

### Usluga isporuke nameštaja u stan/kuću

Usluga isporuke i unošenja nameštaja u stan/kuću može biti uplaćena od strane kupca i izvršena od strane interne logistike Vitoroga. Usluga se naplaćuje prema važećim uslovima i Cenovniku Vitoroga koji podrazumeva isporuku u ZONI I (do 20km) i ZONI II (preko 20km). Usluga isporuke i unošenja nameštaja u stan/kuću podrazumeva uslugu isporuke robe na određenoj adresi sa unošenjem u jednu od prostorija stana/kuće, u prizemnoj etaži na navedenoj adresi. Pored osnovne cene isporuke i unosa nameštaja, dodatno se naplaćuje unos nameštaja po spratu, u zgradama i kućama, po cenama koje su definisane i istaknute u salonima u okviru Cenovnika. **Vitorog neće unositi tapacirani nameštaj u potkrovnne etaže kuća i stanova (duplexi) zbog otežanog prolaska i manipulaciju kroz stepeništa, već će isporuku izvršiti na prizemnoj etaži kuće/stana.** Unos pločastog nameštaja predviđen je na svim etažama.

Termin za izvršenje ove usluge kupac dogovara sa ovlašćenim licem Vitoroga, nakon izvršene uplate. Preduslovi za izvršavanje Usluge isporuke i unošenja nameštaja u stan/kuću: Pre uplate i zakazivanja termina, kupac je u obavezi da proveri mogućnost prilaza kamiona adresi isporuke, kao i veličinu proizvoda (dimenzije kupljene robe) 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 slobodnog prostora u skladu sa veličinom robe koja se isporučuje i unosi u stan/kuću (da se u prostoriji ne nalazi stari nameštaj i da ima dovoljno prostora da se izvrši manipulacija i isporuka). Kupac je u obavezi da osigura da prostorija u kojoj se isporučuje roba nema nikakve negativne uslove koji mogu negativno 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, kućne ljubimce itd), tj. da omogući lak i bezbedan prolaz kroz sve prostorije na putanji unosa nameštaja. Ukoliko je prilaz dostavnom vozilu onemogućen (zabranjen pristup teretnim vozilima, neodgovarajuća širina prilaza itd) navedena usluga neće biti moguća i Vitorog ne snosi odgovornost za neispunjenje ove usluge. Kupac je dužan da obavesti Vitorog o bilo kakvim eventualnim poteškoćama oko isporuke i preuzimanja robe. Vitorog

neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta kupca.

Usluga isporuke i unošenja nameštaja u stan/kuću se vrši na adresu koju je dostavio kupac i koja je naznačena u Računu. Kako bi se potvrdio termin ugovorene usluge, isporučilac nameštaja će kontaktirati kupca pre termina ove usluge, kako bi izvršio finalnu potvrdu isporuke. Vitorog 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 da bi se usluga izvršila brzo i bez problema. Odgovornost i obaveza kupca je da osigura da neko bude prisutan prilikom preuzimanja robe, nakon izvršene navedene usluge. Ukoliko na isporuci robe neće biti prisutan kupac, u obavezi je da kontakt osobi iz Vitoroga dostavi ime i prezime, kao i kontakt telefon ovlašćene osobe za preuzimanje robe.

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, isporučilac nameštaja će otpakovati tapacirani nameštaj i pakete pločastog nameštaja u kojima se nalazi staklo, kako bi se kupac ili osoba koju je kupac ovlastio, uverila u ispravnost i neoštećenost isporučene robe. Nakon izvršene isporuke, kupac je dužan da potpiše dokumentaciju o preuzimanju, kojom se potvrđuje da je roba isporučena i da na njoj ne postoje nikakva oštećenja i nedostaci. **Ukoliko je osim isporuke, ugovorena i usluga montaže, kupac ne sme samostalno da raspakuje isporučene pakete nameštaja, niti da vrši njihovu dalju manipulaciju.** U slučaju naknadno prijavljenih oštećenja na proizvodima ili nedostataka delova u paketu, Vitorog poštuje poslovnu praksu, da ispravlja sve nedostatke o svom trošku, ali ukoliko je kupac raspakivao pakete, manipulirao robom nakon isporuke i eventualno otuđio delove ili izazvao oštećenja, to neće biti moguće.

Ukoliko kupac ili ovlašćeno lice, odbije potpisati navedenu dokumentaciju, Vitorog 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.

## OPŠTI USLOVI ISPORUKE, UNOSA I MONTAŽE ROBE KOD KUPACA – „Vitorog-Promet doo“

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, Vitorog će smatrati da je usluga izvršena, a robu koja je predmet isporuke neće ostaviti na navedenoj adresi, već će izvršiti povraćaj robe u magacin.

Ukoliko prilikom unosa isporučene robe, radnici Vitoroga procene da može doći do oštećenja robe ili imovine kupca pokušajem unosa, kupcu se nude dve opcije: 1. da se odustane od isporuke i izvrši povrat robe u magacin Vitoroga ili da 2. kupac potpiše Saglasnost da će se unos izvršiti na insistiranje kupca, gde se Vitorog odriče odgovornosti ukoliko dođe do oštećenja robe ili imovine kupca. Isporučilac nameštaja iz Vitoroga može i da odbije isporuku i unos, ukoliko proceni da ne postoje bezbedni uslovi za to. (nezavršeni objekti u izgradnji, objekat nema bezbedan prilaz i slično). **Nakon povrata u magacin, sve troškove naknadne isporuke snosi kupac.** Proizvodi koji nedostaju ili za koje se u momentu isporuke utvrdi da su oštećeni, dostaviće se naknadno kupcu u najkraćem mogućem roku, bez novčane nadoknade.

**Kada se roba isporuči kupcu ili osobi koju je kupac ovlastio da primi robu, nakon potpisa dokumenta o primopredaji, kupac postaje vlasnik tih proizvoda i odgovoran je za svaka naknadna oštećenja, gubitke ili uništenja proizvoda.**

Kupac može izvršiti otkazivanje zakazane usluge 24 sata pre ugovorenog termina. Ukoliko kupac odustane od zakazanog termina za pružanje navedene usluge, Vitorog će mu u skladu sa svojim planom poslovanja 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, Vitorog će smatrati da je kupac odustao od ove usluge. Nakon toga kupac ima pravo da iznos uplaćen za navedenu uslugu prevoza i unosa povрати na kasi salona u roku od 30 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog iznosa, a u dogovoru sa prodavcem i definiše da li je odustao od kompletnog

proizvoda, gde će se i odrediti da li postoji mogućnost povrata sredstava uplaćenih za proizvod i u kom iznosu ili ga Vitorog zadržava skladu sa Opštim uslovima poslovanja.

### Usluga montaže nameštaja i dodatne usluge u vezi montaže

Navedene usluge mogu biti uplaćene od strane kupca i izvršene od strane interne logistike Vitoroga. Usluge se naplaćuju prema važećim uslovima i Cenovniku Vitoroga.

Usluga montaže nameštaja naplaćuje se u promenljivom iznosu (naplaćuje se procentualni iznos u odnosu na vrednost kupljene robe, a u skladu sa Cenovnikom). Nezavisno od utvrđenih cena za montažu svog ostalog nameštaja, posebno se obračunava i naplaćuje montaža kuhinja u skladu sa kategorijom kojoj kuhinja pripada. Postoje tri kategorije cena za montažu kuhinja, koje su istaknute u Cenovniku na mestu prodaje. Kategorije su definisane 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 (do 20 km), izlazak montera na adresu se ne naplaćuje, a van I zone (adresa je udaljenija od 20km) 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 na mestu prodaje. Monteri mogu da odbiju kačenje elemenata na zid, ukoliko procene da je zid na koji je kupac predvideo kačenje nebezbedan (zidovi od gipsa, naboja, pregradni zidovi lošeg kvaliteta, zidovi koji su pretrpeli oštećenja vlagom i koji se krune...). U tom slučaju se kupcima vraća novac za kačenje, na kasi salona.

### **Preduslovi 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

## OPŠTI USLOVI ISPORUKE, UNOSA I MONTAŽE ROBE KOD KUPACA – „Vitorog-Promet doo“

odgovarajućeg osvetljenja, kupac je dužan da o tome obavesti Vitorog 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 Vitorog može u tom slučaju ponuditi kupcu duži period montaže i više od jednog izlaska na adresu kupca uz dodatne troškove. Pre zakazane montaže, kupac je dužan da očisti 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 je odgovornost kupca. Kupac je dužan da obezbedi da u prostoru u kome se nalaze/rade monter i Vitoroga nema drugih majstora, niti radova. U prostoru za vreme izvođenja radova i montaže mora biti kupac ili osoba koju ovlasti kupac.

Troškovi materijala potrebnog za montažu su uključeni u cenu Usluge montaže nameštaja. Usluga montaže 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 Vitoroga nakon izvršene uplate.

Vitorog Promet d.o.o. ne vrši: nikakve prepravke ili dorade postojećeg nameštaja kupca, kao ni njegov premeštaj i razmeštaj po prostorijama, ne montira nameštaj drugih dobavljača, koje kupac nije kupio u Vitorogu, ne buši rupe za slike, lustere, klime ili bilo kakve druge poslove van ugovorenog i naplaćenog.

U cenu montaže kuhinje ukračunato je usecanje otvora za sudopere i ugradnu tehniku, ukoliko je ista kupljena u Vitorogu. Dodatno se naplaćuje samo usecanje rupa za slavine na metalnim sudoperama. Ne vrši se usecanje i ugradnja sudopera i aparata koji nisu kupljeni u Vitorogu.

Vitorog d.o.o. ne vrši nikavo povezivanje ugrađenih uređaja, aparata, rasvete i opreme na vodovodnu, elektro, kanalizacionu i sl. mreže. Monteri Vitoroga ne mogu menjati početni izgled komada nameštaja. Monteri ne vrše nikakve dodatne radove koji nisu dogovoreni i precizirani ovom uslugom, kao što su na primer: prethodno neugovorena razbušivanja za sudopere, usecanje i ugradnja ugrade tehnike i aparata koji nisu kupljeni u Vitorogu 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.

**Monteri Vitoroga 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).

Monteri Vitoroga su u obavezi da nose opremu za bezbednost i zaštitu na radu u toku svog rada i nisu u mogućnosti da tu opremu skidaju u toku trajanja montaže. Ukoliko kupac želi da zaštiti pod u toku trajanja montaže dužan je da to sam uradi. Monteri Vitoroga ne smeju da izuvaju svoju zaštitinu opremu. Monteri Vitoroga 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 Vitorogu.

Kupac je dužan da obavesti Vitorog o bilo kakvim poteškoćama oko montaže nameštaja. Vitorog neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta kupca. Usluga montaže nameštaja i kuhinja se vrše na adresi koju je dostavio kupac. Kako bi se potvrdio termin ove usluge dostavljač će kontraktirati kupca pre ugovorenog termina ove usluge, kako bi izvršio finalnu potvrdu isporuke. Vitorog zadržava pravo promene dogovorenog termina ove usluge zbog okolnosti koje su naknadno nastupile i u dogovoru sa kupcem će predložiti novi termin pružanja usluge. 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 potpisati navedenu dokumentaciju, Vitorog će smatrati da je usluga izvršena. Ukoliko se usluga/usluge ne mogu izvršiti zbog neispunjenih Preduslova za izvršavanje Usluge montaže, zbog nepotpunih ili netačnih informacija o adresi, ili jer je ovlašćena kontakt osoba nedostupna iz bilo kog razloga, Vitorog će smatrati da je Usluga izlaska na montažu nameštaja izvršena, ali da

## OPŠTI USLOVI ISPORUKE, UNOSA I MONTAŽE ROBE KOD KUPACA – „Vitorog-Promet doo“

sama Usluga montaže nije izvršena. Kupac nema pravo žalbe na kašnjenje po tom osnovu, kao ni osnov za žalbu na termin koji će mu ponovo biti ponuđen za izvršenje usluge.

Svi nedostaci ili oštećenja utvrđeni nakon ili tokom vršenja 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, Vitorog 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, Vitorog će smatrati da je kupac odustao od ovih usluga. Nakon toga kupac ima pravo da iznos uplaćen za navedenu uslugu montaže, kao i dodatnih usluga koje je eventualno uplatio, povрати na kasi salona u roku od 30 (kalendarskih) dana od datuma uplate navedenog iznosa. U dogovoru sa prodavcem kupac dalje definiše da li je odustao od kompletnog proizvoda.

Vitorog Promet D.O.O

01.11.2019 god