

OPŠTI USLOVI PRODAJE, ISPORUKE I UGRADNJE ROBE U MALOPRODAJNIM OBJEKTIMA GALERIJA PODOVA DOO

PRIMENA

Ovi opšti uslovi prodaje, isporuke i ugradnje robe (dalje: Opšti uslovi), **primenjuju se:**

Na svaku prodaju i isporuku robe u maloprodajnim objektima privrednog društva „Galerija podova“ d.o.o, Bačka Palanka, Industrijska zona 8 (dalje: Prodavac), kao i na prateće usluge ugradnje podnih obloga, ukoliko takve usluge budu ugovorene između Prodavca i kupca. Ovi Opšti uslovi postaju sastavni deo svakog kupoprodajnog ugovora zaključenog između Prodavca i njegovih kupaca u maloprodajni fizičkih i pravnih lica, a eventualni izuzeci od njihove primene moraju biti ugovoreni pismeno.

Opšti uslovi **ne primenjuju** se na:

- prodaju i isporuku robe kroz veleprodaju Prodavca;
- prodaju putem ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju van poslovnih prostorija (npr. putem WEB Shop aplikacije).

Opšti uslovi objavljeni su na vidno mesto u svim maloprodajnim objektima Prodavca i na internet stranici Prodavca **www.galerijapodova.com**

OPŠTI ODREDBE O USLOVIMA I ROKOVIMA ISPORUKE ROBE:

Prodavac će isporučiti robu kupcu, nakon što roba u celosti bude plaćena ili nakon što kupac sa Prodavcem zaključi ugovor o prodaji robe na rate, pod ugovorenim uslovima.

Ukoliko je roba dostupna na lageru maloprodajnog objekta biće isporučena Kupcu nakon plaćanja kupoprodajne cene, dok će roba koja nije dostupna na lageru maloprodajnog objekta kupcu biti isporučena u roku od 30 dana od dana porudžbine, ili drugom roku koji ugovore kupac i Prodavac.

Kupac može sam preuzeti robu u maloprodajnom objektu Prodavca, ili može tražiti isporuku robe na adresu kupca.

U slučaju da kupac sam preuzima robu u maloprodajnom objektu, rizik slučajne propasti, oštećenja robe ili eventualne nastale štete na imovini kupca do trenutka predaje robe kupcu ili trećem licu koje je odredio kupac, snosi prodavac, a od trenutka predaje robe kupcu ili trećem licu koje je odredio kupac, snosi kupac.

U slučaju isporuke robe na adresu kupca, usluga isporuke robe se naplaćuje prema važećem cenovniku za dostavu robe za maloprodajni objekat u kojem je roba kupljena. Prodavac će najkasnije 24 sata pre isporuke obavestiti kupca o tačnom terminu isporuke robe. Kupac ima pravo da predloži drugi termin isporuke robe, ukoliko mu termin koji je predložio Prodavac ne odgovara. Ukoliko se roba ne bude mogla isporučiti zbog toga što kupac ne bude prisutan u dogovoreno vreme na adresi isporuke, Prodavac nije u obavezi da ponovo vrši isporuku. U tom slučaju kupac će biti u obavezi da sam preuzme robu u maloprodajnom objektu Prodavca u roku od 8 dana, ili može da traži od Prodavca ponovnu isporuku robe, s tim što je kupac dužan da ponovnu isporuku robe plati po važećem cenovniku za ponovnu dostavu robe. Ukoliko kupac ne preuzme robu ni u dodatnom roku od 8 dana ili ne primi ponovnu isporuku robe, Prodavac će zadržati robu u svom maloprodajnom objektu još 30 dana.

Ukoliko kupac ne preuzme robu u roku od 30 dana od dana smeštanja robe u svoje prostorije radi neuspele isporuke kako je navedeno, smatraće se da je kupac odustao od ugovora, a Prodavac je ovlašćen da zadrži iznos od 20% od vrednosti robe na ime odustanice.

Kupac je dužan da prilikom prijema isporučene robe izvrši detaljan pregled robe radi reklamira Prodavcu sve vidljive nedostatke. Ako se isporuka robe vrši na adresu kupca, on je dužan da prilikom prijema pregleda robu i najkasnije u roku od 24 sata prijavi sve vidljive nedostatke, a u suprotnom naknadna reklamacija neće biti prihvaćena. Naknadna reklamacija na vidljive nedostatke je moguća kod laminata i parketa koji se isporučuju upakovani u originalnoj ambalaži, pod uslovom da se reklamacija izjavi pre ugradnje proizvoda, odnosno najkasnije u roku od 15 dana od dana ugradnje. Nakon ugradnje proizvoda reklamacija na vidljive nedostatke proizvoda neće biti prihvaćena.

USLUGA UGRADNJE PROIZVODA

Prodavac će izvršiti uslugu ugradnje proizvoda samo ako je ona izričito ugovorena (Zaključen je Ugovor o isporuci i ugradnji podnih obloga).

Prodavac vrši ugradnju proizvoda na teritoriji koja je na udaljenosti od 30 km od maloprodajnog objekta. Ako kupac zahteva da se ugradnja izvrši na većoj udaljenosti, Prodavac će naplatiti dodatnu naknadu za svaki izlazak podopolagača na teren, po važećem cenovniku.

Prodavac će izvršiti uslugu ugradnje ukoliko su uslovi za ugradnju odgovarajući. Prodavac može da angažuje Podizvođača za izvođenje radova. Podloga mora biti čvrsta, ravna i suva (max. 2% vlage), temperatura u prostoru najmanje 18 C°, prostor mora biti ispražnjen od lica i stvari. Prodavac ne vrši radove poput izlivanja betonskih košuljica, pomeranja i iznošenja nameštaja, skraćivanja nameštaja i vrata i sl. Ukoliko navedeni uslovi nisu ispunjeni Prodavac nije u obavezi da izvrši ugradnju proizvoda.

Kupac je dužan da prilikom ugovaranja usluge ugradnje proizvoda uplati avans u iznosu od 1.000 RSD za izlazak podopolagača na teren radi premeravanja prostora i provere uslova za ugradnju. Nakon merenja prostora količine i vrednosti materijala i usluge ugradnje biće tačno definisane. Ako kupac prihvati ponudu za vršenje usluga ugradnje, dati avans biće uračunat u cenu usluge. Ako kupac odustane od usluge ugradnje ili uslovi za ugradnju nisu adekvatni, Prodavac će zadržati primljeni avans i iz njega naplatiti uslugu premeravanja i provere uslova za ugradnju.

Ukoliko kupac ne uvede Prodavca u posao u roku od 15 dana od dana isporuke materijala, Prodavac ima pravo da ispostavi privremenu situaciju – fakturu za isporučeni materijal, a kupac je dužan da fakturu plati prema dogovorenim uslovima plaćanja. Rok za isporuku materijala i za završetak radova može biti menjan zbog dokazanog dejstva više sile, neurednog izmirivanja dospelih obaveza od strane kupca i/ili usled izmene projekta ili viša, naknadnih ili nepredviđenih radova.

Kupac je dužan da omogući podopolagaču upotrebu električne energije i vode, kao i da pripremi prostor za ugradnju u skladu sa navedenim uslovima, kako bi se ugovoreni radovi mogli izvršiti u jednom izlasku podopolagača na teren. Svaki naknadni dolazak podopolagača zbog neispunjenja uslova za ugradnju od strane kupca se dodatno naplaćuje, po važećem cenovniku.

Podopolagački radovi se izvođe u periodu od 08-17 časova radnim danom i 08-14 časova subotom. Podopolagači ne rade nedeljom i u dane državnih i verskih praznika koji su neradni dani.

KVALITET ROBE I PRIMENA STANDARDA

Prodavac se obavezuje da kupcu isporuči robu deklarisanog kvaliteta.

Ukoliko se Prodavac ili proizvođač u deklaraciji ili tehničkim karakteristikama proizvoda pozvao na određeni srpski, evropski ili međunarodni standard, primena tog standa je obavezujuća za obe Ugovorne strane.

Kupac je upoznat da zbog tehnologije proizvodnje i materijala koji se upotrebljavaju za izradu proizvoda, može doći do određenih odstupanja u boji, nijansi, vlaknima, dezenu, širini, dužini ili debljini proizvoda. Takva odstupanja se neće smatrati nedostacima u kvalitetu proizvoda ukoliko se kreću u granicama tolerancije koje su predviđeni važećim standardima ili, ako takvi standardi ne postoje, specifikacijama proizvođača. Kupac je isto tako upoznat da zbog veličine uzorka, svetlosti u prostoriji, boje zidova, nameštaja i sl. proizvodi mogu u prostoriji u kojoj se postavljaju izgledati drugačije nego u maloprodajnom objektu i da se to svojstvo ne smatra nesaobraznošću proizvoda.

Kod tekstilnih podnih obloga odstupanja su moguća i dozvoljena u skladu sa standardima SRPS EN 14159 i SRPS CEN/TS 16641.

Kod prirodnih materijala, kao što su drvo, pluta i sl. postojanje čvorova, mineralnih pruga, varijacija u vlaknima, boji i strukturi predstavljaju normalne karakteristike tih proizvoda, i postojanje tih prirodnih varijacija ili uobičajenih manjih razlika u boji između uzorka i isporučenog proizvoda neće se smatrati nedostacima u pogledu kvaliteta proizvoda, ukoliko te razlike ne odstupaju od primenljivih standarda i selekcije proizvođača za određenu klasu i vrstu proizvoda.

Naknadne varijacije u boji i strukturi proizvoda, a naročito kod proizvoda od prirodnih sirovina kao što su npr. proizvodi od drveta i vune, kao i kod izlaganja proizvoda direktnoj sunčevoj svetlosti, su moguća, i takve varijacije neće se smatrati nedostacima u pogledu kvaliteta proizvoda.

PORUDŽBINE ZA POZNATOG KUPCA I SPECIJALNE PORUDŽBINE

Porudžbina za poznatog kupca se vrši kada roba nije dostupna na lageru maloprodajnog objekta u trenutku kupovine.

Specijalne porudžbine su porudžbine robe čija se prodaja vrši preko uzorka ili modela ili koja se proizvodi ili isporučuje po specifikacijama kupca.

Da bi se izvršila porudžbina za poznatog kupca i/ili specijalna porudžbina, kupac je dužan da uplati avans od najmanje 20% od vrednosti robe, na ime kapare, kao garanciju da će preuzeti i platiti poručenu robu. Kao potvrda da je roba rezervisana kupcu se izdaje predračun i avansni račun.

Kupac ima pravo da bez navođenja razloga otkáže porudžbinu ili specijalnu porudžbinu najkasnije u roku od 24 sata od momenta kada je ona napravljena. Otkazivanje porudžbine se vrši u prodavnici u kojoj je roba kupljena. U tom slučaju kupcu će biti vraćen uplaćeni avans. U slučaju da kupac iz bilo kog razloga odustane od kupovine nakon isteka roka od 24 sati, Prodavac će zadržati primljenu kaparu u visini 20% od vrednosti robe kao odustaniku.

Prodavac garantuje kupcu da će nezavisno od datuma isporuke važiti cena po kojoj je roba rezervisana avansnom uplatom od strane kupca. Ovako ugovorena cena ne može se menjati bez obzira na kasnije eventualne promene u cenovniku Prodavca ili prodajne podstacaje koje Prodavac odobrava i obavezujuća je za obe ugovorne strane. Ukoliko, u međuvremenu dođe do promene u cenovniku Prodavca, Prodavac se obavezuje da Ugovorenu cenu prema Kupcu primeni samo ukoliko promena cene ide u korist kupca i to na dan izdavanja fakture, odnosno računa.

UGRADNJA I ODRŽAVANJE

Kupac je dužan da se pridržava uputstava za ugradnju i održavanje proizvoda koje je propisao proizvođač i koja su navedena na ambalaži ili su kupcu dostavljena uz proizvod. Opšta uputstva za ugradnju i održavanje proizvoda dostupna su kupcu na internet stranici Prodavca **www.galerijapodova.com** u odeljku „Stručno savetovanje“. Ukoliko kupac ima bilo kakvih nedoumica u vezi uputstava za ugradnju i održavanja proizvoda, treba da se obrati Prodavcu za savet, jer u suprotnom Prodavac neće prihvatiti reklamacije za nedostatke koje su nastali zbog nepravilne ugradnje ili održavanja proizvoda.

SAOBRAZNOST ROBE, GARANCIJA I REKLAMACIJE

Ako je kupac fizičko lice, Prodavac odgovara kupcu za saobraznost robe u ugovoru u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Prema kupcu koji je pravno lice Prodavac odgovara za materijalne nedostatke po osnovu Zakona o obligacionim odnosima.

Prodavca obavezuju samo garancije koje on izričito daje kupcu ili za koje daje ili overava garantni list. Eventualne druge garancije, koje daje i/ili komunicira proizvođač ili distributer proizvoda u oglasnim porukama, na samom proizvodu ili ambalaži proizvoda ne obavezuju Prodavca, i kupac se za ostvarivanje prava po takvim garancijama mora obratiti direktno proizvođaču ili distributeru kao davaocu takve garancije.

Uslovi za garancije koje daje ili overava Prodavac dostupni su na internet stranici Prodavca **www.galerijapodova.com** u odeljku „Uslovi garancije“.

Kupac može izjaviti reklamaciju u maloprodajnom objektu u kojem je kupio proizvod, usmeno, pisanim putem, mailom i uz dostavljeni fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini (kopija računa, slip) na uvid. Reklamacija se može izjaviti zbog pogrešnog obračuna kupoprodajne cene, nesaobraznosti robe ugovoru i drugih nedostataka.

Službenici u maloprodajnom objektu ovlašćeni su za prijem reklamacije

Kupac koji je fizičko lice ima pravo da da konkretan predlog za rešavanje reklamacije, tj. da zahteva od Prodavca da nesaobraznost robe ugovoru otkloni bez naknade, popravkom, zamenom, ili da zahteva umanjenje cene ili raskid ugovora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača..

Prodavac će dostaviti kupcu fizičkom licu odgovor na reklamaciju u roku od 8 dana u pisanom ili elektronskom obliku.

Ako Prodavac odbije reklamaciju Kupca upućuje na rešavanje spora vansudskim putem kod nadležnog tela za rešavanje vansudskih sporova u skladu sa čl. 55. Zakona o zaštiti potrošača., a Kupca obaveštava da je u obavezi da preuzme proizvod u roku od 8 dana od dana dostavljanja negativnog odgovora na reklamaciju.

Ukoliko kupac ne preuzme robu u daljem roku od 30 dana Prodavac ima pravo da položi proizvod u sudski depozit ili javno skladište, o trošku kupca.

POVRAT ROBE

Prodavac može da odobri vraćanje određenog dela svog prodajnog asortimana, i to: tepihe, prateći i dopunski asortiman (komadna roba), osim za proizvode koji isu poručeni putem specijalne porudžbine za poznatog kupca. Nije moguć povrat sledećih proizvoda: parketa, laminata, keramičkih pločica, dizajn ploča (LVT i SPC), kao ni proizvoda koji je sečen na određene dimenzije, a po zahtevu kupca. Nije moguć povrat viška proizvoda. U tim slučajevima Prodavac može da odobri kupcu zamenu za drugi artikl iste cene, ili zamena za drugi jeftiniji artikl uz vraćanje kupcu razlike u novcu, ili zamenu za drugi artikl koji je skuplji uz doplatu razlike u ceni ili uz vraćanje novca, pod sledećim uslovima:

- Da kupac ima originalni fiskalni isečak ili fiskalni račun,
- Da od dana Zaključenja ugovora do dana vraćanja robe nije proteklo više od 15 dana.
- Da se radi o komadnoj robi ili robi koja se prodaje upakovana (roba koja je sečena po zahtevu kupca se ne može vratiti),
- Da roba nije oštećena i nije upotrebljavana,
- Da se roba vraća u originalnoj ambalaži,
- Da se uz robu vraća i druga dokumentacija koja prati robu (ukoliko je primenljivo).

Ispunjenost uslova za vraćanje robe ceni Prodavac diskreciono.

OPŠTI USLOVI PRODAJE, ISPORUKE I UGRADNJE ROBE U MALOPRODAJNIM OBJEKTIMA GALERIJA PODOVA DOO

Ako je roba prodana putem ugovora o potrošačkom kreditu, odnosno na rate, kupac ne može vratiti robu, ali je može zameniti za drugi proizvod.

Kupac je dužan da snosi sve troškove vezane za vraćanje robe.

CENE I PRODAJNI PODSTICAJI

Sve cene robe određene su u dinarima sa uračunatim porezom na dodatu vrednost.

Za sve vrste podnih obloga jedinična cena se uobičajeno obračunava i izražava u m², međutim, ukoliko se proizvod prodaje u komadu pored jedinične cene na cenama istaknuta je i prodajna cena koju će Prodavac naplatiti od kupca za taj proizvod. Za obračun prodajne cene kod tepiha okruglog, elipsastog ili nepravilnog oblika jedinična cena se uobičajeno računa kao površina kvadrata, odnosno pravougaonika u koji je upisana kružnica, elipsa ili kriva koja predstavlja oblik takvog tepiha.

Kupac može da ima pravo na odgovarajuće popuste prilikom kupovine, koji zavise od vrednosti kupljene robe, proizvoda koji se kupuje, učešća kupca u programima lojalnosti i sl.

Prodajni podsticaji se organizuju na osnovu odluke direktora i kupac o njima može da se informiše u maloprodajnom objektu. Odluke direktora o važećim prodajnim podsticajima dostupne su svim kupcima i nalaze se u Knjizi odluka koja se nalazi na prodajnom mestu.

OSTALE ODREDBE

Posvećeni održivosti i odgovornim poslovnim praksama, Prodavac, kao društvo koje je pod kontrolom francuske kompanije Tarkett koja se pridružila Globalnom dogovoru Ujedinjenih nacija (UN Global Compact), se pridržava i zahteva od svojih kupaca i dobavljača, pravnih lica, da održe korporativnu politiku koja poštuje obaveze Globalnog dogovora UN, tako što u svojoj kompaniji i sa svojim dobavljačima i klijentima primenjuju 10 principa Globalnog dogovora UN o ljudskim pravima, uslovima na radu, životnoj sredini i borbi protiv korupcije, koji su dostupni na internet stranici www.unglobalcompact.com.

U slučaju da je između Prodavca i kupca zaključen pismeni ugovor, odredbe tog ugovora će imati prednost u odnosu na ove opšte uslove.