

## / PODRUČJE PRIMJENE

Svi dokumenti koje Drvni centar FILO u svrhu prodaje izdaje svojim kupcima (ponuda, prihvaćanje ponude, potvrda narudžbe, račun i sl.) temelje se na ovim uvjetima. Opći uvjeti mogu se isključiti samo pismenim sporazumom između Drvnog centra FILO i kupca.

## / PREDMET PRODAJE

Drvni centar FILO prodaje gotove proizvode (trgovačku robu), pruža uslugu krojenja i lijepljenja rubnih traka (kantiranja) i izrađuje klizna vrata i namještaj po mjeri.

**a) Prodaja gotovih proizvoda** iz asortimana pločastih materijala, okova, sudopera, slavina, sustava za odlaganje otpada i alata.

**b) Usluga krojenja po mjeri i lijepljenje rubnih traka (kantiranje)**

- kroyimo isključivo na temelju mjera koje nam je dostavio kupac i koje su upisane u standardnu tablicu Drvnog centra FILO koju kupac može dobiti u našoj poslovnici ili potražiti na web stranici [www.filo.hr](http://www.filo.hr). Mjere se iz tablice povlače u ponudu/narudžbu/krojnu skicu/radni nalog koji kupac u znak prihvaćanja potvrđuje mailom ili potpisom. Usmene izmjene nisu moguće.

- Drvni centar FILO savjetuje kupce prilikom odabira materijala i usluga, ali ne i oko potrebne količine materijala ili usluge. Izračun mjera prepuštamo samom kupcu odnosno njegovom izvođaču radova.

- Drvni centar FILO ne obrađuje materijale koji nisu kupljeni u našoj poslovnici, kao ni materijale koji u sebi sadrže strana tijela tipa vijaka, alu profile i slično.

- Pravila rezanja iz cijelih ploča i ostataka ploča nalaze se u tablici na poleđini.

- Usluga piljenja obračunava se kao postotak na vrijednost kupljenog materijala. Kada Drvni centar FILO raspolaže ostacima (restlovima) ploča, usluga piljenja se ne naplaćuje samo ukoliko se kompletan nalog radi od ostataka (restlova) ploča.

- Usluga spajanja više ploča obračunava se po kvadratnom metru, a maksimalna moguća visina tako spojenih ploča je 60 mm.

- Usluga prereza podrazumijeva jedan rez po ploči i obračunava se po dužnom metru

- Uslugu prekrajanja pružamo isključivo na temelju popunjenog Obrasca za prekrajanje od strane kupca i to u roku 24 sata za maksimalno 5 komada materijala kupljenog u Drvnom centru FILO. Cijena ove usluge obračunava se po komadu. Sve što je više od 5 komada ulazi u kategoriju redovnih naloga za proizvodnju

- Nismo u mogućnosti pružiti uslugu lijepljenja rubnih traka (kantiranja) kod sljedećih slučajeva:

- Materijale po širini, ukoliko je širina komada koji se kantira manja od 150 mm
- Materijale po dužini, ukoliko je širina komada koji se kantira manja od 80 mm
- Iveral debljine manje od 10 mm
- Nepravilno spojene ploče koje nisu spajane u Drvnom centru FILO

- Ukoliko su pojedini dijelovi krojne skice premaleni da bi se na njih pojedinačno lijepile rubne trake na sve četiri strane, moguće je nekoliko manjih dijelova optimizirati kao jedan veći.

U tom slučaju se pruža usluga raspiljavanja, a traka za lijepljenje se obračunava za svaki pojedini dio zasebno

- Usluga lijepljenja rubnih traka (kantiranja) obračunava se po dužnom metru + nadmjera 60 mm

- Usluga CNC obrade ne može se naručiti temeljem šablone od kartona, šperploča i ostalih materijala

- Usluga CNC obrade (piljenje i lijepljenje rubnih traka) obračunava se po dužnom metru + nadmjera 100 mm

- Minimalne dimenzije za CNC obradu su 300 mm x 300 mm
- Unutarnji radijus 200 mm s trakom debljom od 0,8 mm. Manje radijuse je moguće rezati, ali ne i kantirati
- Vanjski radijus 100 mm s trakom debljom od 0,8 mm. Manje radijuse je moguće rezati, ali ne i kantirati

**c) Usluga izrade kliznih vrata po mjeri**

- Za uslugu skiciranja kliznih vrata i izradu ponude potrebne su nam sljedeće informacije:

- Dimenzije prostora, širina i visina, tzv. svijetli otvor
- Broj vrata i broj pregrada na vratima
- Vrsta ispune, iveral ili staklo
- Vrsta vodilice, jednostruka ili dvostruka

- Kod izrade kliznih vrata postoje određena ograničenja:

- Max širina polja (vrata) iznosi 1500 mm
- Max visina vrata iznosi 2750 mm
- Kod vrata širih od 1200 mm ili kod ispuna debljine 8 mm preporučujemo pregrade

- Usluga sklapanja kliznih vrata naplaćuje se po elementima

- Usluga CNC obrade za ispune od 19 mm naplaćuje se po važećem Cjeniku

**d) Usluga prešanja laminata**

- Pružamo uslugu prešanja laminata isključivo na MDF, u debljinama 0,8 ili 1,00 mm ovisno o dekoru.

Laminat se preša na obje strane materijala u dekorima po želji kupca. Kako bi se onemogućila deformacija materijala laminat koji se preša mora s obje strane biti iste debljine.

- Maksimalna dimenzija ploče koju je moguće prešati iznosi 3050 x 1350 mm, minimalna dimenzija iznosi 2000x1000 mm, debljina nije ograničena

- Usluga prešanja naplaćuje se po komadu laminata

**e) Usluga lakiranja MDF-a**

- Pružamo uslugu lakiranja MDF ploča u 3 sloja i to obavezno obostrano, u mat ili sjaj varijanti, a može i kombinacija (jedna strana mat, a druga sjaj)

- Usluga lakiranja moguća je za debljine materijala 18, 19, 22, 25 i 38 mm

- Usluga lakiranja moguća je za dimenzije koje nisu veće od 1050 mm širine te uže od 80 mm

- Baza boja za lakiranje MDF-a je RAL karta

- Usluga lakiranja obračunava se po neto površini ploče koja se lakira

(npr. neto površina materijala od 1 m<sup>2</sup>, u debljini od 19 mm iznosila bi 1,076 m<sup>2</sup>, po sljedećoj formuli: (1000x1000) + (4x0,019x1000) = 1,076 m<sup>2</sup>)

- Na površine manje od 0,20 m<sup>2</sup> obračunat će se lakiranje na 0,20 m<sup>2</sup>

**f) Usluga tiska**

- Uslugu tiska možemo pružiti kod izrade ispuna za klizna vrata ili zidne obloge

- Preporučena debljina iverala prikladnog za tisak iznosi 8 mm, iako se na zahtjev i odgovornost kupca mogu upotrijebiti i materijali debljine 10 mm

- Drvni centar FILO nema bazu slika ili fotografija koje se mogu tiskati na materijale, a minimalna rezolucija slike koju kupac može donijeti je 72 dpi u mjerilu 1:1
- Usluga tiska obračunava se po m<sup>2</sup>, a ukoliko je površina na koju se radi tisak manja od jednog m<sup>2</sup>, ista se povećava za 25%

#### **/ UVJETI PRODAJE**

- S obzirom da se roba naručuje i izrađuje po mjeri kupca, prilikom naručivanja obavezna je uplata predujma, ukoliko drugačije nije ugovoreno
- Za prodaju robe na odgodu primjenjuju se pravila Kreditne politike
- U veleprodaji se kupcu odobravaju ugovoreni rabati koji se mijenjaju sukladno njegovoj kupovini u Drvnom centru FILO
- Rabati dodijeljeni određenom kupcu ne mogu se prenositi
- Različiti rabati (npr. akcijski rabati) ne mogu se zbrajati, a kupcu se uvijek odobrava za njega povoljniji rabat- Kod plaćanja kreditnim karticama rabat se umanjuje za 5%, a kod potrošačkih kredita se ne odobrava rabat
- U maloprodaji se kupcu odobravaju popusti ovisno o iznosu kupnje i načinu plaćanja, a informacije o visini pojedinih popusta kupac može pronaći u prodajnom centru
- Popusti u maloprodaji se odnose na plaćanje u novčanicama i debitnim karticama

#### **/ ISPORUKA ROBE**

- Kad je roba spremna za isporuku, Drvni centar FILO kupcu šalje obavijest ukoliko raspolažemo ispravnim kontakt podacima. Svakako preporučujemo da nas prije dolaska u prodajni centar kontaktirate i provjerite je li roba spremna za isporuku
- Gotovu robu kupac ima obvezu preuzeti u roku od 7 dana. Po isteku navedenog roka zadržavamo pravo naplate ležarine ili otpreme robu na trošak kupca
- Ukoliko kupac nema paletu Drvni centar FILO će naplatiti naknadu. Za povrat neoštećenih paleta uz predočenje originalnog računa, kupcu će biti vraćen novac
- Izdavanje robe se vrši radnim danom od 8:00 - 15:00 h i subotom od 8:00 - 12:30 h
- Roba se izdaje isključivo na temelju maloprodajnog ili veleprodajnog računa (iznimno otpremnice)
- Prilikom isporuke djelatnici Drvnog centra dovoze robu do prijevoznog sredstva kupca, a kupac je sam odgovoran za utovar (iznimka su ploče velikih dimenzija i palete)
- Nisu moguće djelomične isporuke po računu ili otpremnici
- Prilikom preuzimanja robe kupac je obavezan istu pregledati i potpisom na računu potvrditi da je roba preuzeta u ispravnom stanju
- Drvni centar FILO ne može odgovarati za način utovara i daljnji transport preuzete robe i ne može preuzeti odgovornost u slučaju oštećenja
- Radi sigurnosnih razloga svim nezaposlenim osobama zabranjen je pristup u proizvodni i skladišni prostor

#### **/ DOSTAVA ROBE**

##### **a) Dostava robe dostavnim vozilom**

- Za sve informacije o dostavama robe dostavim vozilom Drvnog centra FILO, kao i o uvjetima važećeg Cjenika dostava
- 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.

##### **b) Dostava robe putem dostavnih službi**

- Drvni centra FILO 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 robu imamo na stanju
  - 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 i samostalno otpremiti robu sa skladišta
- Drvni centar FILO ne utovaruje ručno robu u vozila kupaca 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

#### **/ 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
- U iznimnim slučajevima Drvni centra FILO može reklamaciju zaprimiti na temelju fotografije na kojoj se nedvosmisleno može vidjeti oštećenje ili temeljem posjete prodajnog predstavnika, ali uz naplatu novog materijala. Po primitku reklamiranog artikla Drvni centar FILO će odobriti kupcu u visini naplaćenog iznosa ukoliko se ispostavi da se radi o grešci nastaloj u Drvnom centru FILO
- Primitak reklamacije potvrđujemo isti dan, a rješavanje reklamacije može trajati najviše 15 dana od dana zaprimanja iste. Ukoliko se utvrdi da je za reklamaciju odgovoran Drvni centar FILO rok za isporuku nove robe može biti dulji od 15 dana samo u slučaju ako se radi o robi po narudžbi ili nekom drugom opravdanom razlogu
- Drvni centar FILO ne uvažava reklamacije u sljedećim slučajevima:
  - na već obrađeni materijal od strane kupca
  - ukoliko je kupac u postupku dorade uklonio zaštitnu foliju
  - ukoliko je završnu obradu na akrilu izvršio u roku kraćem od 24 sata od postave
  - ukoliko je odstupanje u dimenzijama manje od dozvoljene tolerancije (+/-0,5 mm)
  - ukoliko je prošlo više od 14 dana od preuzimanja piljene i kantirane robe
  - ukoliko kantirani materijali nisu namijenjeni za uobičajenu primjenu u kućanstvu
  - ukoliko su kantirani materijali bili izloženi ekstremno visokim ili niskim temperaturama ili vlazi
  - ukoliko su materijali čišćeni neodgovarajućim sredstvima za čišćenje
  - ukoliko kupac donese robu na prekrajanje

#### **/ ODUSTAJANJE OD KUPNJE I POVRAT ROBE**

- Kupac može odustati od kupnje samo u sljedećim slučajevima:
  - ukoliko se radi o trgovačkoj robi
  - ukoliko se materijal ne šalje na dodatnu obradu u proizvodnju
  - ukoliko se ne radi o robi po narudžbi

- Ukoliko je kupac odustao od kupnje, a roba je već plaćena povrat novca će se izvršiti u roku od 24 sata. Ako se radi o transakcijskom plaćanju, povrat novca će se izvršiti nakon dostave IBAN-a

- Povrat robe moguć je isključivo u neoštećenom originalnom pakiranju uz predočenje originalnog računa

#### / VIŠA SILA

- Drvni centar FILO nije odgovoran za neispunjenje ili kašnjenje u ispunjenju ugovora zbog više sile, tj. rata, pobune, građanskog ustanka, intervencije vlade ili intervencije javnih vlasti, požara, elementarnih nepogoda, isključenja s rada, izvoznog i/ili uvoznog embarga ili bilo kojih drugih sličnih razloga izvan kontrole Drvnog centra FILO koji mogu dogoditi ili spriječiti proizvodnju i isporuku prodane robe.

Vrsta materijala i debljina materijala	Vrsta dekora Uni dekori (jednobojni) Dekori s teksturom (drvni)	Minimalna količina materijala krojenog iz cijele ploče		Minimalni ostatak materijala nakon krojenja
IVERALI (debljine 16, 18, 19, 25 mm) FURNIRANA IVERICA (sve debljine)	uni dekor	720 mm	uzdužno	400 mm
	uni dekor	970 mm	po visini	400 mm
	dekor s teksturom	720 mm	uzdužno	400 mm
	dekor s teksturom	-	-	-
LESONIT (3, 4 mm) MEDIJAPAN I OBIČNA IVERICA (sve debljine)	uni dekor	720 mm	uzdužno	400 mm
	uni dekor	970 mm	po visini	400 mm
	dekor s teksturom	720 mm	uzdužno	400 mm
	dekor s teksturom	-	-	-
IVERALI (debljine 8, 10, 12, 38 mm)	uni dekor	pola ploče	uzdužno	400 mm
	uni dekor	pola ploče	po visini	400 mm
	dekor s teksturom	pola ploče	uzdužno	400 mm
	dekor s teksturom	-	po visini	-
AKRIL, ŠPERPLOČE i OSB (sve debljine)		pola ploče	uzdužno	
		pola ploče	po visini	
RADNE PLOČE	uni dekor	1000 mm		1250 mm
	dekori s teksturom	1000 mm		1250 mm
PANEL PLOČE ZIDNE PLOČE		cijela ploča		
COMPACT PLOČE	Dimenzija 4100x1854 mm	618 mm	uzdužno	
		1230 mm	uzdužno	
	Dimenzija 4100x1300 mm	pola ploče	uzdužno	
ZAVRŠNE LETVE, ALZATINE	< 4m1	komad		
	> 4m1	pola letve		
BLENDE		komad		
LJEPLJENJE TRAKE	ne lijepimo traku po širini ukoliko je širina	≥ 150 mm		
	ne lijepimo traku po dužini ukoliko je širina	≥ 80 mm		