općim uvjetima primjenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o obveznim odnosima, odnosno drugih primjenjivih zakona Republike Hrvatske. Kupac koji ima status potrošača ostvaruje sva svoja prava koja po posebnim zakonima potrošač obvezno mora imati, pored ovih Općih uvjeta i neovisno o njihovom sadržaju.

10. Završne odredbe i pisani prigovori

10.1. Reklamacije odnosno prigovore za isporuke robe sa odjela kuhinja potrebno je predati u pisanom obliku, sa detaljnim opisom problema i priloženim fotografijama kad god je to moguće, slanjem na dolje naznačene adrese pošte.

- Osobno u prodajnom salonu DanKüchen Samobor

- Poštom na adresu:

IMD Kuhinje d.o.o. Zelinska ulica 7, 10000 Zagreb

- elektroničkom poštom na adresu: info@dankuchensamobor.hr

10.2. Zakonski rok za odgovor na prigovor u odnosima s potrošačima je 15 dana od dana zaprimanja. U prigovoru Kupac treba dati podatke prema kojima ga Prodavatelj može identificirati i povratno kontaktirati.

10.3. IMD Kuhinje d.o.o. sukladno zakonskim normativima ne prihvaća nikakvog izvođača izvan sudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkih sporova koje bi potrošač mogao pokrenuti sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Eventualne sporove Prodavatelj i Kupac nastojat će riješiti dogovorom i mirnim putem. Za sporove koje nije moguće riješiti sporazumno nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud prema važećim propisima Republike Hrvatske.