

# OPŠTI USLOVI PRODAJE I ISPORUKE ROBE Darex Home d.o.o.

## 1. Uvod :

Opštim uslovima prodaje robe i proizvoda na prodajnim mestima Darex Home d.o.o., bliže se određuju uslovi davanja ponuda, predračuna, računa, plaćanja robe, način, uslovi i rokovi isporuke robe, uslovi montaže robe i proizvoda, pravo na reklamaciju i otklanjanje nesaobraznosti za kupljenu robu i proizvode.

## 2. Uslovi prodaje :

Darex Home d.o.o. u svojoj prodaji nudi:

- Rezane ploče
- Okove i trake za nameštaj
- Usluge obrade ploča
- Nameštaj izrađen po meri
- Robu i usluge vezane za izradu nameštaja

Svi navedeni proizvodi i usluge iz asortimana Darex Home d.o.o. nude se prema važećem cenovniku istaknutom u prodajnim objektima .

Sve usluge vezane za izradu nameštaja Darex Home pruža samo za nameštaj i robu kupljenu u Darex Home d.o.o. . Navedene Usluge se ne mogu poručiti/izvršiti za robu kupljenu kod drugih dobavljača.

Uslov za izvršenje Usluge unošenja nameštaja u stan/kuću je da je kupac prethodno poručio Uslugu prevoza . U suprotnom Darex Home nije u mogućnosti da ponudi navedenu Uslugu.

Uslov za izvršenje Usluge monataže kuhinje, ugradnih plakara, ili bilo kog nameštaja „od zida do zida“ je da je Darex Home prethodno izvršio Uslugu merenja kod kupca i Uslugu planiranja nameštaja . Ukoliko Darex Home nije izvršio navedene usluge neće biti u mogućnosti da kupcu ponudi Uslugu montaže.

Sve navedene usluge se vrše isključivo radnim danima ili subotom u skladu sa odlukom o radnom vremenu Darex Home d.o.o.

## Usluga planiranja nameštaja

Darex Home d.o.o. se bavi prodajom nameštaja po želji i meri kupca . Ukoliko kupac želi da dobije ponudu za nameštaj prema svojoj želji i meri, potrebno je da prethodno izvrši uplatu **Usluge planiranja nameštaja ( izrade idejnog rešenja ) u trajanju od 2 h**, prema važećem cenovniku Darex Home-a. Nakon uplate navedene usluge Darex Home će zajednički sa kupcem dogovoriti i potvrditi termin u kome će biti izvršena navedena usluga. Uslugom planiranja nameštaja Darex Home formira **Ponudu za kupca za nameštaj po meri i robu**, na osnovu dimenzija i informacija koje je kupac prethodno dostavio . **Idejno rešenje** podrazumeva : 3D prikaz sa materijalizacijom, osnove prostorije sa dimenzijama, Ponudu sa izgledom, dimenzijom, opisom i cenom svakog pojedinačnog artikla iz idejnog rešenja .

Prilikom planiranja nameštaja neophodno je da kupac ima pripremljene dimenzije prostora, osim ukoliko prethodno nije naručio **Uslugu merenja kod kupca** od strane Darex Home-a . Za pripremu ovih podataka, neophodno je da kupac ima pripremljene sledeće dimenzije i podatke :

- Dužinu i visinu zidova  
Posebna napomena u vezi dostavljanja navedenih dimenzija : s'obzirom da je naše dosadašnje iskustvo pokazalo da su zidovi na kojima se montira nameštaj u 90 i više % slučajeva „krivi“, dužinu zidova je potrebno dostaviti iz četiri različite pozicije visine :
  1. na visini 0 (tj. do poda)
  2. na visini 800mm (od poda)
  3. na visini 1500mm (od poda)
  4. na maksimalnoj visini (tj. do plafona)
- Na svakom zidu označene priključke za : struju, vodu, plin, ventilaciju i sl. kao i ucrtane mere gde se oni nalaze, njihovu udaljenost od poda i bočnog zida, napomenu za priključke o fazama: promer otvora za ventilaciju, udaljenost od poda do otvora, udaljenost od bočnog zida do početka otvora ; za priključak vode udaljenost do oba ventila sa obe strane, udaljenost od poda do početka otvora, isto važi i za priključke za sudomashinu; za priključak plina udaljenost od poda do priključka kao i od bočnog zida, promer cevi, udaljenost od poda do plinske cevi kao i od bočnog zida
- Na svakom zidu označene eventualne prepreke : stub, dimnjak, spuštenu plafon i sl., kao i ucrtane mere gde se one nalaze
- Dimenzije prozora : dimenziju prozora, udaljenost od poda do podprozorske daske, debljinu podprozorske daske, dimenziju prozorskog okvira i njegovu udaljenost od bočnih zidova
- Dimenzije vrata : dimenziju vrata, dimenziju vrata zajedno sa vratnim okvirom, udaljenost vratnog okvira od plafona, udaljenost vratnog okvira od bočnih zidova
- Dimenzije otvora za ugradnu tehniku koju kupac želi da ugradi u nameštaj
- Dimenziju sudopere koju kupac želi da ugradi u kuhinju

Ukoliko je kupac samostalno kupio ugradnu tehniku i sudoperu kupac je dužan da prilikom Usluge planiranja dostavi precizne tehničke detalje /dimenzije ugradne tehnike . Kupac snosi odgovornost za eventualne greške u izradi nameštaja prouzrokovane pogrešno dostavljenim merama ugradne tehnike i sudopere.

Kupac može da prihvati navedenu **Ponudu za nameštaj** Darex Home-a izrađenu nakon **Usluge planiranja nameštaja** „u roku od 60 dana od datuma ponude“, nakon čega će se iznos uplaćen po osnovu navedene usluge smatrati uplaćenim delom avansa za navedenu **Ponudu** . Nakon prihvatanja ponude, kupac je dužan da kao potvrdu porudžbine uplati i preostali deo avansa do punog iznosa od 50% od vrednosti ponude .

Ukoliko kupac ne prihvati Ponudu Darex Home-a nakon izvršene **Usluge planiranja nameštaja**, kupac ima pravo da avans uplaćen za navedenu uslugu iskoristi za kupovinu bilo koje druge robe ili usluge iz važećeg asortimana Darex Home-a u roku od 60 (kalendarskih) dana od datuma **Ponude** koju nije prihvatio. Nakon isteka ovog roka kupac nema pravo povraćaja navedenog uplaćenog avansa po osnovu izvršene **Usluge planiranja nameštaja**.

Ukoliko kupac, ne dođe na zakazani termin za pružanje **Usluge planiranja nameštaja**, Darex Home će mu u skladu sa svojim planom rada zakazati (prvenstveno mail-om, ako ne postoji mail onda telefonom ili lično) još jedan dodatni termin u kome se može izvršiti navedena usluga . Ukoliko kupac ne dođe ni na drugi zakazani termin za **Uslugu planiranja nameštaja**, Darex Home će smatrati da je kupac odustao od ove usluge. Nakon toga kupac ima pravo da avans uplaćen za

navedenu uslugu iskoristi za kupovinu bilo koje druge robe ili usluge iz važećeg asortimana Darex Home-a u roku od 60 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog avansa za uslugu. Nakon ovog perioda Darex Home zadržava 100% iznosa uplaćenih sredstava po osnovu troškova angažovanog vremena, rada i izgubljene dobiti.

## Usluga merenja kod kupca

**Usluga merenja kod kupca** može biti uplaćena od strane kupca i izvršena od strane Darex Home-a ili pre ili posle **Usluge planiranja nameštaja**. Usluga se naplaćuje prema važećem cenovniku Darex Home d.o.o.

## Preduslovi za izvršavanje Usluge merenja kod kupca :

Da bi Darex Home mogao da izvrši **Uslugu merenja kod kupca**, kupac je dužan da za vreme merenja obezbedi ovlašćenom licu Darex Home-a nesmetani pristup uzimanju mera i svim instalacijama vezanim za konkretan projekat ( voda, struja, grejanje i sl. ). Pre izlaska na merenje u prostoror moraju biti završeni svi građevinski i enterijerski radovi koji se rade u prostorijama u kojima se uzimaju mere za nameštaj a koji su usko vezani za prostor u kome će se nalaziti nameštaj, a to su :

- Postavljene podne pločice
- Postavljene zidne pločice
- Postavljeni spuštenu plafoni i završeni svi gipsarski radovi
- Izvedena i odrađena instalacija za : struju, vodu, grejanje, ventilacione otvore i sl.

Nakon uzimanja mera, podovi, zidovi, plafoni, priključci i instalacije u zoni u kojoj se postavlja nameštaj moraju ostati NEPROMENJENI . U slučaju da kupac radi dorade u prostoru nakon uzetih mera, snosi odgovornost i trošak za sve naknadne neophodne izmene ( u planiranju, ponudi, roku isporuke i ostalim uslugama). U slučaju da u objektu ne postoji osvetljenje /struja, potrebno je to posebno naglasiti kako bi se zakazao isključivo jutarnji termin merenja .

Ukoliko je **Usluga merenja kod kupca** izvršena pre **Usluge planiranja nameštaja**, Darex Home će izvršiti planiranje u skladu sa dobijenim podacima sa merenja.

Ukoliko je **Usluga merenja kod kupca** izvršena posle **Usluge planiranja nameštaja**, a dobijeni podaci nisu u skladu sa podacima koje je prvobitno dostavio kupac, a na osnovu kojih je izvršena prvobitna **Usluga planiranja nameštaja** i kreirana prvobitna **Ponuda**, Darex Home će izvršiti usklađivanje planiranja nameštaja i korigovati Ponudu za kupca ukoliko je to potrebno . U tom slučaju Darex Home utvrđuje novu Ponudu i novi rok isporuke nameštaja za kupca, koji teče od datuma prihvatanja nove korigovane Ponude .

Kupac može izvršiti otkazivanje **Usluge merenja kod kupca** 24 sata pre ugovorenog termina . Ukoliko kupac odustane od zakazanog termina za pružanje ove usluge, Darex Home će mu u skladu sa svojim planom poslovanja zakazati još jedan dodatni termin u kome se može izvršiti navedena usluga . Ukoliko kupac odustane i od drugog zakazanog termina za izvršenje ove usluge, Darex Home će smatrati da je kupac odustao od ove usluge. Nakon toga kupac ima pravo da avans uplaćen za navedenu uslugu merenja iskoristi za kupovinu bilo koje druge robe ili usluge iz važećeg asortimana Darex Home-a u roku od 60 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog avansa ili da zatraži povraćaj novca .

Ukoliko Darex Home izađe na dogovorenu adresu kupca da izvrši Uslugu merenja, a na navedenoj adresi nema odgovarajućih uslova da navedena usluga bude izvršena, tj. nisu ispoštovani navedeni **Preduslovi za izvršavanje Usluge merenja kod kupca**, smatra se da je Darex Home izvršio navedenu Uslugu merenja kod kupca, a da mere nisu uzete .

## Usluga prevoza

**Usluga prevoza** može biti uplaćena od strane kupca i izvršena od strane Darex Home-a ili nekog od ugovorenih podizvođača Darex Home-a . Darex Home zadržava pravo sklapanja ugovora sa različitim dostavnim službama uz uslov da kvalitet prevoza/ispоруke odgovara Darex Home standardima . Usluga se naplaćuje prema važećim uslovima i cenovniku Darex Home-a.

**Usluga prevoza** podrazumeva uslugu dostave robe do adrese koju je naveo kupac. Usluga ne podrazumeva istovar, niti unošenje u objekat ili prostoriju.

Termin prevoza/ispоруke robe kupac dogovara sa ovlašćenim licem Darex Home-a, nakon izvršene uplate .

## Preduslovi za izvršavanje Usluge prevoza :

Pre uplate i zakazivanja termina za **Uslugu prevoza** kupac je u obavezi da proveriti mogućnost prilaza kamiona adresi isporuke. Ukoliko je prilaz onemogućen ( zabranjen pristup kamionima, neodgovarajuća širina prilaza, nosivost i sl. ) navedena usluga neće biti moguća, i Darex Home ne snosi odgovornost za neispunjenje ove usluge.

Kupac je dužan da obavesti Darex Home o bilo kakvim poteškoćama oko preuzimanja robe . Darex Home neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta kupca.

**Usluga prevoza** se vrši na adresu koju je dostavio kupac . Kako bi se potvrdio termin prevoza dostavljač će kontraktirati kupca 120 minuta pre termina isporuke, kako bi izvršio finalnu potvrdu isporuke. Darex Home zadržava pravo promene dogovorenog termina isporuke zbog okolnosti koje su naknadno nastupile i u dogovoru sa kupcem će predložiti novi termin za izvršenje **Usluge prevoza**.

Roba se prevozi složena i upakovana na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne može oštetiti. Prevoz se vrši do ulaza u stambeni objekat. Prilaz objektu mora biti slobodan. U suprotnom se prevoz vrši do najbliže tačke na kojoj je moguć istovar. Odgovornost i obaveza kupca je da osigura da neko bude prisutan prilikom preuzimanja robe nakon izvršene navedene usluge. Prilikom isporuke kupac, ili lice koje je kupac odredio za istovar i prijem robe, je dužno da proveriti isporučenu robu i u smislu kvantiteta i u smislu kvaliteta. Nakon izvršene isporuke kupac, ili lice koje je kupac odredio za istovar i prijem robe, je dužno da potpiše dokumentaciju o preuzimanju, kojom se potvrđuje da je roba isporučena . Ukoliko kupac odbije da potpiše navedenu dokumentaciju, Darex Home će smatrati da je isporuka odbijena, a usluga izvršena, i izvršiće povraćaj robe o trošku kupca . Troškove nove isporuke takođe snosi kupac. Ukoliko se isporuka ne može izvršiti zbog: neodgovarajućeg prilaza/pristupa adresi isporuke, nepotpunih ili netačnih informacija o dostavnoj adresi, ili je ovlašćena kontakt osoba od strane kupca nedostupna iz bilo kog razloga, Darex Home će smatrati da je usluga izvršena, a roba koju je predmet isporuke ne ostavlja na navedenoj adresi već vrši povraćaj robe . Sve troškove naknadne isporuke snosi kupac.

Proizvodi koji nedostaju ili za koje se utvrdi da su oštećeni, dostaviće se kupcu u najkraćem mogućem roku bez naknade.

Kada se roba isporučuje kupcu ili osobi koja je primila robu , kupac postaje vlasnik tih proizvoda i odgovoran je za svaka naknadna oštećenja , gubitke ili uništenja proizvoda.

Kupac može izvršiti otkazivanje usluge prevoza 24 sata pre ugovorenog termina . Ukoliko kupac odustane od zakazanog termina za pružanje **Usluge prevoza** , Darex Home će mu u skladu sa svojim planom rada zakazati još jedan dodatni termin u kome se može izvršiti navedena usluga . Ukoliko kupac odustane i od drugog zakazanog termina za izvršenje navedene usluge, Darex Home će smatrati da je kupac odustao od ove usluge. Nakon toga kupac ima pravo da avans uplaćen za navedenu uslugu prevoza iskoristi za kupovinu bilo koje druge robe ili usluge iz važećeg asortimana Darex Home-a u roku od 60 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog avansa ili da zatraži povraćaj novca .

#### **Usluga unošenja nameštaja u stan/kuću**

**Usluga unošenja nameštaja u stan /kuću** može biti uplaćena od strane kupca i izvršena od strane Darex Home-a ili nekog od ugovorenih podizvođača Darex Home-a . Darex Home zadržava pravo sklapanja ugovora sa različitim dostavnim službama uz uslov da kvalitet isporuke odgovara Darex Home standardima. Usluga se naplaćuje prema važećim uslovima i cenovniku Darex Home-a. Kupac može poručiti ovu uslugu samo pod uslovom da je prethodno poručio **Uslugu prevoza** . U suprotnom Darex Home nije u mogućnosti da mu ponudi ovu Uslugu.

**Usluga unošenja nameštaja u stan/kuću** podrazumeva uslugu dostave robe na određenoj adresi u jednu od prostorija stana/kuće, na navedenoj adresi , bez obzira na sprat na kome se ta prostorija nalazi. Usluga podrazumeva i istovar i unošenje robe u objekat tj. jednu prostoriju.

Termin za izvršenje ove usluge kupac dogovara sa ovlašćenim licem Darex Home-a , nakon izvršene uplate .

#### **Preuslovi za izvršavanje Usluge unošenja nameštaja u stan/kuću :**

Pre uplate i zakazivanja termina kupac je u obavezi da proveriti mogućnost prilaza kamiona adresi isporuke kao i veličinu proizvoda kako bi se osiguralo da na adresi kupca ima dovoljno mesta za unošenje proizvoda , da je odgovarajuća širina i visina vrata, kao i prostor za manipulaciju prilikom unošenja i sl. Kupac je takodje odgovoran za obezbeđivanje adekvatne veličine prostorije u skladu sa veličinom robe koja se isporučuje i unosi u stan/kuću. Kupac je u obavezi da osigura da prostorija u kojoj se isporučuje roba nema nikakve negativne uslove koji mogu negativno uticati na robu kao što su : vlaga, kiša, vetar, sneg i sl. Ukoliko je prilaz dostavnom vozilu onemogućen ( zabranjen pristup kamionima, neodgovarajuća širina prilaza, nosivost i sl. ) navedena usluga neće biti moguća, i Darex Home ne snosi odgovornost za neispunjenje ove usluge. Kupac je dužan da obavesti Darex Home o bilo kakvim poteškoćama oko preuzimanja robe . Darex Home neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta kupca.

**Usluga unošenja nameštaja u stan/kuću** se vrši na adresu koju je dostavio kupac . Kako bi se potvrdio termin ove usluge dostavljač će kontraktirati kupca 120 minuta pre termina ove usluge, kako bi izvršio finalnu potvrdu isporuke. Darex Home 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 ne može oštetiti. Prilaz objektu mora biti slobodan. Odgovornost i obaveza kupca je da osigura da neko bude prisutan prilikom preuzimanja robe nakon izvršene navedene usluge. Prilikom isporuke kupac, ili lice koje je kupac odredio za prijem robe, je dužno da proveriti isporučenu robu i u smislu kvantiteta i u smislu kvaliteta. Nakon izvršene isporuke kupac, ili lice koje je kupac odredio za prijem robe, je dužno da potpiše dokumentaciju o preuzimanju , kojom se potvrđuje da je roba isporučena . Ukoliko kupac ili ovlašćeno lice odbije potpisati navedenu dokumentaciju , Darex Home će smatrati da je isporuka odbijena, a usluga izvršena , i izvršiće povraćaj robe o trošku kupca u visini iznosa isporuke koji je kupac platio za navedenu uslugu. Troškove nove isporuke robe takodje snosi kupac. Ukoliko se isporuka ne može izvršiti zbog: neodgovarajućeg prilaza/pristupa adresi isporuke, neodgovarajuće veličine prostora u koju 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 , Darex Home će smatrati da je usluga izvršena , a robu koja je predmet isporuke neće ostaviti na navedenoj adresi već izvršiti povraćaj robe o trošku kupca . Sve troškove naknadne isporuke snosi kupac.

Proizvodi koji nedostaju ili za koje se utvrdi da su oštećeni, dostaviće se kupcu u najkraćem mogućem roku bez naknade.

Kada se roba isporučuje kupcu ili osobi koja je primila robu , kupac postaje vlasnik tih proizvoda i odgovoran je za svaka naknadna oštećenja , gubitke ili uništenja proizvoda.

Kupac može izvršiti otkazivanje ove usluge 24 sata pre ugovorenog termina . Ukoliko kupac odustane od zakazanog termina za pružanje navedene usluge , Darex Home će mu u skladu sa svojim planom poslovanja zakazati još jedan dodatni termin u kome se može izvršiti navedena usluga . Ukoliko kupac odustane i od drugog zakazanog termina za izvršenje navedene usluge, Darex Home će smatrati da je kupac odustao od ove usluge. Nakon toga kupac ima pravo da avans uplaćen za navedenu uslugu prevoza iskoristi za kupovinu bilo koje druge robe ili usluge iz važećeg asortimana Darex Home-a u roku od 60 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog avansa ili da zatraži povraćaj novca .

#### **Usluga izlaska na montažu nameštaja – jednokratno i Usluga montaže nameštaja %**

#### **Usluga izlaska na montažu kuhinje – jednokratno i Usluga montaže kuhinje po m dužnom**

Navedene usluge mogu biti uplaćene od strane kupca i izvršene od strane Darex Home-a. Usluge se naplaćuju prema važećim uslovima i cenovniku Darex Home-a. Usluga izlaska na montažu se naplaćuje jednokratno a Usluge montaže u zavisnosti od specifikacije elemenata nameštaja . Troškovi materijala potrebnog za montažu su uključeni u cenu Usluge montaže nameštaja % i Usluge montaže kuhinje .

Kupac može poručiti **Uslugu montaže kuhinje po m dužnom** i **ostalog nameštaja iz kategorije „od zida do zida“** i „**ugradnog nameštaja**“ samo ukoliko je prethodno poručio **Uslugu merenja kod kupca** i **Uslugu planiranja nameštaja** . Ukoliko Darex Home nije izvršio **Uslugu merenja kod kupca** i **Uslugu planiranja nameštaja** neće biti u mogućnosti da kupcu ponudi ni navedene usluge montaže.

**Usluga montaže nameštaja % i Usluga montaže kuhinje** preciznije **po m dužnom** podrazumevaju usluge montiranja nameštaja na određenoj adresi u navedenim prostorijama stana/kuće i sl., bez obzira na sprat na kojem se te prostorije nalaze.

Termin za izvršenje ove usluge kupac dogovara sa ovlašćenim licem Darex Home-a nakon izvršene uplate.

#### **Preuslovi za izvršavanje Usluge montaže :**

Kupac je u obavezi da ispred objekta u kome se vrši montaža nameštaja obezbedi parking prostor za vozilo Darex Home-a . Montaža može trajati jedan ili više dana , o čemu će kupac biti blagovremeno obavešten. Kupac je dužan da obezbedi priključak struje na mestu montaže kao i adekvatno osvetljenje . Ukoliko u prostoriji u kojoj se vrši montaža nema odgovarajućeg osvetljenja, kupac je dužan da o tome obavesti Darex Home 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 Darex Home može u tom slučaju ponuditi kupcu duži period montaže i više od jednog jednokratnog izlaska na adresu kupca. Pre zakazane montaže , kupac je dužan da očisti i pripremi prostor za montažu , koji treba da bude potpuno prazan i dovoljne veličine kako bi se montaža brzo i efikasno izvršila . Kvalitet i pripremljenost zidova je odgovornost kupca . Montažeri Darex Home-a su ovlašćeni da procene da li postoje sigurnosne ili tehničke mere za montažu nameštaja. Kupac je dužan da obezbedi da u prostoru u kome se nalaze/rade montažeri Darex Home –a nema drugih majstora niti radova. U prostoru za vreme izvođenja radova i montaže mora biti kupac ili osoba koju ovlasti kupac .

Darex Home d.o.o. ne vrši : nikakve preparave ili dorade postojećeg nameštaja kupca , kao ni njegov premeštaj i razmeštaj po prostorijama , ne montira nameštaj drugih proizvođača , ne buši rupe za slike , lustere , klime ili bilo kave druge poslove van dogovorenog projekta . Iako u kuhinjama i drugim elementima nameštaja ugrađuje sve potrebne ugradne tehničke uređaje , rasvetlu, sudopere , slavine i sl., Darex Home d.o.o. ne vrši nikavo povezivanje navedenih uređaja , aparata i opreme na vodovodnu , elektro, grejnu i sl. mreže.

Montažeri Darex Home-a vrše uslugu montaže dogovorenu i isplaniranu po osnovu izvršene Usluge planiranja nameštaja u Darex Home-u . Montažeri Darex Home-a ne mogu menjati početni izgled komada nameštaja. Montažeri ne vrše nikakve dodatne radove koji nisu dogovoreni i precizirani ovom uslugom, kao što su na primer : razbušivanja za sudopere , ugradnu tehniku, ili bilo kakva druga bušenja otvora, rupa i sl. ili obradu elemenata , rezanja radnih ploča , prekrivanja pokrivnih ploča , kantovanja , radove na plinskim priključcima, popravku ili prepravku zidova i sl. Montažeri Darex Home –a ne vrše dostavu niti prenošenje nameštaja/robe koja se montira u prostoriju u kojoj je dogovoreno da se oni montiraju ( što podrazumeva i sledeće : ne prenose ih sa sprata na sprat, ili iz drugih stanova ili prostorija gde su se prethodno nalazili) .

Usluga montaže podrazumeva da će montažeri izbušiti rupe i postaviti klime na frontovima nameštaja po želji kupca.

Ukoliko je kupac samostalno kupio ugradnu tehniku i sudoperu potrebno je da se oni nalaze u prostoriji u kojoj se vrši montaža nameštaja u trenutku montaže nameštaja. Ugradna tehnika i sudopera se ugrađuju samo ukoliko su obuhvaćeni Uslugom planiranja nameštaja i ukoliko je kupac prilikom Usluge planiranja dostavio precizne tehničke detalje /dimenzije ugradne tehnike . Kupac snosi odgovornost za eventualne greške u izradi nameštaja prouzrokovane pogrešno dostavljenim merama ugradne tehnike i sudopere.

Montažeri Darex Home-a su u obavezi da nose opremu za zaštitu i bezbednost na radu u toku svog rada i nisu u mogućnosti da tu opremu skidaju u toku trajanja motaže. Ukoliko kupac želi da zaštiti pod u toku trajanja montaže dužan je da to sam uradi . Montažeri Darex Home-a ne smeju da uzuvaju svoju zaštitnu opremu.

Montažeri Darex Home-a su odgovorni za odlaganje ambalaže u kojoj su upakovani proizvodi , u skladu sa zakonom i dužni su da ambalažu odlože u posude za odlaganje ambalažnog otpada , koje su označene od strane komunalnih preduzeća ili da istu vrate i odlože na odgovarajuće mesto u Darex Home-u .

Kupac je dužan da obavesti Darex Home o bilo kakvim poteškoćama oko montaže nameštaja . Darex Home neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta kupca.

**Usluge montaže nameštaja i kuhinja** se vrše na adresu koju je dostavio kupac . Kako bi se potvrdio termin ove usluge dostavljač će kontraktirati kupca 24 sata pre ugovorenog termina ove usluge , kako bi izvršio finalnu potvrdu isporuke. Darex Home zadržava pravo promene dogovorenog termina ove usluge zbog okolnosti koje su naknadno nastupile i u dogovoru sa kupcem će predložiti novi termin isporuke.

Nakon izvršene Usluge montaže nameštaja ili kuhinje kupac ili lice koje je kupac ovlastio dužno je da proveriti izvršenu uslugu/usluge i u smislu kvantiteta i u smislu kvaliteta. 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 potpisati navedenu dokumentaciju , Darex Home će smatrati da je usluga izvršena .

Ukoliko se usluga/usluge ne mogu izvršiti zbog neispunjenih Preuslova za izvršavanje Usluge montaže , zbog nepotpunih ili netačnih informacija o dostavnoj adresi , ili jer je ovlašćena kontakt osoba nedostupna iz bilo kog razloga , Darex Home će smatrati da je **Usluga izlaska na montažu nameštaja-jednokratno** ili **Usluga izlaska na motažu kuhinje-jednokratno** izvršena , i neće nastaviti sa izvršenjem ostalih Usluga montaže nameštaja/Usluga motaže kuhinje i sl. . Sve troškove naknadne montaže snosi kupac.

Svi nedostaci ili oštećenja utvrđeni nakon izvršenih Usluga montaže , dostaviće se i namontirati kupcu u najkraćem mogućem roku bez naknade.

Kupac može izvršiti otkazivanje ove usluge 72 sata pre ugovorenog termina . Ukoliko kupac odustane od zakazanog termina za pružanje navedenih usluga , Darex Home će mu u skladu sa svojim planom rada- zakazati još jedan dodatni termin u kome se mogu izvršiti navedene usluge . Ukoliko kupac odustane i od drugog zakazanog termina za izvršenje navedenih usluga, Darex Home će smatrati da je kupac odustao od ovih usluga. Nakon toga kupac ima pravo da avans uplaćen za navedene usluge iskoristi za kupovinu bilo koje druge robe ili usluge iz važećeg asortimana Darex Home-a u roku od 60 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog avansa.

#### **Usluga ležarine za robu**

Ukoliko kupac odustane od dogovorenih termina za usluge : **Usluga prevoza** i **Usluga unošenja nameštaja u stan/kuću** kupcu će se naplaćivati **Usluga ležarine za robu** . Da bi kupac mogao da preuzme nameštaj/robu ili da bi Darex Home izvršio ponovno zakazivanje termina za navedene usluge kupac je dužan da prethodno uplati trošak ležarine prema važećem cenovniku Darex Home d.o.o.

Ukoliko kupac nije uplatio nijednu od gore navedenih usluga već je odlučio da sam preuzme robu i proizvode iz prodajnog asortimana Darex Home-a i to ne učini u roku od 72 sata od obaveštenja koje je dobio SMS porukom i/ili telefonom i/ili mail-om, da može da preuzme svoju porudžbinu, Darex Home će obračunati **Uslugu ležarine za robu** po započetom danu od isteka pomenuta 72 sata, i to prema važećem cenovniku Darex Home d.o.o. Nakon toga uslov za preuzimanje robe od strane kupca je da prethodno uplati Uslugu ležarine za robu.

**Rezane ploče, Okove i trake za nameštaj, Usluge obrade ploča , Nameštaj izrađen po meri, Robu i usluge vezane za izradu nameštaja** se mogu kupiti prema važećoj Ponudi, Odluci o načinu prodaje pločastih materijala i cenovniku Darex Home d.o.o.

Nakon prihvatanja i POTPISIVANJA **Ponude** za nameštaj/rezane ploče/robu kupac je dužan da uplati avans po dobijenoj Predračunu u vrednosti od 50% od ukupne vrednosti Predračuna, kao potvrdu porudžbine. Preostalih 50% vrednosti Predračuna do punog iznosa, kupac je dužan da uplati pre isporuke , ukoliko sam preuzima nameštaj/robu , ili 48 sati pre dogovorenog termina prve usluge , ukoliko je poručio neku od gore navedenih usluga Darex Home-a.

Datum isporuke nameštaja/rezanih ploča/robe i drugih proizvoda utvrđuje se na osnovu definisanih rokova isporuke , sa kojima je kupac upoznat pri prihvatanju **Ponude**.

#### Specifičnosti izrade nameštaja po meri :

- Nameštaj se sastoji iz artikala tj delova .
- Nameštaj se isporučuje u zasebnim elementima koji su : isečeni, okantovani, razbušeni ( elementi nisu sklopljeni) sa zasebnim okovom koji nije namontiran/ugrađen
- Svaki element je obeležen nalepnicom koja sadrži informacije o: materijalu, dimenziji, načinu i vrsti kantovanja, tačnoj poziciji elementa u artiklu/delu
- Za svaki artikal/deo nameštaja isporučuje se uputstvo za sklapanje
- Svi frontovi se isporučuju bez razbušivanja rupa za ugradnju ručica, osim staklenih frontova koji se isporučuju sa razbušenim rupama za ugradnju ručica
- Svi frontovi za ugradnju tehniku se isporučuju bez razbušivanja
- Elementi su razbušeni za ugradnju svih okova osim za okov koji nema preciznu bravariju i nemoguće je precizno odrediti pozicije za razbušivanje  
Elementi nisu razbušeni za : ručice, nogice, nosače visećih elemenata, spojnice za međusobno spajanje artikala/delova, gasne amortizere, ugradne žičane elemente, ugradnu galanteriju
- Artikli /delovi nameštaja namenjeni za ugradnju tehniku i sudoperu nemaju leđa (zadnji zid)
- Sklapanje artikala/delova nameštaja se vrši ekscentar-tipl ili tipl vezom , po izboru kupca prilikom Planiranja nameštaja
- Uz elemente za nameštaj se ne isporučuju: vijci , spojnice ili bilo kakav drugi okov ili sistemi za montažu ili pričvršćavanje nameštaja za zid. Različite vrste zidova podrazumevaju upotrebu različitih vrsta pričvršćivih elemenata. Kupac je dužan da odabere odgovarajuću vrstu pričvršćivih elemenata u skladu sa vrstom i nosivošću svojih zidova.

Ukoliko kupac samostalno kupuje ugradnu tehniku i sudoperu dužan je da dostavi precizne tehničke detalje /dimenzije ugradne tehnike Darex Home-u prilikom izvršavanja Usluge planiranja nameštaja. Uslugom planiranja nameštaja navedeni ugradni elementi (ugradna tehnika, sudopera i sl.) će biti uključeni u projekat. Svi elementi nameštaja koji su u vezi sa ugradnjom ugradnih elemenata (ugradna tehnika, sudopera i sl.) će biti projektovani, obradjeni i pripremljeni u skladu sa tehničkom dokumentacijom koju je dostavio kupac . Kupac snosi odgovornost za eventualne greške u izradi nameštaja prouzrokovane pogrešno dostavljenim preciznim tehničkim detaljima /dimenzijama.

Ukoliko kupac samostalno preuzima nameštaja po meri /rezane ploče/ robu ili druge proizvode dužan je da prilikom preuzimanja , iste proveri u smislu kvantiteta i kvaliteta , jer se naknadne reklamacije u pogledu količine i oštećenja neće uvažavati .

Ukoliko kupac samostalno preuzima nameštaj po meri/rezane ploče/ robu ili druge proizvode odgovoran je za odlaganje ambalaže u kojoj su oni upakovani , u skladu sa zakonom. Kupac je odgovoran i na sebe preuzima obavezu da ambalažu odloži u posude za odlaganje ambalažnog otpada , koje su označene od strane komunalnih preduzeća .

Ukoliko kupac iz bilo kojih razloga uz elemente nameštaja nije dobio uputstvo za sklapanje , isto može odmah naći na [website-u Darex Home –a](http://www.darexhome.rs).

Ukoliko kupac samostalno obezbeđuje montažu preuzetog nameštaja po meri ili robe , u obavezi je da se pridržava uputstva za sklapanje i montažu . U suprotnom nameštaj po meri ili roba koja je namontirana protivno uputstvu ili neadekvatnim alatom ne podleže garanciji .

Rizik od slučajne propasti ili oštećenja nameštaja ili robe do trenutka predaje kupcu snosi Darex Home , a nakon toga rizik snosi kupac .

Nameštaj po meri i želji kupca je izuzet iz mogućnosti naknadne izmene / zamene , kao i iz mogućnosti odustajanja kupca nakon prihvatanja Ponude i uplate avansa , tako da troškove za istu snosi kupac .

U slučaju da kupac iz bilo kog razloga na lični zahtev odustane od kupovine poručnog nameštaja, rezanih ploča, usluga obrade ploča i traka za nameštaj za koje je uplatio kaparu/avans , Darex Home d.o.o. zadržava taj avans na ime izgubljene dobiti , manipulativnih troškova, i nadoknade materijala utrošenog za izradu do trenutka u kome je kupac odustao od isporuke. Kupac je dužan da izvrši uplatu celokupne vrednosti Predračuna do punog iznosa od 100%.

Ukoliko kupac insistira na ugradnji ili izradi elemenata i nameštaja koji odstupaju od standarda i saveta prodavca Darex Home d.o.o. , može dobiti ponudu za izradu takvog nameštaja isključivo uz pismenu saglasnost da je upoznat sa svim mogućim posledicama i problemima koji mogu nastati iz razloga takvog zahteva , i da potvrđuje projekat na sopstvenu odgovornost bez mogućnosti reklamacije .

Ukoliko kupac iz bilo kog razloga želi da promeni specifikaciju materijala ili tehničke detalje , nakon potvrđene **Ponude** a Darex Home to prihvati , revidiraće se i promeniti i rok isporuke i konačna Ponuda/Cena .

Ukoliko neposredno nakon prihvatanja Ponude dođe do očigledne greške u pisanju , štampanju , računanju ili knjiženju , posle obavljenog razgovora sa kupcem sporazumno se mogu izvršiti korekcije , tj.prilagođavanje stvarnim prilikama .

#### 3. Uputstvo za upotrebu i održavanje :

Proizvodi od oplemenjene iverice , mdf-a , furniranih materijala i drveta , su osetljivi na vlagu i potrebno ih je držati u zatvorenim prostorijama vlažnosti vazduha od 50-70% i temperature od 18 – 25° C. Nisu namenjeni za spoljašnju upotrebu : terase, bašte i sl. .... Ne smeju se izlagati direktnom uticaju sunčevih zraka i moraju biti udaljeni min 1000 mm od izvora toplote .

Za čišćenje proizvoda od oplemenjene iverice , mdf-a , furniranih materijala i drveta koristi se isključivo suva mekana krpa i sredstva bez abrazivnih svojstava .

Kod proizvoda koji u sebi sadrže radnu ploču , radna ploča se mora zaštititi kantovanjem iverice abs trakom, i preventivno postaviti pvc lajsna po ivicama , kao zaštita od uticaja vode pri upotrebi

.Montažu sudopere u radnu ploču , montira isključivo stručno lice , kako bi se radna ploča kvalitetno zaštitila od prodiranja vode . Radne ploče se održavaju redovnim deterđentima koji se koriste u kuhinji koji nisu na bazi kiselina ili abrazivnih sredstava , mekanom krpom . Otpornost na temperaturu radne ploče dostiže 300 ° C , ukoliko sama površina nije pod istovremenim uticajem vlage i vode , usled čega može doći do oštećenja i menjanja površine laminata ( stavljanje šerpe na nezaštićenu vlažnu radnu ploču ili krpu ) . Radna ploča nije otporna na temperature koje dostižu dna šerpi tipa: ekspres lonca ili lonca sa duplim dnom . Radna ploča nije otporna na mehanička oštećenja i upotrebu oštih sečiva na samoj površini bez dodatne zaštite kao što su ploče za seckanje namirnica i sl .

#### 4. Posebne napomene i upozorenja :

U slučaju nenamenske upotrebe proizvoda ( protivno svrsi kojoj je proizvod namenjen i uputstvu za upotrebu ) postoji rizik od nastanka povreda .

Ukoliko proizvod sadrži staklene elemente ili ogledalo , potreban je poseban stepen pažnje prilikom njegove ugradnje (sklapanja i montaže) , upotrebe i održavanja , u cilju sprečavanja opasnosti od nastanka povreda usled njegovog loma.

Potreban je poseban stepen pažnje pri rukovanju sa elementima proizvoda koji imaju ugrađene mehanizme kako bi se izbegla opasnost od povređivanja ( uklještenje ruku , prstiju i sl. ) .

Proizvode ne izlagati povišenim temperaturama , neposredno grejnim telima , otvorenom plamenu kako ne bi došlo do paljenja i rizika od izbijanja požara .

Sitniji elementi proizvoda mogu predstavljati opasnost i to gutanjem od strane male dece bez nadzora roditelja .

Oštre ivice na proizvodima koji ih imaju predstavljaju opasnost od povređivanja , te je potrebno obratiti poseban stepen pažnje , naročito kada su u pitanju mala deca .

#### 5. Saobraznost robe , garancija , reklamacije :

Darex Home je dužan da izvrši uslugu ili isporuči nameštaj po meri ili robu saobraznu **Ponudi/Predračunu**. Smatra se da su nameštaj po meri , roba kao i materijali i proizvodi koji ulaze u sastav nameštaja po meri i robe isporučeni saobrazno **Ponudi/Predračunu** :

- ako odgovaraju opisu koji je dao Darex Home i ako imaju svojstva robe koju je Darex Home pokazao kupcu kao uzorak ili model
- ako imaju svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je kupac nabavlja , a koja je bila poznata prodavcu i definisana u **Ponudi /Predračunu**
- ako imaju svojstva za redovnu upotrebu robe iste vrste
- ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovaraju onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što kupac može osnovano da očekuje s’obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane proizvođača i njihovih predstavnika.

U slučaju da roba ili proizvodi nisu saobrazni Ponudi kupac ima pravo da zahteva od prodavca da se nesaobraznost otkloni popravkom bez plaćanja naknade ili da se izvrši zamena nesaobrazne robe .

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće niti popravkom niti zamenom robe , kupac može da zahteva umanjene ugovorene cene , ili da da izjavu da raskida ugovora o prodaji pri čemu se kupcu vraća celokupni uplaćeni iznos .

Ukoliko iz bilo kog razloga dođe do reklamacije kupljenog nameštaja/rezanih ploča /robe i ostalih proizvoda , ista je moguća samo u periodu u kome je Darex Home odgovoran u zakonskom roku . Nakon toga rizik za kupljenu robu prelazi na kupca . Darex Home: prihvatila reklamaciju, donosi odluku o opravdanosti reklamacije , obaveštava kupca i rešava reklamaciju u skladu sa važećim zakonom.

Ukoliko kupac samostalno obezbeđuje montažu preuzetog nameštaja po meri ili robe , u obavezi je da se pridržava uputstva za sklapanje i montažu . U suprotnom nameštaj po meri ili roba koja je namontirana protivno uputstvu ili neadekvatnim alatom ne podleže garanciji .

Garancija se ne primenjuje na nameštaj / rezane ploče /robu i ostale proizvode koji su nepravilno skladišteni , nepravilno sklopljeni, nepravilno namontirani, koji se nepravilno koriste i upotrebljavaju, menjaju, ili čiste pogrešnim metodama čišćenja ili pogrešnim sredstvima za čišćenje.

Garancija ne pokriva rezove ogrebotine kao ni oštećenja izazvana udarcima i nezgodama. Garancija se ne primenjuje ako su se proizvodi koristili na otvorenom ili u vlažnom okruženju ili ako se proizvodi nisu koristili u zatvorenom enterijerskom prostoru.

Garancija ne pokriva posledična ili slučajna oštećenja.  
Rizik od slučajne propasti ili oštećenja nameštaja/rezanih ploča /robe i ostalih proizvoda do trenutka predaje kupcu snosi Darex Home , a nakon toga rizik snosi kupac .

The logo for Darex Home features the brand name in a sans-serif font. 'darex' is in orange and 'home' is in green. The 'd' is lowercase and the 'a' is lowercase, while 'arex' and 'home' are uppercase.

[www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs)