



OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Ovi Opći uvjeti poslovanja tvrtke Grading d.o.o., ulica Matije Gupca 21, 49 221 Bedekovčina, stupaju na snagu s danom 04.07.2024. i vrijede od navedenog datuma do otkazivanja ili donošenja novih Općih uvjeta poslovanja tvrtke. Opći uvjeti poslovanja dio su svakog pravnog posla između tvrtke Grading d.o.o. i kupca.

I. AVANSI I STORNIRANJE NALOGA

Uplatom avansa u iznosu minimalno 20 % ukupne vrijednosti kupac prihvaća ponudu (nalog za otpremu). Kupac može bez troškova odustati od kupnje i dobiti povrat uplaćenog avansa **isključivo** za robu koja je lagerski artikl (na skladištu) te još nije isporučena.

U slučaju odustajanja od kupnje za robu po narudžbi te svu ostalu robu koja prolazi proces nabave (nije lagerski artikl) tvrtka Grading d.o.o. ostvaruje pravo na zadržavanje uplaćenog avansa.

Zastara za uplaćeni avans prema Zakonu o obveznim odnosima nastupa nakon 3 godine te kupac po isteku roka više nema pravo na realizaciju kupnje ili povrat uplaćenog iznosa.

II. USLUGA PRIJEVOZA

1. OPĆENITO

Tvrtka Grading d.o.o. nudi uslugu vlastitog prijevoza za sve proizvode kupljene u prodajnom centru u Bedekovčini. Usluga prijevoza dogovara se prilikom kupnje u prodajnom centru.

Usluga prijevoza podrazumijeva prijevoz robe do najbliže točke prema mjestu istovara koju će odrediti vozač na osnovu svoje procjene. Mjesto istovara je krajnja točka do koje vozač može neometano doći s vozilom i ovisi o prilaznom putu, veličini dvorišta i općenito pristupu stambenom objektu. Usluga prijevoza podrazumijeva dolazak jednog vozača. Roba se istovaruje iz vozila na mjestu istovara. Vozač je time ispunio uslugu prijevoza i odlazi. Daljnji proces premještanja robe od mjesta istovara do stambenog prostora ili u stambeni prostor obavlja kupac. Ovisno o veličini i težini namještaja kupac je dužan organizirati potreban broj osoba za istovar robe te daljnji proces unošenja robe od mjesta istovara do željenog prostora.

Nakon što kupac u prodajnom centru dogovori uslugu prijevoza, odjel logistike kontaktirat će kupca o planiranom terminu isporuke kako bi kupac mogao organizirati preuzimanje i istovar robe. Roba po nalogu za otpremu treba biti u potpunosti plaćena 24 sata prije isporuke.

Usluga prijevoza vrši se u radnom vremenu logistike.

Za sva pitanja u vezi usluge prijevoza (isporuke) kupac može kontaktirati odjel logistike.

LOGISTIKA KONTAKT: 099-2643-380

RADNO VRIJEME : ponedjeljak – petak 07:00 -15:00 h

2. CIJENE PRIJEVOZA DO 65 KM

Usluga prijevoza kupljene robe za udaljenosti do 5 km od prodajnog centra je besplatna. Usluga prijevoza za udaljenosti do 15 km od prodajnog centra iznosi 15,00 EUR dok usluga prijevoza za udaljenosti do 65 km iznosi 30,00 EUR.

3. CIJENE PRIJEVOZA PREKO 65 KM

Usluga prijevoza za udaljenosti preko 65 km od prodajnog centra vrši se prema dogovoru i važećem cjeniku. Cijena usluge prijevoza formirana je na temelju udaljenosti i opsega isporuke te se odvija u prvom mogućem terminu kada se ide u smjeru prema navedenoj adresi, neovisno o planiranom tjednu isporuke koji je naznačen na nalogu za otpremu.

Usluge unošenja i montaže nisu uključene u cijenu prijevoza te se dogovaraju prilikom kupnje u prodajnom centru prema važećem cjeniku usluga.

4. CIJENE PRIJEVOZA NA OTOKE I VAN NAVEDENIH LOKACIJA

Na upit.

III. USLUGA UNOŠENJA I MONTAŽE

1. OPĆENITO

Tvrtka Grading d.o.o. nudi uslugu unošenja i montaže za sve proizvode kupljene u prodajnom centru u Bedekovčini. Usluga unošenja i montaže dogovara se prilikom kupnje u prodajnom centru prema važećem cjeniku usluga.

Nakon što kupac u prodajnom centru dogovori uslugu unošenja i montaže, odjel logistike kontaktirat će kupca o planiranom terminu dolaska. Roba po nalogu za otpremu treba biti u potpunosti plaćena 24 sata prije isporuke.

Planirani tjedan isporuke po nalogu za otpremu je rok kada će roba biti gotova i spremna za isporuku, dok se termin unošenja i montaže dogovara naknadno i sukladno slobodnim terminima i redoslijedu, neovisno o planiranom tjednu isporuke po nalogu za otpremu. Za sva pitanja u vezi unošenja i montaže kupac može kontaktirati odjel logistike.

LOGISTIKA KONTAKT: 099-2643-380

RADNO VRIJEME : ponedjeljak – petak 07:00 -15:00 h

2. ODGOVORNA OSOBA KOD PREUZIMANJA ROBE

Kupac je dužan po završetku unošenja i/ili montaže osigurati odgovornu osobu koja će pregledati i svojim potpisom potvrditi ispravnost robe. Ako se ustanovi bilo kakvo mehaničko oštećenje ili nedostatak, kupac je dužan navesti primjedbu na nalog za otpremu.

3. DIMENZIJE PROIZVODA

Prije kupnje kupac treba biti upoznat s dimenzijama proizvoda te izvršiti procjenu oko unošenja robe u prostor.

Ako dođe do bilo kakvih poteškoća s unošenjem kod kupaca koji su dogovorili unošenje od strane tvrtke Grading d.o.o., svi proizašli troškovi dogovaraju se s kupcem. Tvrtka Grading d.o.o. ima pravo na obračun svih proizašlih troškova.

IV. OSOBNO PREUZIMANJE ROBE

Odjel logistike kontaktirat će kupca kada je roba spremna za preuzimanje.

Roba po nalogu za otpremu treba biti u potpunosti plaćena prije preuzimanja.

Adresa za osobno preuzimanje robe je Matije Gupca 21, 49 221 Bedekovčina.

Prilikom dolaska po robu kupac se treba javiti na blagajnu prodajnog centra uz predočenje naloga za otpremu.

Kupac robu može preuzeti od ponedjeljka do petka 08:00 -14:30 h bez najave ili u periodu od 15:00 do 18:30 h uz prethodnu najavu najkasnije do 14:00 sati istog dana.

Za preuzimanje robe u periodu od 15:00 do 18:30 h, ovisno o veličini i težini namještaja, kupac je dužan organizirati potreban broj osoba za utovar robe.

LOGISTIKA KONTAKT: 099-2643-380

RADNO VRIJEME : ponedjeljak – petak 07:00 -15:00 h

V. POVRAT ROBE

Povrat robe moguć je:

- ako nije prošlo više od 3 dana od isporuke te je proizvod nekorišten i zapakiran u originalnu ambalažu
- za robu koja je predmet reklamacije
Povrat robe moguć je za robu koja je predmet reklamacije ako se reklamacija prethodno nije mogla riješiti popravkom proizvoda ili sniženjem cijene proizvoda. Povrat robe koja je predmet reklamacije može se dogovoriti kao povrat robe uz zamjenu za novi proizvod ili povrat robe uz povrat novca kao zadnja opcija rješavanja reklamacije.

Povrat robe nije moguć:

- ako je proizvod korišten
- ako je proizvod isporučen prije više od 3 dana i nema originalnu ambalažu
- za sve proizvode po narudžbi
- za proizvode naručene na temelju fotografija
- za madrace, nadmadrace i jastuke (iz higijenskih razloga)

VI. REKLAMACIJE

1. OPĆENITO

U slučaju prijave reklamacije proizvoda kupac je dužan sačuvati original račun, nalog za otpremu i podatke s ambalaže.

Reklamaciju kupac može prijaviti: mailom na reklamacije@grading.hr, u poslovnim prostorijama ili putem pošte (adresa: ulica Matije Gupca 21, 49 221 Bedekovčina). Potrebno je priložiti obrazac za reklamacije koji je dostupan na web stranicama i u prodajnom centru.

Vrijeme za rješavanje reklamacije počinje od dana zaprimanja pravilno popunjenog obrasca.

Uviđaj gdje ne postoji opravdana sumnja za materijalni nedostatak proizvoda te reklamacija nije u potpunosti obrazložena naplaćuje se po kilometru prema važećem cjeniku usluga.

2. TVORNIČKA GARANCIJA

Trajanje tvorničke garancije za sve proizvode kupljene u prodajnom centru tvrtke Grading d.o.o. naznačeno je na jamstvenim listovima koji se nalaze u pakiranju proizvoda. Za vrijeme trajanja tvorničke garancije trgovac je dužan riješiti sve nedostatke kada proizvod nema karakteristike koje stoje u jamstvu (proizvod nije ispravan, ne vrši funkciju, nedostaju dijelovi, proizvod je oštećen i sl.)

Tvornička garancija proizvoda ne uključuje:

- nedostatak koji je rezultat nestručnog rukovanja (nepridržavanja uputstava za upotrebu)
- mehanička oštećenja nastala u transportu i unosu u organizaciji kupca (kupac sam vozi i/ili unosi proizvod u prostor)
- štetu koja je nastala od strane kućnih ljubimaca
- mrlje nastale od strane odjeće i obuće (materijali bojani teškim bojama, traper, materijali koji općenito ostavljaju boje na namještaju)
- mrlje nastale nepažljivim rukovanjem tekućinama (sokovi, vino, hrana)
- estetsko i funkcionalno propadanje zbog neadekvatnog održavanja
- oštećenja nastala korištenjem neadekvatnih proizvoda za čišćenje
- piling (mucice) na materijalu i blijeđenje boje (radi se o normalnoj pojavi prilikom korištenja proizvoda)
- škripanje proizvoda (radi se o normalnoj pojavi pogotovo kod proizvoda koji ima metalne konstrukcije i ugrađene mehanizme)
- ljuštenje umjetne kože (radi se o normalnoj pojavi nakon nekog vremena korištenja proizvoda ili zbog neadekvatnog održavanja)
- nabori na materijalu (radi se o normalnoj pojavi zbog neravnomjernog korištenja sjedeće površine)

3. RJEŠAVANJE REKLAMACIJA

Tvrtka Grading d.o.o. sve pristigle reklamacije rješava u zakonskom roku.

Reklamacije nastale nestručnim rukovanjem se ne uvažavaju.

Sukladno zakonu, tvrtka Grading d.o.o. reklamaciju može uzeti u obzir samo ako nije prošlo više od 2 godine od dana preuzimanja proizvoda. Svako reklamaciji pristupa se individualno i procjenjuje se je li do oštećenja došlo krivicom kupca ili je oštećenje rezultat greške koja je proizašla iz proizvodnje (tzv. teret dokaza)

Opravdana reklamacija rješava se tako da se reklamirani proizvod popravlja, radi se zamjena za novi proizvod ili se snižava cijena proizvoda. Ako ništa od prethodnog nije moguće, kupac ostvaruje pravo povrata novca.

Uviđaj gdje ne postoji opravdana sumnja za materijalni nedostatak proizvoda te reklamacija nije u potpunosti obrazložena naplaćuje se po kilometru prema važećem cjeniku usluga.

VII. MADRACI

Kupac je upoznat s načinom korištenja madraca te važnosti odgovarajuće podnice.

U slučaju neadekvatne podnice ili nepravilnog korištenja protivno uputama za održavanje madraca, reklamacije ne uvažavamo.

Za madrace i nadmadrace iz higijenskih razloga ne postoji mogućnost povrata.

Tvrtka Grading d.o.o. zadržava pravo na odstupanje u dimenzijama madraca sukladno normi HRN EN 1334:2001.

Odstupanje za visinu madraca je +/-10 mm, dok je odstupanje za širinu i dužinu +0 mm/-20 mm.

VIII. TAPECIRANI NAMJEŠTAJ

1. KUPNJA PROIZVODA

Prije kupnje namještaja kupac treba pažljivo izmjeriti prostor kako bi se namještaj mogao neometano postaviti i koristiti, naročito namještaj s dodatnim funkcijama (pomoćni ležajevi, relax mehanizmi...) Kupac treba izvršiti procjenu može li se namještaj unijeti u prostor (pristup kući ili stanu, širina stubišta, vrata i hodnika...)

2. Odstupanje u dimenzijama

Većina primjeraka namještaja izrađena je ručno, odnosno isti je jedinstven. Tolerancija minimalnih razlika koje su unutar tvorničkih i kataloških specifikacija je dozvoljena. Preporuka je da kupac izbjegava naručivanje namještaja točno u centimetar. Zbog ručne izrade namještaja, dozvoljena su odstupanja prema kataloškim dimenzijama proizvoda do 3%.

3. Razlike u tvrdoći sjedišta

Razlike u tvrdoći sjedišta na tapeciranim proizvodima i mehanizmima normalna su pojava i ne mogu se izbjeći zbog strukturnih razlika i oblika samih sjedišta. Do razlika u tvrdoći sjedišta može doći i nakon nekog vremena korištenja kao posljedica neravnomjernog korištenja cijele sjedeće površine. Razlike u tvrdoći sjedišta stoga se ne smatraju opravdanim razlogom za reklamaciju jer promjene ne predstavljaju nikakav utjecaj na funkcionalnost i vijek trajanja proizvoda.

4. Tkanine i udubljenja

Na tapeciranim proizvodima važno je znati da sjajnije tkanine (pliševi) s izražajnijim vlaknima pod različitim kutem svjetlosti izgledaju drugačije iako se sve plohe uvijek kroje u desno. Kod kutnih garnitura/trosjeda/dvosjeda/fotelja utjecajem svjetlosti dolazi do različitog reflektiranja boje i pritom djeluje da nijansa tkanine nije identična na cijelom proizvodu.

Također mogući su i sitni mikro otisci koji će na prvu djelovati kao fizičko oštećenje, no riječ je o uobičajenim naticcima koji će se s vremenom izravnati pa više neće biti vidljivi. Navedene promjene na sjajnijim tkaninama nisu osnova za reklamaciju.

Zbog transporta i pakiranja može doći do pogužvanosti materijala te udubljenja na uglovima i sjedištima. Radi se o normalnoj pojavi koja se ispravlja laganim tapkanjem površina kako bi se ispune vratile u normalnu poziciju.

Postoji mogućnost za pojavu udubljenja sjedišta i nakon kraćeg vremena korištenja kao posljedica neravnomjernog korištenja cijele sjedeće površine i težine osobe.

5. Svakodnevna upotreba

Kod kreveta koji imaju podnice s pneumatskim podizačima važno je napomenuti kako se podnice moraju minimalno jednom tjedno podizati jer će u protivnom doći do kočenja i nefunkcioniranja istih. Ako se krevet neće koristiti, preporuka je da se pneumatski podizači **ne** montiraju.

Kupac se treba pridržavati uputstava za upotrebu poštujući nosivost proizvoda naročito barskih, uredskih i blagovaonskih stolica.

Kupac treba izbjegavati sjedenje na rukonaslonima, stajanje na sjedištima te skakanje po proizvodu. Kupac treba izbjegavati sjedenje direktno na pomičnim dijelovima (pomični rukonasloni, pomični glavonasloni...). Kupac općenito treba izbjegavati sjedenje na bilo kojim dijelovima proizvoda koji nisu namijenjeni za sjedenje.

Preporučuje se ravnomjerno korištenje sjedeće površine kako bi se izbjegla moguća ulegnuća i naboravanje samo jednog dijela sjedišta.

Pogužvanost materijala normalna je pojava kod svakodnevnog korištenja proizvoda te se isto ne smatra reklamacijom.

Preporučuje se svakodnevno tapkanje sjedišta i rubova rukonaslona jer se tako sjedišta odnosno ispune vraćaju na svoja mjesta.

IX. KUPNJA PROIZVODA NA TEMELJU FOTOGRAFIJE

Prilikom komunikacije i naručivanja proizvoda preko maila te odabira proizvoda i tkanine preko fotografije moguća su odstupanja u nijansi tkanine/dekora.

Povrat robe za proizvode naručene na temelju fotografija nije moguć.