

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU EXPORT-IMPORT VITOROG-PROMET NOVI SAD

1.ZNAČENJE POJMOVA

U Opštim uslovima poslovanja (dalje „OUP VITOROG-PROMET“) navedeni pojmovi će imati sledeće značenje:

- **Kupac**-podrazumeva bilo koje fizičko ili pravno lice koje kupuje proizvode i/ili koristi usluge Prodavca u prodajnim centrima Prodavca;
- **Prodajni centri Prodavca**- poslovne jedinice Prodavca u kojima se obavlja delatnost maloprodaje robe i usluga;
- **Kupoprodajni ugovor** Predračun potpisan od strane Kupca overen pečatom Prodavca za bilo koji proizvod i/ili uslugu Prodavca, koji uključuje odredbe ovih OUP VITOROG-PROMET;
- **Potrošač** označava Kupca koji je fizičko lice koje kod prodavca pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene komercijalnoj delatnosti i na koga se primenjuje Zakon o zaštiti potrošača.
- **Potrošački spor** je svaki spor koji proizlazi iz ugovornog odnosa Potrošača i Prodavca i na koji se primenjuju posebna pravila parničnog postupka;
- **Prodavac**, Vitorog Promet doo je društvo DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU EXPORT-IMPORT VITOROG-PROMET NOVI SAD sa sedištem u Novom Sadu, Novi Sad, ulica Put novosadskog partizanskog odreda broj 6, matični broj: 08554242, PIB: 101652775, broj telefona +381 21 4724872.
- **Ugovorne strane** su zajedno Kupac i Prodavac.
- **Cena**-Cena proizvoda i usluga koja je iskazana u dinarima sa uračunatim PDV-om.
- **Avans**-iznos u visini od minimum 20% od ukupno ugovorenog iznosa kupoprodajne cene (uključujući PDV) označene na Predračunu, a koji Kupac plaća prilikom poručivanja robe; za nameštaj koji se izrađuje po meri avans mora biti najmanje 40% od ukupno ugovorenog iznosa kupoprodajne cene (uključujući PDV) označene na Predračunu i plaća se prilikom poručivanja robe;
- **Nameštaj koji se izrađuje po meri** – nameštaj koji se izrađuje po zahtevu Kupca, proizveden po merama koje je Kupac dostavio ili po merama koje su utvrđene na adresi Kupca, izlaskom na teren i uzimanjem mera od strane Prodavca, i/ili nameštaj proizveden od repromaterijala koji je Kupac samostalno odabrao iz asortimana repromaterijala Prodavca (vrsta, boja, dekor, debljina, okov, mehanizmi i dr.). Nameštaj koji se izrađuje po meri proizvodi se u posebnom proizvodnom pogonu Prodavca i ne pripada serijskoj proizvodnji pločastog nameštaja. Na njega se primenjuju posebni rokovi za proizvodnju, kao i rokovi za montažu, a sa čime je Kupac upoznat pre donošenja odluke o kupovini u datoj ponudi ili Predračunu;
- **Garancija**- izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa proizvodom, koja je pravno obavezujuća pod uslovima definisanim u tekstu izjave.

- **Saobraznost**- prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača proizvod je saobrazan ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model; ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora; ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste; ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži proizvoda.

2.PRIMENA OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na poslovanje Prodavca u prodajnim centrima Prodavca.

Ovi Opšti uslovi poslovanja ne primenjuju se na prodaju putem web shop-a, a koja je regulisana posebnim dokumentom: <https://vitorogpromet.rs/wp-content/uploads/2022/12/Opsti-uslovi-prodaje-Web-shop-Vitorog.pdf>.

Pre početka procesa kupovine, potrebno je da Kupac detaljno pročita ove OUP VITOROG-PROMET, da se sa njima upozna i da ih prihvati.

Prihvatanjem ovih OUP VITOROG-PROMET Kupac se u celosti saglašava sa njihovom sadržinom i primenom na sve odnose između VITOROG PROMET i Kupca, osim u slučaju kada se Kupac i VITOROG PROMET drugačije u pisanoj formi dogovore. Kupac nema pravo jednostrane izmene OUP VITOROG-PROMET.

Primena ovih OUP VITOROG-PROMET isključuje primenu opštih uslova poslovanja Kupca.

VITOROG PROMET zadržava pravo da izmeni ili dopuni OUP VITOROG-PROMET u bilo kom trenutku.

OUP VITOROG-PROMET stupaju na snagu istekom roka od trideset dana od trenutka objave. OUP VITOROG-PROMET biće objavljeni na oglasnoj tabli sedišta Prodavca, na oglasnoj tabli prodajnih centara Prodavca, kao i na internet stranici www.vitorogpromet.rs. OUP VITOROG-PROMET će biti trajno dostupni u štampanoj formi u prodajnim centrima VITOROG-PROMET na posebno označenom mestu pored fiskalne kase, zatim na info pultu koji se nalazi u prodajnim centrima VITOROG-PROMET.

OUP VITOROG-PROMET biće dostupni za preuzimanje u elektronskoj formi putem skeniranja QR koda istaknutog na posebno označenom mestu pored fiskalne kase, na info pultu koji se nalazi u prodajnim centrima VITOROG-PROMET, i na svakom Predračunu (u skraćenoj formi "pitanja i odgovori") koji će biti uručen Kupcu.

Ukoliko Kupac ima neka dodatna pitanja ili nejasnoće vezano za OUP VITOROG-PROMET može se obratiti na adresu oup@vitorogpromet.rs.

Pre svake Porudžbine proizvoda Kupac je dužan da potvrdi da je pročitao i razumeo ove OUP VITOROG-PROMET da se sa njima upoznao i da je u potpunosti saglasan sa sadržinom istih.

Odredbe OUP VITOROG-PROMET iz kojih proističe da se iste primenjuju na Potrošače, ne mogu se primeniti na Kupce koji su pravna lica.

3.OPŠTE ODREDBE

Danom potpisivanja Predračuna/Ugovora, Kupac potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa odredbama OUP VITOROG-PROMET, te da prihvata sve njihove odredbe.

Kako OUP VITOROG-PROMET predstavljaju sastavni deo Kupoprodajnog ugovora, Kupac svojim potpisom na Ugovoru/Predračunu ujedno potvrđuje:

-da su mu poznate odredbe i da je saglasan sa OUP VITOROG-PROMET;

Prihvatanjem i potpisivanjem Predračuna Kupac potvrđuje da ga je Prodavac obavestio naročito o sledećem:

- osnovnim obeležjima robe ili usluge koja je predmet kupoprodaje;
- poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona Prodavca;
- prodajnoj ceni i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti Potrošaču na teret;
- načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;
- postojanju zakonske odgovornosti Prodavca zbog nesaobraznosti robe ili usluge;
- načinu izjavljivanja reklamacije prodavcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja prodavca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava Kupca po osnovu saobraznosti;
- prilikom ponude i prodaje tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, potrošnog materijala, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa ili održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje ili uvoza robe;
- uslovima za raskidanje ugovora;
- mogućnosti vansudskog rešavanja sporova;

4.KUPOVINA ROBE I/ILI USLUGA

4.1. Porudžbina

Kod prodaje proizvoda raspoloživih u prodajnom centru Prodavca, Kupac može odmah da preuzme proizvod uz izvršeno plaćanje celokupnog iznosa kupoprodajne cene na način predviđen ovim OUP VITOROG PROMET.

Van slučajeva iz stava 1 ove tačke Kupac svojim potpisom na Predračunu i uplatom avansa u iznosu od minimum 20% ukupne vrednosti robe i usluga iskazanih na Predračunu uključujući PDV, potvrđuje kupovinu. U slučaju da je predmet porudžbine

nameštaj koji se izrađuje po meri Kupac svojim potpisom na Predračunu i uplatom avansa u iznosu od minimum 40% ukupne vrednosti robe i usluga iskazanih na Predračunu uključujući PDV, potvrđuje kupovinu.

Predračun sadrži podatke o roku isporuke, odnosno u slučaju ličnog preuzimanja robe od strane Kupca, tačan datum kada će roba biti raspoloživa za izdavanje sa skladišta Prodavca. Rok za isporuku robe teče od trenutka uplate avansa u iznosu iz prethodnog stava. Samo Kupac koji je isplatio ukupnu vrednost robe, iskazanu u predračunu može da preuzme robu, ili će mu ista biti isporučena od strane Prodavca.

4.2. Odustanak od porudžbine:

Kupac može da, u roku od dva radna dana od dana uplate avansa, odustane od porudžbine, u kom slučaju će mu prodavac vratiti celokupan iznos uplaćenog avansa i smatraće se da je kupoprodajni ugovor raskinut. Takođe, u roku od dva radna dana od dana uplate avansa moguće je da Kupac menja bitne elemente porudžbine (šta se smatra bitnim elementima porudžbine precizno je definisano u tački 4.2.2. ovih OUP VITOROG PROMET) bez dodatnih troškova.

4.2.1. Odustanak od porudžbine nakon proteka roka od dva radna dana:

Kupac je saglasan sa navedenim, u vezi odustanka i izmene u porudžbini i razume da je Prodavac protekom roka od dva radna dana već preduzeo mere poručivanja robe od proizvodnih pogona ili dobavljača, rezervisao robu i učinio je neraspoloživom za druge kupce, započeo proces proizvodnje, poručio i započeo obradu repromaterijala koji je Kupac odabrao, započeo proizvodnju po naručenim merama koje je Kupac izabrao i slično.

Nakon proteka roka od dva radna dana od uplate avansa, moguće je da Kupac odustane od zaključenog kupoprodajnog ugovora, u kom slučaju Kupac plaća na ime ugovorne kazne iznos od 20% od ugovorene kupoprodajne cene robe od koje se odustaje (uključujući PDV), a koji iznos Prodavac može naplatiti iz iznosa uplaćenog avansa. U slučaju da je predmet porudžbine nameštaj koji se izrađuje po meri, moguće je da Kupac nakon proteka roka od dva radna dana od uplate avansa, odustane od zaključenog kupoprodajnog ugovora, u kom slučaju Kupac plaća na ime ugovorne kazne iznos od 40% od ugovorene kupoprodajne cene robe od koje se odustaje (uključujući PDV), a koji iznos Prodavac može naplatiti iz iznosa uplaćenog avansa. Kupac ima rok od osam dana za preuzimanje preostalog dela uplaćenog avansa kupoprodajne cene od robe od koje se odustaje na blagajni prodajnog centra Prodavca u kojem je kupoprodaja izvršena (za slučaj da je Kupac uplatio iznos veći od 20%, odnosno 40% za nameštaj koji se izrađuje po meri na ime avansa).

Odustankom od ugovora u smislu prethodnog stava tačke 4.2.1. smatra se i promena bitnih elemenata porudžbine (definisani tačkom 4.2.2. ovih Opštih uslova poslovanja) nakon proteka roka od dva radna dana od uplate avansa.

Ukoliko je kupoprodajna cena u celosti ili delimično plaćena platnom karticom Prodavac će u roku od 5 radnih dana izvršiti povrat preostalog dela ugovorene

kupoprodajne cene robe od koje se odustaje na račun Kupca sa kojeg je uplata izvršena.

Ukoliko Kupac odustane od dela Porudžbine koja je obuhvaćena jednim Predračunom pravila iz ove tačke se primenjuju samo na deo robe i kupoprodajne cene od kojih se odustaje, dok u preostalom delu kupoprodajni ugovor ostaje na snazi. U ovom slučaju, ukoliko Prodavac u skladu sa zakonom ili drugim propisima odnosno zahtevima inspekcijskih, poreskih ili drugih nadležnih organa, bude u obavezi da izvrši storniranje predmetnog Predračuna (kojim je obuhvaćena i roba od koje se odustaje i roba koja se kupuje) Kupac zadržava sva prava iz prvobitno zaključenog ugovora o kupoprodaji, uključujući i sve rokove a u odnosu na kupovinu konkretne robe (od koje nije odustao). Preciznije, Kupac neće trpeti štetne posledice niti dodatne troškove u slučaju potrebe da se knjigovodstvena dokumentacija Prodavca prilagodi opisanoj situaciji.

4.2.2.Bitni elementi porudžbine

Promena bitnih elemenata porudžbine podrazumeva:

- Promena štofa kod poručenog tapaciranog nameštaja i tapaciranih stolica;
- Promena izbora ugla kod ugaonih garnitura;
- Promena dimenzija, dekora i boja kod poručenog nameštaja po meri;
- Promena dimenzija, dekora i boje nameštaja (stolice, stolovi, nameštaj od masiva);
- Promena dimenzija, dekora i boja kod pločastog nameštaja;
- Promena dimenzija kod poručenih dušeka i promena dezena štofa ukoliko se rubni delovi dušeka tapaciraju štoфом po izboru kupca;

Za odustanak od ugovora i povrat sredstava, kao i za vršenje izmena u ugovoru, potrebno je da kupac priloži originalan dokument (Predračun, ili drugi dokaz o izvršenoj kupoprodaji), izdat od strane prodajnog centra u kojem je prodaja realizovana.

4.3. Način komunikacije između Kupca i Prodavca navodi se na ponudi i u Predračunu i uključuje lične podatke kupca: ime i prezime, broj telefona/mobilnog telefona i/ili e-mail adresu. Na Predračunu su navedeni i adresa i detalji isporuke, kao i montaže, ukoliko se Kupac opredelio i za korišćenje ovih usluga. Podatke koje je pružio Kupac, Prodavac će koristiti isključivo u svrhu realizacije kupoprodaje i realizacije dodatnih usluga isporuke i montaže i u druge svrhe ih neće koristiti.

4.4. Predračun sadrži informaciju o krajnjem dogovorenom datumu isporuke ili u slučaju ličnog preuzimanja od strane Kupca, datumu spremnosti i raspoloživosti robe za izdavanje sa skladišta Prodavca.

4.5. Prodavac će Kupca obavestiti na jedan od navedenih načina: putem telefona, slanjem viber ili sms poruke, odnosno slanjem e-maila (ukoliko je Kupac Prodavcu dostavio adresu elektronske pošte prilikom potpisivanja predračuna) da je naručena roba raspoloživa za preuzimanje, odnosno spremna za isporuku. Smatraće se da je

Kupac obavešten danom upućivanja telefonskog poziva, slanja viber ili sms poruke, odnosno slanja e-maila, od strane Prodavca.

Kupac je u obavezi da pre preuzimanja robe isplati celokupan iznos ugovorene kupoprodajne cene.

Ukoliko Kupac najkasnije u roku od 20 dana od dana obaveštenja od strane Prodavca (u skladu sa stavom 1 tačke 4.5.) ne isplati celokupan iznos ugovorene kupoprodajne cene, kupoprodajni ugovor se ima smatrati raskinutim, roba se stavlja na raspolaganje Prodavcu i Prodavac ima pravo da zadrži iznos od 20% kupoprodajne cene navedene u predračunu na ime ugovorne kazne, odnosno iznos od 40% kupoprodajne cene navedene u predračunu na ime ugovorne kazne za nameštaj koji se izrađuje po meri. Kupac ima rok od osam dana za preuzimanje preostalog dela kupoprodajne cene (preko 20% koliko iznosi ugovorna kazna i 40% za nameštaj koji se izrađuje po meri) na blagajni prodajnog centra Prodavca u kojem je kupoprodaja izvršena.

Ukoliko je kupoprodajna cena plaćena platnom karticom u celini ili delimično Prodavac će u roku od 5 radnih dana od dana raskida kupoprodajnog ugovora izvršiti povrat preostalog dela kupoprodajne cene (preko 20% koliko iznosi ugovorna kazna, odnosno 40% za nameštaj koji se izrađuje po meri) na račun Kupca sa kojeg je uplata izvršena.

Kupca koji je isplatio celokupan iznos kupoprodajne cene (uključujući PDV) prilikom potpisivanja Predračuna Prodavac će pozvati na način opisan u stavu 1 tačke 4.5. da robu preuzme (omogućiti prijem isporuke ili preuzme u prodajnom centru Prodavca) u roku od 20 dana od dana obaveštenja od strane Prodavca. Protekom ugovorenog roka za preuzimanje robe od 20 dana, počinje da teče rok rezervacije plaćene, a nepreuzete robe, u trajanju do 90 dana, počevši od dana obaveštavanja Kupca, u kojem Kupac može da preuzme (primi) naručenu robu u bilo kom momentu. Naknada za skladištenje se ne obračunava niti se naplaćuje od Kupca u toku trajanja roka za preuzimanje robe (20 dana od dana obaveštenja od strane Prodavca). Naknada za skladištenje se obračunava i naplaćuje od Kupca za sve vreme trajanja roka rezervacije plaćene a nepreuzete robe (rok do 90 dana od dana obaveštavanja od strane Prodavca). Kupac je dužan da snosi naknadu za skladištenje u iznosu utvrđenom ovim OUP VITOROG-PROMET.

Mesečna naknada za skladištenje se obračunava u visini od 5% od vrednosti poručene (uskладиštene-nepreuzete) robe za period jednog kalendarskog meseca.

Dnevna naknada za skladištenje obračunava se za one slučajeve u kojima je skladištenje trajalo kraće od jednog kalendarskog meseca. Dnevna naknada za skladištenje se obračunava tako što se iznos od 5% od vrednosti poručene robe deli na broj dana određenog kalendarskog meseca. Prodavac će potom pomnožiti dobijeni iznos dnevne naknade sa ukupnim brojem dana za koje se naknada obračunava kako bi utvrdio iznos naknade koji Kupac plaća.

Isplata dnevne i mesečne naknade za skladištenje ne isključuje obavezu Kupca da Prodavcu isplati naknadu štete ukoliko je ona nastala.

Kupljena roba može biti uskladištena od strane prodavca najduže 90 dana koliko traje i rok rezervacije. Pre isteka perioda od 90 dana Prodavac će ponovo obavestiti kupca da u roku od 15 dana može da primi naručenu robu i usluge (primeren rok za ispunjenje) nakon čega će ugovor o kupoprodaji biti raskinut, a roba stavljena na raspolaganje Prodavcu. Istekom 90-og dana trajanja rezervacije ugovor o kupoprodaji se raskida, roba se stavlja na raspolaganje Prodavcu, i Prodavac stiče pravo da od kupca naplati iznos naknade za skladištenje, kao i iznos naknade štete koju je Prodavac trpeo zbog raskida ugovora, te ugovornu kaznu (20% kupoprodajne cene robe iz predračuna, odnosno 40% kupoprodajne cene robe iz predračuna za nameštaj koji se izrađuje po meri).

Kupac ima rok od osam dana za preuzimanje preostalog dela kupoprodajne cene na blagajni prodajnog centra Prodavca u kojem je kupoprodaja izvršena. Ukoliko je kupoprodajna cena plaćena platnom karticom u celini ili delimično Prodavac će u roku od 5 radnih dana od dana raskida kupoprodajnog ugovora izvršiti povrat preostalog dela kupoprodajne cene na račun Kupca sa kojeg je uplata izvršena.

4.6. Prodavac je dužan da obavesti Kupca u slučaju nastupanja okolnosti zbog kojih nije u mogućnosti da ispunji ugovornu obavezu, a za koje je saznao tek nakon potvrde Porudžbine, i to naročito:

- kada roba kasni od dobavljača ili od proizvodnih pogona;
- kada je proizvođač obustavio proizvodnju naručene robe;
- kada je zbog razloga više sile ispunjenje obaveze nemoguće;
- zbog naloga državnih organa, smetnji u prometu ili pogonu, štrajka, manjka sirovina;
- ako roba pre isporuke ima materijalni nedostatak (kvalitativne prirode);
- ako roba ima kvantitativni nedostatak (nedostaje jedan od paketa, nedostaje sadržaj unutar paketa i sl.);
- ako roba postoji, spremna je za isporuku, ali postoji problem u organizaciji transporta do kupca;
- ako nema robe, roba je otuđena, uništena, a ne može da se ponovo nabavi;

U slučaju kada je priroda razloga iz prethodnog stava takvog karaktera da je ispunjenje obaveze Prodavca otežano, ali nije nemoguće, Kupac ima mogućnost da se saglasi sa produženjem roka za ispunjenje obaveze od strane Prodavca, ili da zahteva raskid ugovora o kupoprodaji. U slučaju da se Kupac odluči za raskid, odnosno ukoliko ispunjenje obaveze Prodavca nije moguće, Prodavac će bez odlaganja staviti Kupcu na raspolaganje do tada uplaćena novčana sredstva u celosti.

4.7. Posebni slučajevi odustanka kupca od ugovora

Odustanak od ugovora nakon isporuke robe

Kupac može da, u roku do dva radna dana od dana isporuke i montaže robe, da odustane od kupovine, pod sledećim taksativno navedenim, kumulativnim uslovima:

- da je kupljena roba kompletna;
- da je kupljena roba neoštećena;

-da je kupljena roba u ispravnom stanju;

U slučaju iz stava 1, prodavac će vratiti Kupcu uplaćeni iznos na ime isplaćene kupoprodajne cene za robu uvećane za pripadajući PDV, pri čemu Prodavac zadržava 20% od ukupne kupoprodajne cene (uključujući PDV) na ime ugovorne kazne zbog odustanka kupca pod posebnim uslovima.

Kupac ni pod kojim uslovima nema pravo odustanka od nameštaja koji je izrađen po meri pod uslovima iz ove tačke.

U slučaju iz stava 1, troškovi povrata robe neće biti naplaćeni Kupcu (iznošenje robe iz stana/prostora/objekta, nošenje robe po spratovima) ukoliko se adresa odakle se vrši povrat robe nalazi u I zoni isporuke najbližeg prodajnog centra. Udaljenije adrese će se tarifirati u skladu sa Cenovnikom isporuke nameštaja i obračunom kilometraže preko I zone.

Uslugu demontaže prethodno isporučene i montirane robe, Prodavac može izvršiti po zahtevu Kupca, po istim cenama po kojima se vrši montaža robe, obračunato na dan odustanka Kupca od kupovine. U ovom slučaju, Prodavac zadržava i iznos troškova za navedene usluge.

Ukoliko je roba nekompletna ili oštećena ili neispravna, Prodavac neće prihvatiti mogućnost odustanka od ugovora i povrat robe.

Uslov za realizaciju povrata robe zbog odustanka kupca u slučaju iz stava 1, jeste dostavljanje fiskalnog računa o obavljenoj kupovini ili drugog validnog pisanog dokaza o kupovini.

5.CENA I NAČIN PLAĆANJA

5.1. Cene u Vitorog salonima (maloprodajnim objektima Prodavca)

Cene su iskazane u dinarima. Cene svih proizvoda istaknute su na proizvodima i uključuju PDV. Dodatne usluge nisu sadržane u kupoprodajnoj ceni robe (isporuka, montaža, i dr.), te se one dodatno naplaćuju prema važećem Cenovniku i dospevaju na naplatu istovremeno sa dospećem kupoprodajne cene.

Ukoliko se proizvod već nalazi na promotivnoj ponudi, ne obračunavaju se dodatni popusti, tj. popusti se ne sabiraju, već se naplaćuje istaknuta cena sa promotivne ponude.

Cenovnik isporuke i montaže nameštaja, sa svim dodatnim uslugama, istaknut je na kasi Prodajnih centara Prodavca, kao i na svakom info - pultu i dostupan je na uvid Kupcima, jednako kao i Cenovnik usluge skladištenja robe (ležarine).

U slučaju nesporazuma ili nedoumice validnom se ima smatrati cena istaknuta na samom proizvodu u prodajnom centru VITOROG-PROMET u skladu sa ovim OUP VITOROG-PROMET.

5.2. Načini plaćanja u Vitorog salonima

-**Gotovinsko plaćanje** –u dinarima (kovani novac i novčanice koje nisu oštećene);

-**Platnim karticama:** kreditne i debitne kartice domaćih banaka i kartičnih kuća, kao i inostranih banaka i kartičnih kuća čija je autorizacija prihvaćena na POS terminalu, izuzev „Diners“ kartica. Na rate, u skladu sa ugovorima koje Prodavac ima zaključene sa bankama koje izdaju platne kartice (Kupac je u obavezi da proveri na blagajni prodajnog centra, podržava li Kupčeva platna kartica ovaj način plaćanja i pod kojim uslovima).

-**Čekovima građana**-uredno i čitko popunjen na kojem se nalazi potpis koji se mora poklapati sa potpisom na čekovnoj kartici. Prihvataju se čekovi domaćih banaka.

-**Putem administrativne zabrane** na lični dohodak / zaradu / platu / penziju

Ukoliko između Poslodavca Kupca (ili PIO fonda) i Vitorog-Prometa postoji zaključen ugovor ili protokol o kupovini na administrativnu zabranu, ostvarujete mogućnost da kupujete robu na do 18 mesečnih rata, putem administrativne zabrane, a pod uslovima koji su definisani između VITOROG-PROMETA i Poslodavca Kupca (ili PIO fonda), obustavom obračunske službe Poslodavca Kupca (ili PIO fonda) na lični dohodak / zaradu / platu / penziju Kupca. Obračunska služba poslodavca Kupca u obavezi je da popuni i overi Obrazac administrativne zabrane, sa svim neophodnim podacima. U zavisnosti od toga na koji period Kupac ima zasnovan radni odnos, definišće se period otplate i broj i iznos rata. Obrazac sadrži polja Potvrda o zaposlenju, Rešenje o administrativnoj zabrani i Izjavu kupca koja se svojeručno potpisuje.

Prilikom kupovine putem administrativne zabrane, za period otplate duži od šest meseci (više od šest mesečnih rata), obračunava se uvećana cena srazmerno periodu otplate, a u skladu sa uslovima koji su definisani u ugovoru ili protokolu o kupovini putem administrativne zabrane zaključenom između Poslodavca Kupca (ili PIO fonda za penzionere) i Vitorog-Prometa.

Kupovina na administrativnu zabranu moguća je i za penzionere, na do 18 mesečnih rata, uz ličnu kartu i prilaganje na uvid poslednjeg penzionog čeka (prvog dela penzije). Pensioneri overavaju obrazac u PIO fondu i dostavljaju ga VITOROG-PROMETU na realizaciju.

Vaučerima

Kupovinu je moguće izvršiti vaučerima koji se mogu kupiti ili naručiti u Prodajnim centrima Prodavca.

Kupovinu je moguće izvršiti i vaučerima koji se dobijaju kao nagrade u organizovanim nagradnim igrama i koji su izdati od strane Prodavca i uručeni dobitnicima.

Refakcija PDV

Određeni Kupci imaju pravo na refakciju PDV-a:

- refakcija PDV stranom obvezniku;
- refakcija PDV humanitarnim organizacijama;
- refakcija PDV tradicionalnim crkvama i verskim zajednicama;
- refakcija PDV diplomatskim i konzularnim predstavništvima i međunarodnim organizacijama;

Uslovi i postupak ostvarivanja prava na refakciju propisani su Zakonom o porezu na dodatu vrednost u Republici Srbiji i Pravilnikom o postupku ostvarivanja prava na povraćaj PDV.

6.PRELAZAK RIZIKA

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe Kupcu ili trećem licu koje je odredio Kupac, snosi Prodavac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe Kupcu ili trećem licu koje je odredio Kupac, snosi Kupac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja prelazi na Kupca danom predaje robe prevozniku kojeg je odredio Kupac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na kupca u trenutku kada je pao u docnju u pogledu prijema isporuke.

Ukoliko roba ostane u posedu Prodavca u trenutku prelaska rizika za propast ili oštećenje na kupca, Prodavac je dužan da o trošku Kupca robu čuva i postupa u skladu sa pažnjom koja se u prometu zahteva.

7.POSTUPANJE U SLUČAJU NEDOSTATAKA PROIZVODA

7.1. Obaveze i odgovornosti prodavca i kupca

Prodavac odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u času prelaza rizika na Kupca, bez obzira na to da li mu je to bilo poznato. Prodavac odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave posle prelaza rizika na Kupca ako su posledica uzroka koji je postojao pre toga. Neznatan materijalni nedostatak ne uzima se u obzir.

Nedostatak postoji:

- ako stvar nema potrebna svojstva za njenu redovnu upotrebu ili za stavljanje u promet;
- ako stvar nema potrebna svojstva za naročitu upotrebu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata Prodavcu, ili mu je morala biti poznata;
- ako stvar nema svojstva i odlike koje su izričito ili prećutno ugovorene, odnosno propisane;
- kad je Prodavac predao stvar koja nije saobrazna uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obaveštenja.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost robe, ako su u času zaključenja ugovora bili poznati Kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati.

Smatra se da nisu mogli ostati nepoznati Kupcu oni nedostaci koje bi brižljivo lice sa prosečnim znanjem i iskustvom lica istog zanimanja i struke kao Kupac moglo lako opaziti pri uobičajenom pregledu stvari. Prodavac odgovara i za nedostatke koje je Kupac mogao lako opaziti, ako je izjavio da stvar nema nikakve nedostatke ili da stvar ima određena svojstva ili odlike.

Kupac je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda u Prodajnim centrima Prodavca u primljenu stvar na uobičajeni način pregleda i da o vidljivim nedostacima obavesti Prodavca bez odlaganja, inače gubi pravo koje mu po tom osnovu pripada.

Kada Kupac vrši prijem proizvoda bez prisustva Prodavca primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima koje regulišu pitanje isticanja vidljivih nedostataka.

7.2. Posebna prava potrošača

Prodavac isporučuje robu koja je saobrazna ugovoru. Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe Ugovoru u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Potrošača, odnosno od dana predaje proizvoda Potrošaču.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- je postojala u času prelaska rizika na kupca, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- se pojavila posle prelaska rizika na potrošača i potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na kupca;
- je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i za nepravilnu instalaciju ili montažu robe koja je posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je obezbedio Potrošač.

Odgovornost Prodavca za nesaobraznost robe ugovoru ne sme biti ograničena ili isključena suprotno odredbama ovog zakona.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Potrošač koji je obavestio Prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće opravkom ili zamenom, Potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, to jest ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- popravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve popravke pojavi, a ponovna popravka je moguća samo uz izričitu saglasnost Potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, Potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe nezatna.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je popravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Prodavac.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Kupca, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Ovi rokovi ne teku u periodu koji Prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

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@vitorogpromet.rs, 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 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja 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 lica-prevoznika) 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 Prodavca, na internet stranici Prodavca <https://vitorogpromet.rs/servis-za-kupce/uslovi-ispоруke/> i dostupan je na uvid Kupcima. 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 zaštiti 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 proveri 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 sto 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 omogući 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 na spratnost i to u zgradama, kućama i poslovnim objektima, a u skladu sa Cenovnikom za isporuku i montažu nameštaja, a što je Kupcu predloženo 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 pojasni 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 robi 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 oštetiti, 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 (duplekta) 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 potkrovnne 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 robu 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 isporuči 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 MONTAŽE

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.

Dodatno se naplaćuje kačenje kuhinjskih i svih ostalih elemenata i polica na zid, a po cenama koje su istaknute u Cenovniku isporuke i montaže nameštaja. Monteri mogu da odbiju kačenje elemenata na zid, ukoliko procene da je zid na koji je Kupac predvideo kačenje nebezbedan (zidovi od jednoslojnog gipsa, naboja, pregradni zidovi lošeg kvaliteta, zidovi koji su pretrpeli oštećenja vlagom i koji se krune i sl.). U tom slučaju se Kupcima vraća novac uplaćen za uslugu kačenja, u roku od 8 dana, na kasi Prodajnog centra u kom su izvršili kupovinu, uz prilaganje Predračuna, računa, slipa ili drugog dokaza da je ova usluga prethodno plaćena.

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 kupca.

Pločasti nameštaj koji se montira, zahteva horizontalni tip montaže i dovoljno slobodnog prostora da bi se montaža izvršila na podu, a potom montirani nameštaj uspravio. 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 i kuhinja 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 druge poslove van ugovorenog i naplaćenog. Prodavac ne vrši usluge silikonisanja nasadnih i usadnih sudopera.

U cenu montaže kuhinje uračunato je usecanje otvora u radnoj ploči namenjenih za ugradne sudopere i ugradnu tehniku, a dodatno se naplaćuje samo usecanje rupa za slavine na metalnim sudoperama. Ugradnja kuhinjskih aspiratora podrazumeva da isti neće biti priključen na odvodnu mrežu za parovuk, već samo ugrađen u element.

Da bi se vršila ugradnja korišćenih sudopera, korišćenih aparata/tehnike, kao i novih sudopera i aparata/tehnike (koji nisu kupljeni kod Prodavca) Kupac je u obavezi da monterima Prodavca priloži šemu za usecanje sudopera i aparata/tehnike u radnu ploču i/ili montažnu šemu za ugradne aparate/tehniku, kako bi usluga mogla biti izvršena bez grešaka i rizika po Prodavca. Ukoliko Kupac ne poseduje navedene šeme za usecanje ili montažne šeme, Prodavac tj. monter Prodavca neće izvršiti usecanje i ugradnju sudopera i aparata/tehnike.

Prodavac ne vrši povezivanja ugrađenih uređaja, aparata/tehnike, rasvete i opreme na vodovodnu, elektro, kanizacionu i sl. mreže. Monteri ne vrše nikakve dodatne radove koji nisu dogovoreni i precizirani ovom uslugom, kao što su na primer: prethodno neugovorena razbušivanja za sudopere ili bilo kakva druga bušenja otvora, rupa i sl. ili obradu elemenata, rezanja radnih ploča, prekrajanja, kantovanja, radove na plinskim, elektro i vodovodnim priključcima, popravku ili prepravku zidova i sl.

Monteri Prodavca nisu odgovorni za odlaganje ambalaže u kojoj su upakovani proizvodi. Ambalaža u koju je kupljeni proizvod upakovan vlasništvo je Kupca i Kupac će samostalno odložiti ambalažu.

Nakon izvršene usluge montaže nameštaja ili kuhinje Kupac ili lice koje je Kupac ovlastio, dužno je da proveri 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 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: 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.

Za Kupca koji u skladu sa odredbama Zakona nemaju status potrošača: U slučaju spora nastalog u realizaciji ovog ugovora nadležan je stvarno nadležni sud sedišta Prodavca-Privredni sud u Novom Sadu.

11. PRIMENA OUP

Ovi Uslovi prodaje u VITOROG PROMET DOO primenjuju se od datuma 15.06.2023.

VITOROG-PROMET DOO

PIB: 101652775

MAT.BR: 8554242

PUT NOVOSADSKOG PARTIZANSKOG ODREDA 6, 21000 NOVI SAD

DIREKTOR ZVEZDANA MARIJANAC