

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA EUROLAM d.o.o.

### PODRUČJE PRIMJENE

Svi dokumenti koje EUROLAM d.o.o., Rakitje (Grad Sveta Nedjelja), Voćarstva 6/b, OIB: 32619029079 (dalje u tekstu: EUROLAM d.o.o.) u svrhu prodaje izdaje svojim kupcima (ponuda, prihvaćanje ponuda, potvrda narudžbe, račun i sl.) temelje se na ovim uvjetima. Opći uvjeti mogu se isključiti samo pismenim sporazumom između EUROLAM d.o.o. i kupca.

### PREDMET PRODAJE

EUROLAM d.o.o. prodaje gotove proizvode - trgovačku robu iz asortimana pločastih materijala, okova, sudopera, slavina, sustava za odlaganje otpada, furnira, ABS traka, lakova, ljepliva, radne odjeće, alata, sobnih vrata i podnih obloga.

#### PLOČASTI MATERIJALI /IVERALI, MDF, HDF, AKRIL/

- Pločasti materijali prodaju se isključivo na cijele ploče te se na zahtjev kupca vrši 2 transportna reza USLUGA MIJEŠANJA LAKA
- Miješanje laka vrši se isključivo po šifri RAL i NCS karte (nijansu određuje kupac)
- Minimalna količina miješanog laka je 1 kg
- Ne vrši se usluga miješanja lakova koji nisu kupljeni u poslovnica EUROLAM d.o.o.
- Ispravnost (nijansa) isporučeneog miješanog laka kontrolira se pri preuzimanju, a naknadne reklamacije se ne uvažavaju.

#### LAMINATNI PODOVI

- Laminatni podovi prodaju se na pakete, a preračunavaju u m<sup>2</sup>

### UVJETI PRODAJE

U veleprodaji se kupcu odobravaju ugovoreni rabati koji se mijenjaju sukladno rabatnoj politici EUROLAM d.o.o.

Rabati dodijeljeni određenom kupcu ne mogu se prenositi na drugoga.

Različiti rabati (npr. akcijski rabati) ne mogu se zbrajati, a kupcu se uvijek odobrava za njega povoljniji rabat.

U maloprodaji se kupcu odobravaju popusti ovisno o iznosu kupnje i načinu plaćanja, a informacije o visini pojedinih popusta kupac može pronaći u svakom EUROLAM d.o.o. prodajnom centru. Popusti u maloprodaji se odnose na plaćanje u novčanicama i debitnim karticama.

### ISPORUKA ROBE

Kad je roba spremna za isporuku, EUROLAM d.o.o. kupcu šalje obavijest ukoliko raspolaže ispravnim kontakt podacima. Preporuča se da kupac prije dolaska u prodajni centar telefonski provjeri je li roba spremna za isporuku. Kupljenu robu kupac je obavezan preuzeti u roku od 7 dana. Po isteku navedenog roka EUROLAM d.o.o. ima pravo na naknadu troškova potrebnih radi očuvanja stvari.

Ukoliko kupac nema svoju paletu, a roba se isporučuje na paleti, EUROLAM d.o.o. će naplatiti naknadu za predmetnu paletu.

Izdavanje robe vrši se radnim danom od 8:00 - 20:00 h i subotom od 8:00 - 13:00 h u prodajnom centru Sesvete te radnim danom od 8:00 - 16:00 h i subotom od 8:00 - 13:00 h u prodajnom centru Rakitje. Roba se izdaje isključivo na temelju maloprodajnog ili veleprodajnog računa (iznimno otpremnice). Prilikom isporuke radnici EUROLAMA d.o.o. dovoze robu do prijevoznog sredstva kupca, a kupac je sam odgovoran za utovar (iznimka su ploče velikih dimenzija i palete). Djelomične isporuke po računu ili otpremnici nisu moguće. Prilikom preuzimanja robe kupac trgovac je obavezan istu pregledati te potpisom na računu potvrđuje da je roba preuzeta u ispravnom stanju.

EUROLAM d.o.o. ne odgovara za način utovara i daljnji transport preuzete robe te ne odgovara za oštećenja koja prilikom utovara i daljnjeg transporta mogu nastati.

Ako EUROLAM d.o.o. isporučuje robu na adresu kupca, kupac trgovac je dužan prebrojati broj paketa, holeta, paleta i buntova i usporediti ih sa stanjem na prijevoznici.

U slučaju neslaganja količine robe ili u slučaju vidljivih vanjskih oštećenja isporučene pošiljke, kupac trgovac je dužan napraviti zapisnik o nedostacima isporuke, isti dati isporučiocu na potpis te dostaviti EUROLAM d.o.o. Radi sigurnosnih razloga svim nezaposlenim osobama zabranjen je pristup u EUROLAM d.o.o. proizvodni i skladišni prostor.

### DOSTAVA ROBE

a) Dostava robe dostavnim vozilom EUROLAM d.o.o.

Za sve informacije o dostavama robe dostavnim vozilom EUROLAM d.o.o., kao i o uvjetima važećeg Cjenika dostava, možete se informirati u svakom Eurolamovom centru.

Ukoliko palete na kojima se roba dostavlja nisu plaćene vraćaju se odmah po istovaru.

Kupac je obavezan osigurati osobu za istovar u dogovoreno vrijeme dostave i upozoriti na pristupne probleme ukoliko postoje. Na dan isporuke nije moguće mijenjati lokaciju istovara.

EUROLAM d.o.o. ne pruža uslugu unosa robe u životni, skladišni, proizvodni ili bilo koji drugi prostor kupca.

b) Dostava robe putem dostavnih službi

EUROLAM d.o.o. nudi dostavu robe na području RH putem dostavnih službi s kojima ima sklopljen ugovor. Dostava je moguća svakim radnim danom, na temelju prethodne najave kupca, te ukoliko je roba dostupna na skladištu.

Paketna dostava naplaćuje se po važećem cjeniku dostavne službe.

Za paletnu dostavu cijena ovisi o težini i dimenzijama palete te udaljenosti od našeg prodajnog centra. Preporučujemo da prije dostave zatražite ponudu za dostavu.

c) Prijevoz robe vlastitim vozilom kupca

Kupac može samostalno otpremiti robu sa skladišta EUROLAM d.o.o.

EUROLAM d.o.o. ne utovaruje ručno robu u vozila kupca niti je odgovoran za njen utovar i daljnji tijek transporta i ne odgovara za sva eventualna oštećenja ili manjkove nakon potpisivanja računa ili nekog drugog otpremnog dokumenta od strane kupca, a koji bi nastali kao posljedica utovara ili transporta.

### REKLAMACIJE

Reklamacije se zaprimaju na temelju popunjenog reklamacijskog zapisnika od strane kupca, uz predočenje originalnog računa po kojem je roba preuzeta i povrata reklamirane robe.

Prijava reklamacije treba sadržavati ispunjeni obrazac «Reklamacijski zapisnik – kupci» ili «Reklamacijski zapisnik – trgovci» koje kupci mogu zatražiti putem e-maila ili preuzeti na prodajnom mjestu EUROLAM d.o.o.

Kupac je obavezan obavijestiti EUROLAM d.o.o. o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na kupca, a kupac trgovac bez odgađanja.

Kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti EUROLAM d.o.o. u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio, a kupac trgovac bez odgađanja. EUROLAM d.o.o. ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari, a kod trgovačkih ugovora pošto protekne šest mjeseci od predaje stvari. Prava kupca koji je pravodobno obavijestio EUROLAM d.o.o. o postojanju nedostatka gase se nakon isteka dvije godine, a kod trgovačkih ugovora nakon 6 mjeseci, računajući od dana odašiljanja obavijesti EUROLAM d.o.o., osim ako je s prijearom EUROLAM d.o.o. kupac bio spriječen da ih ostvaruje.

Ispunjeni obrazac mora se dostaviti u jednu od poslovnih jedinica EUROLAM d.o.o. u gore navedenim rokovima.

Proizvod se mora predati uz original/kopiju računa čime se dokazuje da je roba kupljena u EUROLAM d.o.o.

Dodatno, radi bržeg rješavanja reklamacije, preporuča se slikati proizvod ili oštećenje te poslati sliku na e-mail: prodaja@eurolam.hr uz kraće objašnjenje.

Ukoliko se proizvod reklamira zbog neispravnosti, to ne osporava pridržavanje plaćanja valute računa.

Proizvod koji se prodaje na popustu i označen je kao oštećen te je kao takav imao posebnu cijenu ne može biti predmet povrata ili reklamacije.

Ako je proizvod vraćen u za to određenom roku i u skladu s gore navedenim uvjetima, kupac će biti pisanim putem obaviješten o primitku reklamacije te načinu rješavanja.

Na sve podnesene prigovore kupca EUROLAM d.o.o. je dužan u pisanom obliku odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Prava temeljem materijalnog nedostatka na stvari regulirana su Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju da su nedostaci posljedica nestručnog puštanja u rad, upravljanja, skladištenja, održavanja ili drugih nestručnih zahvata kupca, EUROLAM d.o.o. ne snosi odgovornost. Takve nedostatke, kao i nedostatke koji nisu pokriveni jamstvom i/ili nakon isteka jamstvenog roka, EUROLAM d.o.o. će otkloniti po nalogu kupca u skladu s tada važećim cjenikom.

Ukoliko kupljeni proizvod nema materijalnih nedostataka, ali je kupac nezadovoljan ili se jednostavno predomislio, može se obratiti EUROLAM d.o.o. sa zamolbom da se proizvod zamijeni za drugi ili zamolbom za povratom cijene, no EUROLAM d.o.o. nije dužan istoj udovoljiti jer ne postoji takva zakonska obveza.

U slučaju zamjene robe, a radi razloga koji nije nastao propustom EUROLAM d.o.o., kupac snosi manipulativne troškove (poštarina, trošak kurira i slično).

Ukoliko kupac smatra da proizvod svojstvima ili karakteristikama ne odgovara proizvodu koji je naručio ili kupio, kupac se može obratiti EUROLAM d.o.o. pisanim putem, na e-mail: prodaja@eurolam.hr.

EUROLAM d.o.o. će bez odgode odgovoriti na zaprimljeni upit, a kupac ima pravo nakon odgovora EUROLAM d.o.o. i njegove suglasnosti kupljeni proizvod vratiti na adresu EUROLAM d.o.o., poštom o vlastitom trošku.

### VIŠA SILA

EUROLAM d.o.o. nije odgovoran za neispunjenje ili kašnjenje u ispunjenju ugovora zbog više sile; požara, elementarnih nepogoda, isključenja s rada, ili bilo kojih drugih sličnih razloga izvan kontrole EUROLAM d.o.o. koji mogu odgoditi ili spriječiti proizvodnju i/ili isporuku prodane robe.