

## USLOVI ONLINE PRODAJE DAREX HOME doo

Na osnovu odredbe člana 13. i člana 27. Zakona o zaštiti potrošača privredno društvo Darex Home doo obaveštava potrošače koji kupuju putem internet prodavnice [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) o sledećim uslovima prodaje:

- Putem internet prodavnice [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) obavlja se prodaja robe i usluga privrednog društva za trgovinu na veliko i malo Darex Home doo Beograd, Megarska ulica 4, 11077 Novi Beograd, šifra pretežne delatnosti 3109 - proizvodnja ostalog nameštaja; matični broj: 20705035, PIB: 106912919, tel: 011/2091 630, fax:011/2091 635, e-mail: [prodaja@darexhome.rs](mailto:prodaja@darexhome.rs).
- Prodaja robe i usluga putem internet sajta [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) se prema Zakonu o zaštiti potrošača smatra prodajom na daljinu.
- Roba koja se prodaje putem internet sajta [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) poseduje svojstva za redovnu upotrebu te vrste robe u skladu sa njenom namenom koja je definisana u Deklaraciji. Osnovna obeležja robe se mogu naći na sajtu [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs). Saobraznost robe ugovoru se utvrđuje isključivo prema nameni i svojstvima robe, kako je to definisano u opisu svakog proizvoda.
- Darex Home prodaje robu iz grupe proizvoda:
  - 1) Kant trake,
  - 2) Okovi, i to iz sledećih podgrupa:

Šarke / Ručice / Čiviluci / Klizači / Fioke / Podizni sistemi / Nosači nameštaja (izuzimajući artikal 909017 Šipka garderobna ovalna 30x15x2900mm ) / Žičani elementi / Galanterija / Sistemi spajanja / Alat / Lepkovi / Slavine .
- Roba iz grupe proizvoda Pločasti materijali ne može se poručiti putem internet prodavnice [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs), kao ni roba iz grupe proizvoda Okovi, podgrupa: Lajsne i Alu profili. Proizvodi iz navedenih grupa se mogu poručiti samo u Darex Home prodajnim centrima.

## PLAĆANJE

- Prodajna cena robe je naznačena uz svaki artikal.
- Cena je iskazana u RSD sa uračunatim PDV-om.
- U cenu nije uračunata usluga isporuke robe.
- Roba kupljena putem internet prodavnice [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) može biti plaćena:

### 1. **gotovinski, pouzećem u trenutku isporuke,**

Mogućnost plaćanja gotovinski pouzećem važi samo za paketne isporuke robe čija cena nije veća od 20.000,00 dinara. Plaćanje pouzećem se vrši isključivo gotovinom. Plaćanje nije moguće izvršiti čekovima građana, kao ni platnim karticama. Plaćanje pouzećem podrazumeva plaćanje kuriru kurirske službe prilikom preuzimanja paketa.

### 2. **na tekući račun,**

Plaćanje na tekući račun podrazumeva uplatu porudžbine na tekući račun Darex Home-a po osnovu PREDRAČUNA koji se dobija na e-mail naveden u porudžbini. Predračun predstavlja potvrdu vaše porudžbine u smislu stanja zaliha robe u našim prodavnicama, i jedino on može biti osnov za plaćanje. Prilikom uplate na tekući račun neophodno je u pozivu na broj upisati broj predračuna koji se plaća. Isporuka robe po ovom osnovu plaćanja se može izvršiti tek nakon primljene uplate na tekući račun Darex Home-a. Važenje predračuna je 3 dana i u tom periodu Darex Home može garantovati isporuku robe koju ste poručili po navedenom predračunu.

### 3. **korišćenjem platnih kartica u trenutku kupovine u internet prodavnici.**

Plaćanje putem platnih kartica u internet prodavnici [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) se vrši putem preusmeravanja na sajt Banke Intesa, na kojoj se vrši unos podataka kao i obavlja plaćanje. Stranica banke je zaštićena i sigurna za ovaj vid plaćanja. Podaci o vašoj platnoj kartici su vidljivi samo banci kao procesoru kartice.

- Kupac nakon potvrde korpe preuzima na sebe obavezu plaćanja naručene robe na jedan od tri gore navedene načina plaćanja
- Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u

trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu. Hvala Vam na razumevanju.

- Ukoliko se plaća platnim karticama inostranih banaka izdavalaca, iznos transakcije će biti konvertovan u dinarski.
- U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Darex Home je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko *VISA*, *EC/MC* i *Maestro* metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Darex Home-a obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.
- **NAPOMENA:** klikom na dugme „POŠALJI PORUDŽBINU“ saglašavate se sa svim uslovima prodaje Darex Home doo.

## **Isporuka**

- Roba kupljena u internet prodavnici [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) isporučuje se putem kurirske službe City Express.
- Maksimalni rok isporuke je 7 dana, a najčešći rok isporuke je 24 – 48 sati
- Roba se isporučuje isključivo na teritoriji Srbije. Roba se ne isporučuje van teritorije Srbije.
- Isporuka robe se vrši na adresu definisanu prilikom potvrde vaše porudžbine.
- Minimalni iznos porudžbine, kao uslov za isporuku, nije definisan.
- Usluga isporuke robe se naplaćuje prema važećem cenovniku i zavisi od težine robe.
- Usluga isporuke se naplaćuje prema važećem cenovniku Darex Home doo, i to :

Težina jedne isporuke/porudžbine kg	Cena jedne isporuke din
kg 0,5 - 5	310,00
kg 5 - 10	420,00
kg 10 - 20	480,00
kg 20 - 30	610,00
kg 30 - 50	720,00

- Nakon potvrde vaše porudžbine, dobićete automatsku poruku, na e-mail adresu koju ste definisali u porudžbini, da je vaša porudžbina primljena. U roku od 24h (izuzimajući vikende i državne praznike) na vašu e-mail adresu stići će predračun kao potvrda vaše porudžbine ili će vas kontaktirati naš operater.
- Kurirska služba će vas na dan isporuke obavestiti SMS porukom o okvirnom vremenu isporuke robe, na broj telefona koji ste uneli u potvrdi porudžbine.
- Kurirska služba vrši isporuku robe na adresu koju ste naveli u porudžbini. Potrebno je da obezbedite osobu koja će preuzeti pošiljku na adresi navedenoj u porudžbini u periodu koji je stigao u SMS obaveštenju. Navedena osoba je dužna da pre prijema paketa pregleda da li paket ima vizuelnih oštećenja. Ukoliko osoba primeti da paket ima vizuelnih oštećenja, potrebno je da zajedno sa kurirom napravi zapisnik o oštećenju. Oštećeni paket se može otvoriti. Ukoliko je roba unutar paketa oštećena možete je odmah vratiti.
- Kurirska služba će pokušati da vam uruči paket sa robom u dva navrata. Uobičajena je praksa da ukoliko vas kurir ne pronađe na adresi da vas kontaktira telefonom definisanom u porudžbini i dogovori sa vama novi termin isporuke. Ukoliko vas ni tada ne pronađe, paket se vraća isporučiocu.
- **NAPOMENA:** klikom na dugme „POŠALJI PORUDŽBINU“ saglašavate se sa svim uslovima isporuke robe.

## **Pravo na odustajanje – procedura za povrat robe u zakonskom roku:**

- Prodaja robe putem internet prodavnice [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) se prema Zakonu o zaštiti potrošača smatra prodajom na daljinu.
- Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti) da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod isporučen. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje. U slučaju odustajanja od ugovora kupac je dužan da popuni obrazac/izjavu i istu dostavi prodavcu na e-mail: [prodaja@darexhome.rs](mailto:prodaja@darexhome.rs). Kupac je dužan da vrati proizvod bez odlaganja na adresu: Darex Home doo, Ivanjica, Bukovica bb, u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustajanje od ugovora. Uslov za navedeni povraćaj robe je da roba bude u ispravnom i nekorisćenom stanju i u originalnom, neoštećenom pakovanju. Uz ovaj povraćaj robe se mora priložiti originalna dokumentacija: račun ili fiskalni isečak. U slučaju odustajanja od ugovora kupac ima pravo na povraćaj novca ili zamenu za drugi proizvod. Kupac snosi sve troškove za navedeni povraćaj robe.

Nakon prijema ove robe prodavac će utvrditi da li je roba neoštećena i ispravna. Kupac je odgovoran za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su nastali kao rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, prodavac će odbiti povraćaj kupoprodajne cene i primljenu robu koja je neispravna i/ili oštećena vratiće kupcu o kupčevom trošku.

- Kupac nema pravo da odustane od robe kada je dorađena po njegovoj „meri ili specijalnom zahtevu“ (isečena, obrađena, ofarbana, ili na njoj izvršene neke druge usluge).

## **Izmena porudžbine:**

- Ukoliko želite da promenite vašu porudžbinu, potrebno je da to uradite pismenim putem slanjem e-mail poruke na e-mail [prodaja@darexhome.rs](mailto:prodaja@darexhome.rs) najkasnije sat vremena (1h) od trenutka potvrde vaše porudžbine.

## **Otkazivanje porudžbine:**

- Ukoliko želite da otkazete vašu porudžbinu to možete uraditi na sledeći način :
- za online plaćanja karticom – sat vremena (1h) nakon izvršene transakcije plaćanja slanjem pismenog zahteva na mail: [prodaja@darexhome.rs](mailto:prodaja@darexhome.rs)
- za plaćanja na tekući račun – sat vremena (1h) nakon izvršenog plaćanja slanjem pismenog zahteva na mail: [prodaja@darexhome.rs](mailto:prodaja@darexhome.rs)

- za plaćanja pouzecom – sat vremena (1h) nakon prijema Predračuna kao potvrde porudžbine slanjem pismenog zahteva na mail: [prodaja@darexhome.rs](mailto:prodaja@darexhome.rs)

## **Reklamacije:**

- Ukoliko ste primili pošiljku i nakon otvaranja kutije ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenoj, da je cena pogrešno obračunata ili da podaci na računu nisu odgovarajući molimo vas da u roku od 24h od prijema pošiljke uputite reklamaciju na e-mail: [reklamacije@darexhome.rs](mailto:reklamacije@darexhome.rs) i opišete problem koji imate. U najkraćem mogućem roku obavestićemo vas o daljem postupanju u vezi vaše reklamacije.
- Nakon što ste izjavili reklamaciju dobićete elektronskim putem, na e-mail sa kog ste izjavili reklamaciju, skeniranu pisanu potvrdu o prijemu reklamacije, odnosno saopštićemo Vam broj pod kojim je reklamacija zavedena.
- Kako bismo utvrdili da li je reklamacija osnovana, potrebno je da robu koju reklamirate uz dokaz o kupovini dostavite na adresu: Darex Home doo, Ivanjica, Bukovica bb. Postojanje nesaobraznosti utvrđuje komisija koju formira Darex Home.
- Darex Home će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem da odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju.
- Kao datum prijema reklamacije, odnosno datum od koga se računa rok za odgovor kupcu po izjavljenoj reklamaciji u skladu sa stavom 7. člana 56. Zakona o zaštiti potrošača, smatra se datum kada Darex Home primi reklamiranu robu.
- Darex Home je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na kupca.
- Ukoliko kupac samostalno obezbeđuje montažu robe, u obavezi je da se pridržava uputstva za sklapanje i montažu. U suprotnom ne postoji odgovornost za nesaobraznost robe ako je ista montirana protivno uputstvu ili neadekvatnim alatom. Darex Home nije odgovoran za nesaobraznost robe koja je nepravilno skladištena, nepravilno sklopljena, nepravilno montirana, koja se nepravilno koristi i upotrebljava, menja ili čisti pogrešnim metodama čišćenja ili neodgovarajućim sredstvima za čišćenje. Nesaobraznost ne pokriva rezove, ogrebotine, kao i oštećenja izazvana udarcima i nezgodama. Odgovornost za nesaobraznost robe ne postoji ako su se proizvodi koristili na otvorenom ili u vlažnom okruženju ili ako se proizvodi nisu koristili u zatvorenom enterijerskom prostoru, kao ni kod posledičnih ili slučajnih oštećenja robe.
- Darex Home pristupa rešavanju reklamacija u skladu sa Opštim uslovima prodaje i isporuke Darex Home d.o.o., objavljenim na website-u [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) na stranici [DOWNLOAD](#).

## **Zaštita ličnih podataka:**

- Internet prodavnica [www.darexhome.rs](http://www.darexhome.rs) poseduje SSL sertifikat sigurnosti.
- Svi podaci koje navedete se čuvaju na posebnom serveru zaštićenom posebnim barijerama. Podaci se koriste isključivo za potrebe isporuke robe, izrade računa i ostalih zakonskih obaveza i normi. Darex Home ne prosleđuje, ne deli, ne prodaje, niti na bilo koji drugi način omogućava pristup vašim podacima trećim licima. Podatke jedino može dostaviti na zahtev nadležnih institucija kada je u zakonskoj obavezi da to uradi, kao što je to slučaj u sprečavanju krađa , prevara ili sl.
- Darex Home se obavezuje da će čuvati privatnost svih kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora, uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni Darex Homa-a odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.
- Vaše plaćanja platnim karticama se vrši na sajtu banke (Safe Gateway), tako da Darex Home ne vidi i ne poseduje nikakve podatke vezane za vaše kartice i plaćanja i njima ne može da pristupi.
- Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom *SSL* protokola i *PKI* sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.
- Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.