

Broj Narudžbe kupca: \_\_\_\_\_

## OPĆI UVJETI – KUHINJE HARVEY NORMAN CROATIA d.o.o.

### 1. Uvjeti poslovanja i valjanost općih uvjeta

**1.1.** Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na odnos između **Kupca** s jedne strane te društva Harvey Norman Croatia d.o.o. (u daljnjem tekstu "**Prodavatelj**"), sa sjedištem: Velimira Škorpika 34/2, 10 000 Zagreb, broj telefona: 01 55 66 200, elektronička pošta: info@harveynorman.hr, kao **Prodavatelja** s druge strane, a u vezi s kupnjom robe i pratećih usluga ugovorenih na odjelu kuhinja. Ovi Uvjeti ne primjenjuju se na kuhinje kupljene putem web-trgovine. Na njih se primjenjuju Opći uvjeti poslovanja Internet trgovine. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio svih Ugovora sklopljenih između Prodavatelja i Kupca. Odredbe ovih 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 interne propise Prodavatelja (Opće uvjete poslovanja i Opće uvjete poslovanja internet trgovine), uključujući i propise o zaštiti potrošača. Opći uvjeti su obvezujući u obliku i sadržaju na dan sklapanja Ugovora.

**1.2.** Predmet Ugovora između Kupca i Prodavatelja je planiranje, crtanje, kupnja i isporuka te montaža kuhinje i/ili pojedinih elemenata, opreme, dodataka i ostale robe iz prodajnog asortimana kuhinja te reklamacijski postupak.

**1.3.** Kupac potvrđuje da je prije ulaska u ugovorni odnos upoznat sa navedenim Uvjetima poslovanja kao i uvjetima dostave Prodavatelja, te da isti vrijede za cjelokupan odnos između Kupca i Prodavatelja.

### 2. Definicije

**2.1.** Ugovor se između ugovornih strana smatra sklopljenim kada Kupac potpiše dokumente narudžbe koji su prethodno sastavljeni uz sudjelovanje stručnog osoblja Prodavatelja, te kada je plaćen avans (10% uplaćenog avansa smatra se kaparom. Avans se može potraživati u iznosu od 30-100% kupoprodajne maloprodajne cijene proizvoda). Navedenim aktima Kupac ujedno potvrđuje da je upoznat sa svim konkretnim

ugovorenim uvjetima koji se odnose na kupnju robe i narudžbu usluga projektiranja, prijevoza, unošenja i montaže kuhinje, te kasnijim reklamacijskim postupkom ukoliko do istoga dođe.

**2.2.** Zapisnik o preuzimanju za montažu dokument je koji ispunjavaju i potpisuju Kupac i ovlaštena osoba Prodavatelja 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 ovlaštene osobe Prodavatelja.

### 3. Planiranje i crtanje

**3.1.** Planiranje i/ili crtanje vrši se prema zahtjevu Kupca. Kupac ima mogućnost u poslovnim jedinicama Prodavatelja u Republici Hrvatskoj 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, tehničke karakteristike kuhinje, izbor ručica, itd. Ne mogu se spriječiti manja odstupanja u boji, odnosno nijansi između uzorka i dostavljenog proizvoda zbog industrijsko proizvodne tolerancije. Na temelju interesa Kupca te u okviru prodajnih mogućnosti Prodavatelja, Prodavatelj priprema plan, odnosno nacrt.

**3.2.** Dimenzije prostora Kupca koje su potrebne za izradu kuhinje daje/dostavlja 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. Prodavatelj 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 kuhinje. Sve troškove koji nastanu kao rezultat danih pogrešnih mjera snosi Kupac. U slučaju da ugovorne strane posebno ugovore, na zahtjev Kupca mjerenje može izvršiti i ovlaštena osoba Prodavatelja i u tom slučaju Prodavatelj preuzima odgovornost za izvršeno mjerenje i

eventualne posljedice odstupanja, pod uvjetom da ne dođe do naknadne izmjene dimenzija prostora.

**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 od strane Prodavatelja. Telefonske obavijesti se mogu prihvatiti jedino ukoliko se iste potvrde i u pismenoj formi (poštom, mail-om ili pismenom izjavom uz potpis danom kod prodajnog osoblja Prodavatelja).

**3.4.** U procesu kupnje djelatnici Prodavatelja vrše uslugu crtanja kuhinja svih proizvođača i ona se kao takva ne naplaćuje zasebno. Ako se Kupac odluči za kupnju nacrtane kuhinje, naknada za izradu i ispis nacрта se ne naplaćuje. U slučaju da se Kupac nakon izrade crteža ne odluči za kupnju kuhinje, a želi da mu se izrađeni nacrt isprinta i preda na korištenje za druge svrhe (različite od kupnje kod Prodavatelja), tada će troškovi navedenih usluga Kupcu biti naplaćeni po istaknutom važećem cjeniku. Isto tako, u slučaju da Kupac potvrdi narudžbu i sklopi Ugovor, a naknadno istu otkáže, troškovi tih usluga u slučaju otkazivanja naplatiti će se po istaknutom cjeniku za ovu uslugu. Prostor mora biti propisno pripremljen prije izmjera i to na način da budu postavljene podne i zidne pločice, zidovi završeni, kao i podovi, i točno propisano gdje ide struja, voda te plinske instalacije.

**3.5.** Računalni ili ručni crtež za sve artikle iz asortimana Prodavatelja 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 prethodne pismene suglasnosti Prodavatelja. U slučaju da se Prodavatelj usuglasi sa izmjenama, Kupcu se naplaćuje dodatna naknada, odnosno cijena, ovisno o konkretnim okolnostima te se određuje primjereni rok za plaćanje avansa odgovarajućom primjenom odredbe 4.2. Općih uvjeta. Dodatne narudžbe i izmjene moguće su samo ako su izvršene pisanim putem ili u poslovnoj jedinici u kojoj je izvorna narudžba kreirana ili putem telefona uz naknadnu pismenu izjavu danu mail-om, poštom na adresu trgovine ili osobnim dolaskom kod prodajnog osoblja Prodavatelja.

### **3.6.** Dekorativni materijal

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

## **4. Sklapanje Ugovora i uvjeti poslovanja**

**4.1.** Kupac treba sudjelovati u izradi plana i nacрта kuhinje. Nacrt koji se sačini prema uputama Kupca predstavlja sastavni dio dokumenata narudžbe. Ako se Kupac slaže sa izrađenim nacrtom i ostalim elementima, izrađuje se Narudžba kupca, koja predstavlja ugovornu dokumentaciju i koja obvezuje obje ugovorne strane od trenutka sklapanja Ugovora. Dokument Narudžbe Kupca sadržava: specifikacije proizvoda, cijene i rokove izvršenja, a mora sadržavati 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 u roku od 7 dana od završetka crtanja kuhinje, inače može doći do kašnjenja u isporuci za koje ne odgovara Prodavatelj. Kupac jamči za točnost podataka koji su navedeni na dokumentu za narudžbu kuhinje.

**4.2.** Ugovor je sklopljen u trenutku kada Kupac potpiše sastavljene dokumente narudžbe i izvrši uplatu avansa sukladno ovoj odredbi Općih uvjeta. Kupac plaća odgovarajuće naknade prouzročene odustankom. Ukoliko je Kupac u roku od tri dana od sklapanja ugovora obavijestio Prodavatelja 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 odustanka 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 odgovoran Prodavatelj Kupac je dužan platiti punu naknadu u visini troškova (trošak nacрта, putni troškovi montera za izmjeru, trošak izmjere) prouzročenih Prodavatelju raskidom Ugovora, čiji će iznos biti u visini uplaćene kapare (u slučaju kada proizvodnja još nije započela), uvećano za razliku do visine stvarno prouzročenih troškova. U svakom slučaju se iznos kapare uračunava u naknadu. Također, od trenutka raskida Prodavatelj 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.

**4.3.** Prodavatelj ulaže napor da sve svoje obveze iz Općih uvjeta poslovanja ispuni uredno i u dogovoreno vrijeme sukladno potpisanom Ugovoru. Pri tome Prodavatelj ne odgovara za svako neispunjenje obveza prouzročenih višom silom odnosno izvanrednim okolnostima.

**4.4.** U primjeru naknadnih promjena ili većih građevinskih radova od strane Kupca iznimno je moguće u roku od tjedan dana po izmjeri, Prodavatelja pismeno obavijestiti da se narudžba izmijeni. Kupac mora naknadne promjene dostaviti isključivo u pismenoj formi. U navedenom slučaju Prodavatelj šalje montera na ponovnu izmjeru. Dodatnu izmjeru i putne troškove montera snosi Kupac. Rok isporuke počinje od dana kada je obavljena druga, ujedno i konačna izmjera.

## **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, Prodavatelj je dužan isporuku izvršiti u dodatnom primjerenom roku, s čime je Kupac suglasan. Rok počinje vrijediti od trenutka sklapanja Ugovora ili od dana kad je uplaćen avans ukoliko Kupac ne želi izmjeru. 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. Rok isporuke počinje od dana kada je potvrđena konačna izmjera prostora i kada je potvrđen konačni nacrt kuhinje po mjeri (dostavljeni svi podatci o bijeloj tehnici koja će se ugrađivati). Kupac je prije same narudžbe kuhinje dužan dostaviti sve modele ugradbenih aparata.

**5.2.** Prodavatelj obavještava Kupca kad je kuhinja spremna za dostavu. Prodavatelj i Kupac zajedno se dogovaraju o terminu prijevoza i/ili montaže robe. U slučaju da Kupac odbije dostavu i montažu od strane Prodavatelja, Kupac je dužan o svojem trošku preuzeti robu u prostorijama skladišta Prodavatelja. Odgovornost za robu nakon njezinog preuzimanja prelazi na Kupca. Robu koja je na skladištu Prodavatelja i spremna za isporuku, Kupac je dužan preuzeti u roku od 14 dana od primitka obavijesti. U slučaju da roba niti u tom naknadnom roku ne bude

preuzeta, Prodavatelj ima pravo naplatiti Kupcu ležarinu po važećem cjeniku za sve daljnje vrijeme držanja robe za račun Kupca. Također, ukoliko Kupac neutemeljeno ne preuzme robu niti po isteku 30 dana od poziva, 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 4.2. 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 robe Prodavatelj provodi u suradnji s ugovornim vanjskim izvođačima. Dodatno se može dogovoriti i prijevoz preko državne granice koji se obračunava po kilometraži.

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

**5.5.** Pri unošenju Kupac je dužan prethodno osigurati nesmetan put za unošenje naručene robe u stan i pobrinuti se za zaštitu podova i ostale opreme u stanu. 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 barem 80 cm. Ako je put u stan blokiran ili karakteristike objekta to ne dopuštaju (usko stepenište, kružne stepenice itd.), neće se moći osigurati unošenje i ekipa za dostavu ima pravo odbiti unošenje zbog velike opasnosti od oštećenja. U tom slučaju Prodavatelj zadržava pravo da izvrši prijevoz samo do adrese Kupca. Ekipa za dostavu također nije dužna izvršiti unošenje ako postoje rizici povezani sa zdravljem i sigurnošću, i ako može doći do oštećenja parketa, pločica, namještaja, štokova, zidova, lifta,... Radi unošenja 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 ekipa za dostavu ima problema s postavljanjem robe na područje po izboru Kupca zbog ograničenja kao što su uske prostorije, stepeništa, uglovi ili visine stropova, roba će biti ostavljena u drugoj prostoriji. Ukoliko Kupac inzistira da ekipa za dostavu izvrši dostavu robe na

ograničenom i uskom prostoru, mora potpisati zapisnik da preuzima odgovornost za svu štetu koja nastane na robi, ostalom namještaju, podovima, zidovima, štokovima.

**5.7.** U slučaju više sile Prodavatelj 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 3 dana prije dogovorenog termina. U protivnom Prodavatelj zadržava pravo da Kupcu naplati montažu po važećem cjeniku.

**5.8.** Mjerenja za radne ploče i zidne obloge od prirodnog kamena obavljaju se tek nakon montaže kuhinjskog namještaja i zato se one dostavljaju i montiraju kasnije. 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 (pismena suglasnost), 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/i ugrađivati, uključujući podne i zidne površine te namještaj koji se nalazi u prostoriji, odnosno u neposrednoj blizini prostorije u kojoj će se obavljati montaža, odnosno, ugradnja. Prodavatelj ne preuzima odgovornost za štetu koja bi nastala ako ne bi bila upotrijebljena zaštita za podove kao ni za oštećenje ostale opreme, odnosno prostorija u stanu kao i ostalog namještaja.

**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 neki element ili pojedini dio, Kupac je dužan odmah na to upozoriti ovlaštenu osobu Prodavatelja. Kupac je dužan odmah nakon izvršene montaže, odnosno ugradnje, zajedno s ovlaštenom osobom Prodavatelja 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 robi, roba koja nedostaje te sve ostale eventualne primjedbe Kupca. Sve reklamacije moraju biti upisane u zapisnik o preuzimanju jer se naknadne reklamacije neće uzeti u obzir. Naknadne reklamacije u svezi s eventualnom 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 vidljivih nedostataka Kupac je dužan iste priopćiti Prodavatelju u roku od 8 dana, a kod trgovačkog ugovora bez odgađanja, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada. Kod potrošačkih ugovora potrošač kao Kupac nije obavezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali je obavezan obavijestiti Prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kada je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na njega.

**6.4.** Prodavatelj rješava reklamacije u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obveznim odnosima, Općim uvjetima poslovanja Prodavatelja, Općim uvjetima kuhinja i Općim uvjetima poslovanja Internet trgovine Prodavatelja. 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, sastav, itd.) koja je bila naručena na temelju specifičnih želja i zahtjeva Kupca, Prodavatelj 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 artikla ne obavlja odmah pri dostavi robe, Kupac je dužan robu ostaviti u originalnoj, neotvorenoj ambalaži, u suhom i adekvatnom prostoru inače se neće uzeti u obzir eventualne reklamacije, a Prodavatelj nije dužan izvršiti montažu, odnosno ugradnju robe koja

nakon dostave nije ostala u originalnoj i neotvorenoj ambalaži, te na otvorenom i/ili vlažnom prostoru.

**6.7.** Prodavatelj ne odvozi staru opremu, drveni dio kuhinje ili stare električne aparate Kupca. Odvoz starih aparata obavlja se samo u slučaju da su novi aparati kupljeni na odjelu kućanskih aparata Prodavatelja. Odvoz je besplatan ako su stari aparati pri dostavi novih aparata već spremni za odvoz.

**6.8.** Ako nije drugačije utvrđeno za neki poseban slučaj, montaža ne obuhvaća:

- priključivanje aparata na električnu mrežu i priključivanje vode i plina,
- ugradnju električnih aparata koji nisu kupljeni u prodajnim prostorima Prodavatelja,
- 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 Prodavatelja,
- izradu gipsanih zidova i obloga,
- poslove električara i vodoinstalatera,
- poslove keramičara, parketara,
- dodatne poslove koji su potrebni zbog pogrešnih izmjera 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,
- ako se na zid montiraju drvene zidne obloge, na zidovima ne smiju biti utičnice, već samo kutije,
- u slučaju plinske ploče za kuhanje preporučena udaljenost od nape do ploče za kuhanje iznosi 70 cm, a u slučaju staklokeramičke ploče ona iznosi 60 cm,
- kod električnih i plinskih aparata Kupac je dužan poštovati upute proizvođača za izvođenje instalacija i priključak,
- za ljepši izgled kuhinje savjetuje se da se sve zidne obloge (keramika, staklo, ...) postave naknadno, nakon montaže drvenog dijela kuhinje. U protivnom

(naročito kod zakrivljenih zidova) može doći do odstupanja ormara i radnih površina od zida, za što Prodavatelj ne odgovara, 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 Prodavatelj 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 materijalnih nedostataka u skladu s 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 proizvođača 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. 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.

## **8. Upute za upotrebu, njegu i održavanje**

**8.1.** Kod kupljenih proizvoda potrebno je slijediti dolje 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. Zato se preporučuje

otvoriti vrata perilice posuđa tek kada se ona potpuno ohladila i povremeno je potrebno provjeriti stvaraju li se tijekom rada pare. Uvijek treba obrisati sve kapljice vode.

- Pećnicu treba hladiti tako da su njezina vrata zatvorena.
- Dim, vlaga i para mogu s vremenom oštetiti kuhinju. Da bi se to spriječilo, uvijek pri kuhanju treba 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 ići 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 izbjeljivače 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 i zatim je pažljivo osušiti.
- 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 unutarnjem prostoru, uz normalnu temperaturu od 18 – 23 °C i 40 – 60 % relativne vlage.
- Kuhinjski namještaj nije prikladan za postavljanje u ostakljene balkone jer je tamo izložen suncu i visokim temperaturama, kao ni za podrumne ili druge prostorije s visokom razinom vlage. Drveni dijelovi reagiraju na vlagu i mogu se početi savijati, odnosno može se pojaviti plijesan.
- Kuhinjski namještaj treba zaštititi od izravnog svjetla i sunca. Na izravnoj sunčevoj svjetlosti namještaj i drveni dijelovi mogu izbljediti.
- 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. Preporuča se da se najteži predmeti stave na dno. 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.
- 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 kada su radne ploče izrađene od prirodnog materijala Quartz-a ne stavljati vruće posude neposredno na radnu površinu ploče 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 na oštre predmete koji mogu 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 i 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.** Prodavatelj 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 poslovnica Prodavatelja, o Kupcu se obrađuju sljedeći osobni podaci:

- ime,
- prezime,
- adresa,
- adresa dostave,
- kontakt 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 konkretno: dovršenje i potvrda narudžbe, priprema proizvoda, dostava proizvoda, rješavanje prigovora, reklamacija i eventualna 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 Prodavatelj 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 da obradu podataka kao 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:  
<https://www.harveynorman.hr/zastitaosobnih-podataka>.

### Odjeli kuhinja - kontakti:

#### **Harvey Norman Zagreb**

Velimira Škorpika 34/2, 10 000 Zagreb

Tel.: 01 55 66 200

E-adresa: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr)

Odjel kuhinja: [kuhinjezg@harveynorman.hr](mailto:kuhinjezg@harveynorman.hr)

#### **Harvey Norman Pula**

Ulica Rimske centurijacije 102, 52 100 Pula

Tel.: 052 554 520 01 55 66 200

E-adresa: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr)

Odjel kuhinja: [kuhinjepu@harveynorman.hr](mailto:kuhinjepu@harveynorman.hr)

#### **Harvey Norman Rijeka**

Kukuljanovo 362, 51227 Kukuljanovo

Tel.: 051/309 888

E-adresa: [info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr)

Odjel kuhinja: [kuhinjeri@harveynorman.hr](mailto:kuhinjeri@harveynorman.hr)

Ovi su Uvjeti sastavni dio svakog Ugovora sklopljenog s Prodavateljem pri kupnji na odjelu/ima kuhinja. Prije sklapanja Ugovora Kupcu se ovi Opći uvjeti obvezno uručuju i on se prije sklapanja Ugovora treba sa njima prethodno upoznati i usuglasiti. Aktom sklapanja Ugovora Kupac potvrđuje da se u cijelosti slaže i sa Općim uvjetima poslovanja 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, Zakona o zaštiti potrošača 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. 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 gore naznačene adrese pošte i/ili na e-mail:

[info@harveynorman.hr](mailto:info@harveynorman.hr)  
[reklamacijezg59@harveynorman.hr](mailto:reklamacijezg59@harveynorman.hr),  
[reklamacijeri59@harveynorman.hr](mailto:reklamacijeri59@harveynorman.hr),  
[reklamacijepu59@harveynorman.hr](mailto:reklamacijepu59@harveynorman.hr)

ili ispuniti *online* obrazac na internetskoj stranici. Zakonski rok za odgovor na prigovor sukladno Zakonu o zaštiti potrošača je 15 dana od dana zaprimanja. U prigovoru Kupac treba dati podatke prema kojima ga Prodavatelj može identificirati i povratno kontaktirati. Harvey Norman Croatia d.o.o. sukladno zakonskim normativima ne prihvaća nikakvog izvođača izvansudskog 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, u suprotnom nadležan je sud u Zagrebu.

**Ovi Opći uvjeti vrijede od 01. listopada, 2025.**