

8.REKLAMACIJE

Potrošač može da izjavi reklamaciju Prodavcu radi ostvarivanja prava u slučaju nesaobraznosti robe i/ili usluge ugovoru, kao i zbog pogrešno obračunate cene I drugih nedostataka. Potrošač može da izjavi reklamaciju u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Potrošača.

Prodavac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju. Prodavac je na svim prodajnim mestima vidno istakao obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, a takođe je obezbedio prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Kupac može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena ili na drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem na adresu reklamacije.dallasgroup@gmail.com, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija. Prilikom obrade podataka o ličnosti Kupca, Prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Prodavac Kupcu bez odlaganja izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Prodavac će najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Prodavca na reklamaciju potrošača će sadržati odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 60 dana za nameštaj, od dana prihvatanja reklamacije. Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Kupca. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada Kupac primi odgovor prodavca na izjavljenu reklamaciju i počinje da teče iznova kada Prodavac primi izjašnjenje kupca. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Prodavca. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Prodavca.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Kupca i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ukoliko Prodavac ne prihvati reklamaciju, obavestiće Kupca o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Nemogućnost Kupca da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ukoliko Prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom Kupca prilikom njenog izjavljivanja, Prodavac nije dužan da bez odlaganja izda potvrdu o prijemu reklamacije niti da Kupcu odgovori na izjavljenu reklamaciju.

Ukoliko Prodavac prihvati izjavljenu reklamaciju, a kvar ne može biti otklonjen na licu mesta, Prodavac će o sopstvenom trošku reklamiranu robu preuzeti iz objekta u kojem je isporučena, sa mesta na kojem je isporuka izvršena u skladu sa tačkom 8 ovih OUP. Primenom navedenog Prodavac neće iznositi tapacirani nameštaj iz potkrovnih etaža kuća i stanova (dupleksa) zbog otežanog prolaska i manipulacije kroz stepeništa, već se preuzimanje može izvršiti isključivo na prizemnoj etaži kuće/stana.

Vansudsko rešavanje spora moguće je tek ukoliko je kupac prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Prodavcu. Prodavac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora dostavlja se nadležnom Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

9.USLOVI ISPORUKE I MONTAŽE ZA ROBU KUPLJENU U PRODAJNIM CENTRIMA PRODAVCA

9.1. Uvodne napomene

Cena usluga isporuke, unošenja kupljene robe i montaže nije uračunata u cenu. Kupac samostalno odlučuje da li želi da koristi mogućnost da Prodavac isporuči, unese i montira kupljenu robu. U slučaju nedoumice smatra se da usluga isporuke, unošenja kupljene robe i montaže iste nije obuhvaćena kupoprodajnom cenom.

Usluge isporuke, unošenja kupljene robe i montaže moguće su isključivo za proizvode koji su kupljeni u Prodajnim centrima Prodavca.

Prodavac pruža uslugu isporuke samostalno i to tako što se roba isporučuje na adresu koju Kupac navede na Predračunu prilikom kupovine robe u Prodajnim centrima Prodavca. Radno vreme službi montaže i isporuke Prodavca je svakog radnog dana u periodu od 8 do 16 časova, u okviru kojeg je moguće ugovoriti vršenje usluge.

Isporuka se vrši na području Republike Srbije sa poštanskim brojevima od 11000 do 37999. Kupac je slobodan da samostalno (odnosno da angažovanjem trećih licaprevoznika) preveze i montira kupljenu robu.

Cenovnik isporuke i montaže nameštaja, istaknut je na kasi Prodajnih centara Prodavca, kao i na svakom info - pultu u prodajnim centrima. U sve navedene cene je uračunat PDV. Naplata usluge isporuke i unošenja robe nije moguća na licu mesta (na mestu isporuke).

Izbor ovih usluga predstavlja slobodan izbor Kupca i o njima je Kupac obavešten pre donošenja odluke o kupovini i potpisivanja ugovora ili ponude. Ove usluge se vrše i naplaćuju po zahtevu Kupca.

Navedene usluge su definisane i predviđene isključivo za robu kupljenu Prodajnim centrima Prodavca i pod uslovom da postoje odgovarajući prilazni putevi i saobraćajnice koji isporuku omogućavaju.

Termin za izvršenje usluge isporuke, Kupac dogovara sa ovlašćenim licem Prodavca, nakon što izvrši plaćanje. Kako bi se potvrdio termin ugovorene usluge, ovlašćeno lice Prodavca će kontaktirati Kupca pre termina ove usluge, kako bi izvršio finalnu potvrdu isporuke. Prodavac zadržava pravo promene dogovorenog termina ove usluge, zbog okolnosti koje su naknadno nastupile i u dogovoru sa Kupcem će predložiti novi termin isporuke. Roba se isporučuje složena i upakovana na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu i unošenju u stan/kuću/poslovni prostor ne može oštetiti.

Odgovornost i obaveza Kupca je da obezbedi da neko bude prisutan prilikom primopredaje robe na adresi određenoj kao mesto isporuke. Ukoliko na isporuci robe neće biti prisutan Kupac, u obavezi je da Prodavcu dostavi ime i prezime, kao i kontakt telefon ovlašćene osobe za preuzimanje robe. Osoba koja je zatečena na adresi smatraće se ovlašćenom osobom za prijem robe, ukoliko se ranije ne dostavi ime i prezime ovlašćene osobe za prijem robe na adresi.

Ukoliko Kupac ili ovlašćeno lice, odbije da potpiše zvaničan dokument o primopredaji robe, sprečava isporuku, Prodavac će smatrati da je isporuka odbijena, a usluga izvršena i izvršiće povraćaj robe u poslovne prostorije Prodavca. Troškove ponovne isporuke robe snosi Kupac.

Ukoliko se isporuka ne može izvršiti zbog: neodgovarajućeg kolskog prilaza/pristupa adresi isporuke, neodgovarajuće veličine prostora u koji se unosi roba, kao i neodgovarajuće veličine prostora/hodnika kroz koji se vrši manipulacija robe, zbog nepotpunih ili netačnih informacija o dostavnoj adresi ili je ovlašćena kontakt osoba nedostupna iz bilo kog razloga ili nije na adresi isporuke, kao i u slučaju ostalih situacija koje nisu navedene, a koje objektivno onemogućavaju izvršenje usluga, Prodavac će smatrati da je usluga izvršena, a robu koja je predmet isporuke neće ostaviti na navedenoj adresi, već će se izvršiti njen povraćaj u poslovne prostorije Prodavca.

Lice koje je ovlašćeno od strane Prodavca može i da odbije isporuku i unos robe, ukoliko proceni da objektivno ne postoje bezbedni uslovi za to (nezavršeni objekti u izgradnji, objekat nema bezbedan prilaz i slično).

Prilikom vršenja usluge isporuke, a prilikom ulaska u stambene/poslovne prostore, lica angažovana kod Prodavca na isporuci ne smeju da izuvaju obuću, jer ona čini sastavni deo njihove obavezne zaštite opreme u skladu sa zakonom. Kupac, mora samostalno, pre prijema isporuke dodatno da zaštititi pod na putanji unosa robe. Angažovana lica su opremljena i zaštitnim navlakama za obuću, koje će u slučaju kiše, snega i susnežice samostalno postaviti na obuću i time smanjiti unošenje nečistoća u prostorije Kupca.

Prodavac nema načina da zna kakvi su uslovi za realizaciju usluge isporuke na adresi Kupca.

Pre uplate i zakazivanja termina, Kupac je u obavezi da proveriti mogućnost prilaza teretnog, dostavnog vozila Prodavca na adresu isporuke, do kolskog prilaza objekta ili najbližeg kolskog prilaza, kao i veličinu proizvoda (dimenzije kupljene robe) kako bi se osiguralo da na adresi Kupca ima dovoljno mesta za prolaz prilikom unošenja proizvoda u sam objekat, a zatim i kroz hodnike i stepeništa kuća ili zgrada, kao i da je odgovarajuća širina i visina ulaznih i sobnih

vrata stana, kao i da postoji odgovarajući prostor za manipulaciju prilikom unošenja i sl. Sve navedeno je isključivo u odgovornosti Kupca.

Kupac je odgovoran i za obezbeđivanje slobodnog prostora za privremeno odlaganje isporučene robe, koji mora biti adekvatan i u skladu sa veličinom robe koja se isporučuje i unosi u stan/kuću/poslovni prostor. U prostoru u kojem će biti isporučena roba, ne bi trebalo da se nalazi stari nameštaj koji će se naknadno iznositi, i potrebno je da ima dovoljno prostora da se izvrši manipulacija, bez rizika da će se roba ili imovina Kupca oštetiti. Kupac je u obavezi da osigura da prostorija u kojoj se isporučuje roba nema nikakve negativne uslove koji mogu štetno uticati na robu kao što su: vlaga, kiša, vetar, sneg i sl. Kupac je u obavezi i da ukloni prepreke na putanji unosa nameštaja (sobne biljke, bicikle, obuću, stari nameštaj, da skloni kućne ljubimce itd.), tj. da omogućiti lak i bezbedan prolaz kroz sve prostorije na putanji unosa nameštaja.

Ukoliko je prilaz i/ili zaustavljanje dostavnom vozilu Prodavca onemogućeno (zabranjen pristup teretnim vozilima, neodgovarajuća širina prilaza, zatvorena ulica ili su u toku radovi na putu itd.) navedena usluga neće biti moguća i Prodavac ne snosi odgovornost za neispunjenje ove usluge. Kupac je dužan da obavesti Prodavca o bilo kakvim eventualnim poteškoćama oko isporuke i preuzimanja robe. Prodavac neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta Kupca.

Prilikom isporuke, Kupac ili lice koje je Kupac ovlastio i odredio za prijem robe, u obavezi je da proveri isporučenu robu (u smislu kvantiteta i u smislu kvaliteta). U momentu isporuke, ovlašćeno lice Prodavca će otpakovati tapacirani nameštaj i pakete pločastog nameštaja u kojima se nalazi staklo, kako bi se Kupac ili osoba koju je Kupac ovlastio, uverila da je isporučena roba ispravna i neoštećena. Nakon izvršene isporuke, Kupac je dužan da potpiše dokumentaciju o preuzimanju, kojom se potvrđuje da je roba kompletno isporučena i da na njoj ne postoje nikakva vidljiva oštećenja i nedostaci. Svaki proizvod sadrži uputstvo za montažu. Ukoliko Kupac iz bilo kog razloga ostane bez dostavljenog uputstva za montažu isti može bez odlaganja kontaktirati stručne službe Prodavca, koje će u najkraćem roku dostaviti uputstvo za montažu Kupcu.

9.2. Usluga isporuke sa unosom u prizemnu etažu stana / kuće / poslovnog prostora

Usluga isporuke podrazumeva da će kupljena roba biti isporučena, do kolskog prilaza u prizemlju, ispred objekta, na adresi koju je Kupac naveo kao mesto isporuke ili do najbližeg kolskog prilaza, ukoliko objekat na adresi koju je Kupac naveo kao mesto isporuke, nema sopstveni kolski prilaz. U uslugu isporuke uračunata je i usluga unosa kupljene robe, od kolskog prilaza do prizemne etaže zgrade/kuće/poslovnog prostora kupca.

Kolski prilaz podrazumeva krajnju tačku do koje dostavno vozilo Prodavca može pristupiti prilikom isporuke i unosa kupljene robe.

Prizemna etaža zgrade/kuće/poslovnog prostora do koje se vrši unošenje u okviru plaćene usluge isporuke, podrazumeva etažu na kojoj se nalazi glavni ulaz u objekat.

U stambenim zgradama, roba će, u okviru plaćene usluge isporuke, biti unesena do prizemlja zgrade unutar objekta, u kućama do prizemne etaže u kući - unutar objekta, a ukoliko se nameštaj isporučuje u kuće koje imaju spoljašnji ulaz koji stepeništem vodi na sprat, roba će biti

isporučena do ispred stepeništa, bez unošenja na sprat. U poslovnim prostorima važe isti uslovi kao i za stambene zgrade i kuće.

9.3. Ručno unošenje kupljene robe na spratove zgrada/kuća/poslovnih objekata

Usluga ručnog unosa nameštaja na spratove se dodatno naplaćuje u fiksnom iznosu, bez obzira naspratnost i to u zgradama, kućama i poslovnim objektima, a u skladu sa Cenovnikom za isporuku i montažu nameštaja, a što je Kupcu predložen pre donošenja odluke o kupovini. Naplata usluge unosa na spratove naplaćuje se po izričitom zahtevu Kupca i predstavlja njegov slobodan izbor. Uplaćena usluga unosa na spratove obuhvata unošenje sve kupljene robe, bez obzira na broj i količinu proizvoda koje je Kupac kupio. U cilju otklanjanja svake sumnje u opravdanost naplate usluge unosa na spratove, Prodavac ističe objektivne razloge za takvu odluku i ovim putem želi da to dodatno pojašni Kupcima:

1. Ručno unošenje robe na spratove dodatno oduzima vreme i samim tim je zadržavanje zaposlenih kod Prodavca duže na adresama Kupaca, te su zbog cene radnog sata i dodatnog zadržavanja i ukupni troškovi izvršenja ove usluge viši.
2. Prodavac snosi odgovornost za sva eventualna oštećenja koja se mogu dogoditi na robu ili imovini Kupca, prilikom ručnog nošenja i manipulacije nameštaja i paketa sa nameštajem po spratovima. Napominjemo da se nameštaj, kao kabasta i često veoma teška roba, vrlo lako oštećuje pri manipulaciji, zbog uskih stepeništa i hodnika u zgradama, uskih prolaza kroz hodnike, prepreka koje se često nalaze na putanji unosa i sličnih otežavajućih okolnosti, koje podižu rizik od oštećenja. Prodavac će o svom trošku popraviti ili zameniti robu koja se prilikom nošenja ošteti, te će je ponovo o svom trošku i isporučiti, kao i nadoknaditi eventualno nastala oštećenja na imovini Kupca.

Ukoliko u zgradi ili kući postoji lift ili teretni lift, koji je u funkciji, i ukoliko Prodavac izvrši kompletnu isporuku koristeći lift ili teretni lift, ovlašćena lica Prodavca će to evidentirati u radni nalog i obavestiti o tome Kupca i svog nadležnog rukovodioca. Kupac, potom, stiče pravo na povraćaj sredstava koja je uplatio za uslugu unosa na spratove, koja sredstva može preuzeti nakon tri radna dana od dana kada je izvršena usluga, na kasi Prodajnog centra Prodavca u kom je izvršio kupovinu, uz prilaganje fiskalnog računa i predračuna. Kupcu će se, u roku od tri radna dana, uputiti I obaveštenje (poziv, viber ili sms poruka, email u skladu sa prethodnim načinom koji je korišćen za komunikaciju sa kupcem prilikom ugovaranja usluge), da može da ostvari pravo na povrat sredstava uplaćenih za uslugu unosa na spratove. Krajnji rok za povrat sredstava za ovu dodatnu uslugu je sedam dana od momenta izvršenja usluge isporuke u skladu sa radnim nalogom Prodavca i potpisom Kupca na predračunu kojim se potvrđuje da je usluga izvršena.

9.4. Ograničenja pri pružanju usluge isporuke i unosa nameštaja

Kupac je upoznat od strane Prodavca da ukoliko je najbliži kolski prilaz na udaljenosti većoj od 30 metara od objekta u kom se vrši isporuka, i ukoliko ne postoji mogućnost da se dostavno vozilo bezbedno parkira i izvrši istovar robe na bližoj lokaciji, Prodavac ne vrši unos u prizemnu etažu stana/kuće/poslovnog prostora u okviru usluge isporuke, već će se isporuka izvršiti na najbližem kolskom prilazu.

Podatke o tačnoj udaljenosti kolskog prilaza od objekta, Kupac je u obavezi da pre ugovaranja usluge isporuke, saopšti Prodavcu. Ukoliko Kupac ne predoči Prodavcu (odnosno ukoliko Prodavcu dostavi netačnu) informaciju o udaljenost kolskog prilaza od objekta u koji se vrši isporuka, ukoliko Kupac odbije prijem isporuke na najbližem kolskom prilazu ili odbija da potpiše primopredaju isporučene robe, ometa isporuku ili sprečava isporuku, Prodavac će smatrati da je isporuka odbijena, a usluga izvršena i vratiće robu u poslovne prostorije Prodavca. Troškove nove isporuke robe snosiće Kupac u celosti.

Prodavac ne unosi tapacirani nameštaj u potkrovne etaže kuća i stanova (dupleksa) zbog otežanog prolaska i manipulacije kroz stepeništa, već će isporuku izvršiti na prizemnoj etaži kuće/stana. Unos ostalog nameštaja koji se nalazi u paketima, predviđen je na svim etažama. Ograničenje po pitanju unosa tapaciranog nameštaja u potkrovne etaže poznato je Kupcima pre donošenje odluke o kupovini i potpisivanja ugovora, kao i pre uplate usluge isporuke. Ukoliko je osim isporuke, ugovorena i usluga montaže, roba se isporučuje u prostoriju u kojoj je planirana montaža nameštaja.

Prodavac ne snosi odgovornost ukoliko Kupac samostalno raspakuje pakete, manipuliše robom nakon isporuke, otuđi (izgubi) delove ili izazove oštećenja robe, baci originalnu ambalažu i slično, a u slučaju naknadno prijavljenih oštećenja na robi ili nedostataka delova u paketu. Prodavac ima pravo da u slučaju iz prethodnog stava odbije da izvrši uslugu montaže robe. Ukoliko se kupac odluči da koristi isključivo usluge montaže obaveza je Kupca da neoštećenu i neraspakovanu robu unese u prostoriju u kojoj će se vršiti montaža.

9.5. Specifične situacije prilikom unosa robe i načini rešavanja istih

Ukoliko, prilikom unosa isporučene robe, zbog neadekvatne veličine prolaza, vrata, hodnika, zaposleni kod prodavca procene da može doći do oštećenja robe ili imovine kupca, pokušajem unosa, Kupcu će biti ponuđene tri opcije:

1. Opcija: Da se odustane od isporuke i izvrši povrat robe u prostorije Prodavca;
2. Opcija: Da se roba, uz Kupčevu saglasnost, ostavi na adresi Kupca, a da Kupac samostalno i na svoju odgovornost izvrši unos i montažu robe.
3. Opcija: Ukoliko Kupac insistira da se usluga izvrši i pored upozorenja da može da dođe do oštećenja robe ili imovine kupca, Kupcu će biti ponuđeno da potpiše poseban dokument - Saglasnost da će se unos izvršiti na njegovo insistiranje i njegov zahtev, gde se Prodavac oslobađa odgovornosti ukoliko dođe do oštećenja robe ili imovine kupca.

9.6. Povrat robe i skladištenje nakon neuspele isporuke

Nakon povrata neisporučene robe u skladište Prodavca, koja nije mogla da se isporučiti iz bilo kog od prethodno navedenih razloga, roba će se skladištiti sedam dana, bez naknade. U navedenom roku, Prodavac će ponovo kontaktirati Kupca, te ga pozvati da robu samostalno preuzme na način opisan u delu 4.5. stav 1 OUP. Prodavac može ponoviti isporuku isključivo ukoliko Kupac u gore navedenom roku plati troškove nove isporuke.

Nakon isteka roka od sedam dana, počće da se naplaćuju usluge skladištenja (ležarine) za robu koja nije isporučena, a u skladu sa 4.5. ovih OUP, po cenama koje su definisane Cenovnikom za ove usluge. Ove troškove, Kupac je dužan da izmiri pre ponovljene, naknadne isporuke ili pre ličnog preuzimanja.

Troškovi naknadne tj. ponovljene isporuke snosi Kupac i ti troškovi se moraju uplatiti u Prodajnom centru Prodavca, uz ponovno zakazivanje termina za izvršenje ponovljene isporuke. Troškovi usluge skladištenja (ležarine) robe, takođe se plaćaju u Prodajnom centru Prodavca. Od momenta uplate ponovne usluge isporuke i uplate troškova skladištenja (ležarine), prestaje da se obračunava dalji trošak skladištenja koji bi mogao da protekne do momenta ponovne isporuke. Ukoliko će Kupac samostalno preuzeti robu za koju je platio ležarinu, dužan je da to uradi u roku ne dužem od tri radna dana od dana isplate.

Kupac može izvršiti otkazivanje zakazane usluge 24 sata pre ugovorenog termina. Ukoliko Kupac odustane od zakazanog termina za pružanje navedene usluge, Prodavac će mu u skladu sa svojim planom isporuke i u dogovoru sa kupcem, zakazati još jedan dodatni termin u kome se može izvršiti navedena usluga. Ukoliko Kupac odustane i od drugog zakazanog termina za izvršenje navedene usluge, Prodavac će smatrati da je Kupac odustao od ove usluge. Nakon toga Kupac ima pravo na povraćaj iznosa koji je uplatio za navedenu uslugu, na kasi Prodajnog centra Prodavca na kojoj je platio uslugu u roku od 30 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog iznosa.

Odustankom od zakazane usluge, Kupcu će biti upućen poziv da u roku od sedam dana, od odustanka od usluge isporuke, samostalno preuzme svoju robu. Nakon isteka roka od sedam dana, počće da se obračunava naknada usluge skladištenja (ležarine) robe po definisanim cenama za ove usluge u tački 4.5. ovih OUP.

9.7. USLUGA MONTAŽE NAMEŠTAJA I DODATNE USLUGE U VEZI SA MONTAŽOM

Usluga montaže se posebno naplaćuje prema važećim uslovima i zvaničnom Cenovniku isporuke i montaže nameštaja na mestu prodaje. Cene su definisane u skladu sa vrstom nameštaja koji se montira i u skladu sa kompleksnošću postupka montaže i vremena potrebnog za montažu.

U slučaju da Kupac sam preuzima robu i naručuje samo uslugu montaže, u I zoni isporuke definisanoj u Cenovniku izlazak montera na adresu se ne naplaćuje, a van I zone dodatno se naplaćuje usluga izlaska na teren montera, po ceni koja je istaknuta u Cenovniku na mestu prodaje.

U tom slučaju, izlazak na teren se obračunava samo u jednom pravcu (kao osnov za obračun kilometraže koriste se Google mape). Ovaj iznos se dodaje na formiranu cenu montaže.

Prodavac kroz uslugu montaže ne radi bušenje i kačenje kuhinjskih ili drugih elemenata na zid kupca.

9.7.1. Uslovi za izvršavanje Usluge montaže:

Kupac je dužan da obezbedi priključak struje na mestu montaže kao i adekvatno osvetljenje. Ukoliko u prostoriji u kojoj se vrši montaža nema električne energije i/ili odgovarajućeg osvetljenja, Kupac je dužan da o tome obavesti Prodavca pre ugovaranja ove usluge. U tom slučaju Usluga montaže nameštaja ili kuhinje se može vršiti samo u periodu dana kada je adekvatno dnevno osvetljenje, a Prodavac može u tom slučaju ponuditi kupcu duži period montaže i više od jednog izlaska na adresu

Dovoljno slobodnog prostora neophodnog za montažu podrazumeva da slobodan prostor u kom se nameštaj montira, bude veći minimum za 20 cm za svaku bočnu stranu nameštaja koji se montira, odnosno da plafon prostorije bude viši za minimum 5 cm od dijagonale nameštaja koji se montira. Pre zakazane montaže, Kupac je dužan da oslobodi i pripremi prostor za montažu, koji bi treba da bude potpuno prazan (bez starog nameštaja) i dovoljne veličine kako bi se montaža brzo i efikasno izvršila.

Kvalitet i pripremljenost zidova na koje će biti postavljeni-okačeni montirani komadi nameštaja je odgovornost Kupca. Kupac je dužan da obezbedi da u prostoru u kome se nalaze/rade zaposleni kod Prodavca nema trećih lica koja obavljaju bilo kakve radove. U prostoru za vreme izvođenja montaže mora biti Kupac ili osoba koju ovlasti Kupac, koja prati realizaciju radova.

Troškovi materijala potrebnog za montažu su uključeni u cenu Usluge montaže robe.

Usluga montaže podrazumeva usluge montiranja nameštaja, na utvrđenoj adresi, u navedenim prostorijama stana/kuće/poslovnog prostora kupca i sl., bez obzira na sprat na kojem se te prostorije nalaze. Termin za izvršenje ove usluge Kupac dogovara sa ovlašćenim licem Prodavca nakon izvršene uplate.

Prodavac će uslugu montaže koja je sa Prodavcem ugovorena i plaćena nakon isporuke robe Kupcu izvršiti najkasnije u roku od 30 dana od dana isplate celokupnog iznosa troškova montaže Prodavcu.

Usluge montaže nameštaja se vrše na adresi koju je dostavio Kupac. Kako bi se potvrdio termin ove usluge Monter će kontaktirati Kupca pre ugovorenog termina ove usluge, kako bi izvršio finalnu potvrdu usluge montaže. Prodavac zadržava pravo promene dogovorenog termina ove usluge zbog okolnosti koje su naknadno nastupile i u dogovoru sa Kupcem će predložiti novi termin pružanja usluge. Monteri Prodavca ne vrše: nikakve prepravke ili dorade postojećeg nameštaja kupca, kao ni njegov premeštaj i razmeštaj po prostorijama, ne montiraju nameštaj drugih dobavljača, koje Kupac nije kupio kod Prodavca, ne buše rupe za slike, lustere, klima uređaje, plafonjere i ne vrše bilo kakve drukakve druge poslove van ugovorenog i naplaćenog.

Nakon izvršene usluge Kupac ili ovlašćeno lice koje je odredio Kupac, dužno je da potpiše dokumentaciju o izvršenoj usluzi/uslugama. Ukoliko Kupac ili ovlašćeno lice odbije da potpiše

dokumentaciju i iznese eventualne primedbe na istu, smatraće se da je usluga od strane Prodavca izvršena bez primedbi.

Ukoliko se usluga/usluge ne mogu izvršiti zbog neispunjenih preduslova za izvršavanje Usluge montaže, zbog nepotpunih ili netačnih informacija o adresi ili je ovlašćena kontakt osoba nedostupna iz bilo kog razloga i ne nalazi se na adresi, Prodavac će smatrati da je Usluga izlaska na montažu nameštaja izvršena, ali da sama usluga montaže nije izvršena. Kupac nema pravo žalbe na kašnjenje po tom osnovu, kao ni osnov za žalbu na naknadni termin koji će mu ponovo biti ponuđen za izvršenje usluge.

Svi nedostaci, oštećenja i primedbe utvrđene tokom ili nakon vršenja Usluge montaže, rešiće se Kupcu od strane Prodavca u najkraćem mogućem roku bez naknade. Prodavac neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta Kupca. Kupac može izvršiti otkazivanje ove usluge 24 sata pre ugovorenog termina.

Ukoliko Kupac odustane od zakazanog termina za pružanje navedenih usluga, Prodavac će mu u skladu sa svojim planom rada i u dogovoru sa kupcem zakazati još jedan dodatni termin u kome se mogu izvršiti navedene usluge. Ukoliko Kupac odustane i od drugog zakazanog termina za izvršenje navedenih usluga, Prodavac će smatrati da je Kupac odustao od ovih usluga. Nakon toga Kupac ima pravo da iznos uplaćen za uslugu montaže povрати na kasi Prodajnog centra Prodavca u kojem je usluga ugovoren u roku od 30 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog iznosa.

10. SUDSKO REŠAVANJE SPOROVA

Za potrošače/kupce: U slučaju spora nastalog u realizaciji ovog ugovora nadležan je stvarno nadležni sud sedišta Prodavca (ili poslovne jedinice Prodavca), odnosno sud na čijem području potrošač ima prebivalište ili boravište.

11. PRIMENA OUP

Ovi Uslovi prodaje u DALLAS NAMEŠTAJ DOO Tutin primenjuju se od datuma 01.01.2025 god.

DALLAS NAMEŠTAJ DOO TUTIN
PIB: 107689684
MAT.BR: 20852178
Svetozara Markovica 65, 36320 Tutin
DIREKTOR Ermin Šahović