



Cheffix je brend tvrtke Dena Textile Productions B.V.

cheffix.eu

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Opći uvjeti poslovanja

Ovaj prijevod služi samo u informativne svrhe. Pravno je obvezujuća isključivo nizozemska verzija.

Članak 1: Definicije

Dena Textile Productions B.V., sa sjedištem na adresi Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, broj upisa u registar trgovačke komore (KvK) 30258618, PDV broj NL820655934B01, u ovim se općim uvjetima naziva prodavatelj. Prodavatelj posluje pod trgovačkim nazivima Cheffix i Dena; oba su trgovački nazivi ovog jednog društva s ograničenom odgovornošću, pa je ugovor uvijek sklopljen s Dena Textile Productions B.V., bez obzira na to putem koje je internetske trgovine narudžba poslana.

Druga ugovorna strana prodavatelja naziva se kupac. Stranke su prodavatelj i kupac zajedno. Pod ugovorom se podrazumijeva kupoprodajni ugovor između stranaka.

U ovim se uvjetima pod sljedećim pojmovima podrazumijeva:

- potrošač: kupac koji je fizička osoba i ne postupa u okviru obavljanja svoje profesionalne ili poslovne djelatnosti;
- poslovni kupac: svaki kupac koji nije potrošač, uključujući distributera;
- distributer: poslovni kupac kojemu je prodavatelj odobrio pristup B2B okruženju i koji ondje kupuje po vlastitom cjeniku;
- B2B okruženje: zaštićeni dio internetske trgovine kojemu pristup imaju isključivo odobreni distributeri;
- custom made narudžba: narudžba u smislu članka 18. U internetskoj trgovini, u B2B okruženju i u ponudi ona se naziva i posebna narudžba; time se misli na isto;
- individualna ponuda: ponuda u smislu članka 19;
- ponovna narudžba: narudžba artikla koji je prodavatelj kupcu već ranije isporučio.

Odredbe koje su izričito napisane samo za potrošača ili samo za poslovnog kupca vrijede i samo za tu stranu. Ako ovi uvjeti odstupaju od prisilnih propisa potrošačkog prava, prema potrošaču vrijedi zakon.

Članak 2: Primjena općih uvjeta

Ovi se uvjeti primjenjuju na sve predračune, ponude, ugovore i isporuke usluga ili robe koje obavlja prodavatelj ili koje se obavljaju u njegovo ime. Odstupanje od ovih uvjeta moguće je samo ako su stranke to izričito i u pisanom obliku ugovorile.

Prodavatelj ove opće uvjete i uvjete isporuke stavlja kupcu na raspolaganje elektroničkim putem prije ili prilikom sklapanja ugovora, na način koji kupcu omogućuje da ih pohrani i kasnije ponovno pregleda. Oba su dokumenta dostupna i za preuzimanje u PDF obliku. Svaka verzija nosi datum verzije. Prodavatelj za svako prihvatanje bilježi koja je verzija u tom trenutku vrijedila i tu evidenciju čuva; na zahtjev prodavatelj besplatno dostavlja primjenjivu verziju.

Primjena nabavnih ili drugih uvjeta poslovnog kupca izričito se odbija, i onda kada su ti uvjeti ranije zaprimljeni ili se navode na nekom dokumentu kupca. Prodavatelj te uvjete prihvata isključivo kada je to izričito i u pisanom obliku potvrdio.

U slučaju proturječja vrijedi sljedeći redoslijed: pisano potpisan odstupajući dogovor, zatim potvrda narudžbe, zatim uvjeti isporuke u dijelu koji se odnosi na isporuku, zatim ovi opći uvjeti.

Članak 3: Plaćanje

Narudžbe u internetskoj trgovini plaćaju se u cijelosti u trenutku slanja narudžbe putem ponuđenih načina plaćanja, osim ako je u pisanom obliku ugovoreno drukčije. Poslovnom kupcu prodavatelj može odobriti rok plaćanja; u tom slučaju vrijedi rok naveden na računu, a ako on nije naveden, trideset dana od datuma računa. Isključivo kod custom made narudžbe (članak 18) i kod narudžbe koja proizlazi iz individualne ponude (članak 19) umjesto toga vrijedi obročno plaćanje iz članka 18 stavka 5: 70% iznosa narudžbe unaprijed, a preostalih 30% u roku od četrnaest dana od datuma računa za isporuku. Prodavatelj tada s proizvodnjom ili posebnom nabavom započinje tek nakon primitka tog predujma. Na sve ostale narudžbe to obročno plaćanje se ne primjenjuje; za njih vrijedi ono što je gore navedeno. Ako kupac ne plati na vrijeme, dolazi u zakašnjenje. Ostane li kupac u zakašnjenju, prodavatelj ima pravo obustaviti ispunjenje svojih obveza dok kupac ne ispuní svoju obvezu plaćanja. Ostane li kupac u zakašnjenju, prodavatelj će pristupiti prisilnoj naplati. Troškovi te naplate idu na teret kupca. Ti se troškovi naplate obračunavaju na temelju nizozemske Uredbe o naknadi izvansudskih troškova naplate (Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten). U slučaju likvidacije, stečaja, ovrhe ili odgode plaćanja kupca, tražbine prodavatelja prema kupcu odmah dospijevaju na naplatu. Odbije li kupac surađivati u izvršenju naloga od strane prodavatelja, i dalje je dužan prodavatelju platiti ugovorenu cijenu. Odredbe članka 18 ostaju u cijelosti primjenjive na custom made narudžbe, a odredbe članka 19 na individualne ponude.

Na neplaćeni iznos poslovni kupac od dana dospijea duguje zakonsku zateznu kamatu za trgovačke ugovore (članak 6:119a nizozemskog Građanskog zakonika), bez potrebe za slanjem opomene.

Prema potrošaču vrijedi sljedeće: prodavatelj izvansudske troškove naplate zaračunava tek nakon što je potrošača, nakon nastupa zakašnjenja, pisano opomenuo da plati u roku od četrnaest dana od dana primitka te opomene, uz navođenje troškova koji nakon toga dospijevaju. Visina tih troškova slijedi nizozemsku Uredu o naknadi izvansudskih troškova naplate (Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten).

Članak 4: Ponude, predračuni i cijena

Ponude su neobvezujuće, osim ako je u ponudi naveden rok za prihvát. Ako se ponuda ne prihvati unutar tog određenog roka, ponuda prestaje vrijediti. Rokovi isporuke navedeni u predračunima okvirni su i poslovnom kupcu u slučaju njihova prekoračenja ne daju pravo na raskid ugovora ni na naknadu štete, osim ako su stranke izričito i u pisanom obliku ugovorile drukčije. Ponude i predračuni ne vrijede automatski za ponovne narudžbe. Stranke to moraju izričito i u pisanom obliku ugovoriti. Na ponovne narudžbe primjenjuje se članak 21. Individualna ponuda je ponuda u smislu članka 19; na nju se primjenjuje taj članak.

Ono što je u prethodnom odlomku navedeno o rokovima isporuke ne vrijedi prema potrošaču. Ako prodavatelj ne isporuči unutar navedenog roka, potrošač prodavatelju u pisanom obliku ili elektroničkim putem određuje razuman dodatni rok; protekne li i taj rok bez isporuke, potrošač može raskinuti ugovor, a prodavatelj u roku od četrnaest dana vraća ono što je potrošač platio (članak 7:19a nizozemskog Građanskog zakonika). Ako je potrošač unaprijed dao do znanja da mu je određen datum isporuke bitan, može odmah raskinuti ugovor.

Cijena prikazana potrošaču kupoprodajna je cijena uključujući dugovani PDV i eventualna druga državna davanja; dodatni troškovi dostave prikazuju se zasebno prije dovršetka narudžbe. Poslovnom kupcu cijene se prikazuju bez PDV-a, osim ako je izričito navedeno drukčije. Kod custom made narudžbe vrijedi rok isporuke naveden u potvrdi narudžbe; ako prodavatelj od njega bitno odstupa, o tome bez odgode obavještava.

Članak 5: Pravo na jednostrani raskid ugovora

Potrošač ima pravo u roku od 14 dana nakon primitka narudžbe raskinuti ugovor bez navođenja razloga (pravo na jednostrani raskid ugovora). Rok počinje teći od trenutka u kojem je potrošač primio (cijelu) narudžbu. Pravo na jednostrani

raskid ugovora ne postoji kada su proizvodi izrađeni prema njegovim specifikacijama ili su kratkotrajni. Potrošač može upotrijebiti obrazac za jednostrani raskid ugovora prodavatelja. Prodavatelj je dužan taj obrazac staviti kupcu na raspolaganje odmah nakon njegova upita. Tijekom roka za razmišljanje potrošač će pažljivo postupati s proizvodom i s ambalažom. Proizvod će raspakirati ili upotrijebiti samo u mjeri u kojoj je to potrebno kako bi mogao ocijeniti želi li proizvod zadržati. Koristi li se svojim pravom na jednostrani raskid ugovora, neupotrijebljeni i neoštećeni proizvod vratit će prodavatelju sa svim isporučenim priborom i, ako je to razumno moguće, u originalnoj transportnoj ambalaži, u skladu s razumnim i jasnim uputama koje je dao trgovac.

Od prava na jednostrani raskid ugovora izuzeta je potrošačka kupnja koja se odnosi na isporuku: proizvoda izrađenih prema specifikacijama potrošača, koji nisu unaprijed izrađeni i koji se izrađuju na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača, ili koji su jasno namijenjeni određenoj osobi. Koristi li se svojim pravom na jednostrani raskid ugovora, proizvod će, ako je to razumno moguće neupotrijebljen i neoštećen, sa svim isporučenim priborom i u originalnoj transportnoj ambalaži vratiti prodavatelju, u skladu s razumnim i jasnim uputama koje je dao trgovac.

Koristi li se potrošač svojim pravom na jednostrani raskid ugovora, snosi izravne troškove povrata. Oni iznose €8,05 po paketu i odbijaju se od vrijednosti vraćenih artikala. Troškovi dostave koje je potrošač platio pri svojoj narudžbi ne vraćaju se. Uvjeti povrata to prikazuju na primjeru. Prodavatelj vraća uplaćeno u roku od četrnaest dana od primitka izjave o raskidu, istim sredstvom plaćanja, a taj povrat smije odgoditi dok robu ne primi ili dok potrošač ne dokaže da ju je poslao natrag. Obrazac za jednostrani raskid ugovora nalazi se na dnu uvjeta povrata i može se podnijeti i elektroničkim putem.

Povrat zbog neispravnog, oštećenog ili pogrešno isporučenog artikla besplatan je: tada prodavatelj snosi troškove povrata i vraća i izvorne troškove dostave. Prodavatelj tu prijavu ocjenjuje unaprijed. Potrošač artikl prijavljuje u portalu za povrat pod razlogom „oštećeno zaprimljeno” ili „neispravno” i uz to prilaže najmanje jednu fotografiju i kratko obrazloženje; bez tih podataka prodavatelj prijavu ne može ocijeniti i ne uzima je u obradu kao takvu. Pokaže li se nakon primitka da artikl nema nedostatak, ipak vrijedi prvi stavak. To ne dira u zakonska prava potrošača u slučaju nesukladnosti; ona vrijede i kada nedostatak prijavi na drugi način.

Kod robe izrađene prema specifikacijama potrošača ili jasno namijenjene njemu osobno ne postoji pravo na jednostrani raskid ugovora. Prodavatelj to prije slanja narudžbe izričito priopćava kod dotične stavke i traži od potrošača da to zasebno potvrdi; bez tog priopćenja i te potvrde pravo na jednostrani raskid ugovora ostaje na snazi. Činjenica da je artikl posebno NABAVLJEN, ali nije izrađen prema specifikaciji potrošača, ne utječe na pravo na jednostrani raskid ugovora.

Pravo na jednostrani raskid ugovora pripada isključivo potrošaču. Poslovni kupac, uključujući distributera, nema zakonsko pravo na jednostrani raskid ugovora; povrat je za njega moguć isključivo nakon dogovora i prema pravilima u B2B okruženju.

Članak 6: Izmjena ugovora

Ako se tijekom izvršenja ugovora pokaže da je za uredno izvršenje naloga potrebno izmijeniti ili dopuniti radove koje treba obaviti, stranke ugovor pravodobno i uz međusobno savjetovanje na odgovarajući način prilagođavaju. Ako stranke ugovore da se ugovor mijenja ili dopunjuje, to može utjecati na trenutak dovršetka izvršenja. Prodavatelj o tome obavještava kupca u najkraćem mogućem roku. Ako izmjena ili dopuna ugovora ima financijske i/ili kvalitativne posljedice, prodavatelj o tome unaprijed pisano obavještava kupca. Ako su stranke ugovorile fiksnu cijenu, prodavatelj pritom navodi u kojoj mjeri izmjena ili dopuna ugovora dovodi do prekoračenja te cijene. Odstupajući od odredbe trećeg stavka ovog članka, prodavatelj ne može zaračunati dodatne troškove ako je izmjena ili dopuna posljedica okolnosti koje se mogu pripisati njemu.

Članak 7: Predaja i prijelaz rizika

Prema potrošaču rizik oštećenja ili gubitka prelazi u trenutku u kojem potrošač, ili treća osoba koju je on odredio i koja nije prijevoznik, stvarno preuzme robu u posjed (članak 7:11 nizozemskog Građanskog zakonika). Drukčija odredba ne vrijedi prema potrošaču.

Prema poslovnom kupcu rizik prelazi u trenutku u kojem roba napusti skladište prodavatelja. Uvjeti isporuke to razrađuju.

Članak 8: Pregled robe i reklamacije

Kupac je dužan isporučeno pregledati ili dati na pregled u trenutku isporuke, a u svakom slučaju u najkraćem mogućem roku. Pritom je kupac dužan provjeriti odgovaraju li kvaliteta i količina isporučenoga onome što su stranke ugovorile, odnosno ispunjavaju li kvaliteta i količina zahtjeve koji za to vrijede u uobičajenom (trgovačkom) prometu. Reklamacije koje se odnose na oštećenja, manjkove ili gubitak isporučene robe kupac mora prodavatelju podnijeti u pisanom obliku u roku od 10 radnih dana od dana isporuke robe. Ako se prigovor u zadanom roku utvrdi osnovanim, prodavatelj ima pravo ili popraviti, ili ponovno isporučiti, ili odustati od isporuke i kupcu poslati knjižno odobrenje za taj dio kupoprodajne cijene. Neznatna odstupanja i/ili odstupanja uobičajena u branši te razlike u kvaliteti, količini, mjeri, boji ili obradi ne mogu se isticati prodavatelju; članci 20 i 21 to razrađuju za boju. Prigovori koji se odnose na određeni proizvod nemaju utjecaja na druge proizvode odnosno dijelove koji pripadaju istom ugovoru. Nakon što poslovni kupac robu preradi, reklamacije se više ne prihvaćaju.

Ono što je u ovom članku određeno o rokovima ne vrijedi prema potrošaču. Potrošač je dužan prodavatelja obavijestiti u primjerenom roku nakon otkrića nedostatka; obavijest u roku od dva mjeseca nakon otkrića u svakom je slučaju pravodobna (članak 7:23 stavak 1 nizozemskog Građanskog zakonika).

Prema potrošaču ne vrijedi ni gore navedeni izbor prodavatelja između popravka, zamjene i knjižnog odobrenja. Ako isporučeno ne odgovara ugovoru, potrošač sam bira između popravka i zamjene, osim ako je oblik koji je odabrao nemoguć ili za prodavatelja razmjerno nesrazmjerno skup (članak 7:21 nizozemskog Građanskog zakonika). Ako prodavatelj ne popravi ili ne zamijeni u razumnom roku ili to ne učini bez znatnih neugodnosti, potrošač može sniziti kupoprodajnu cijenu ili raskinuti ugovor.

Kod custom made narudžbe kupac isporučenu robu pregledava u roku od pet radnih dana nakon isporuke i odstupanja od ugovorene specifikacije prijavljuje unutar tog roka, kako bi prodavatelj mogao pravodobno ispraviti tekuću proizvodnju.

Članak 9: Uzorci i modeli

Ako je kupcu pokazan ili predan uzorak ili model, pretpostavlja se da je dan samo kao naznaka, a da roba koja se isporučuje tome ne mora odgovarati. Drukčije je ako su stranke izričito ugovorile da će roba koja se isporučuje tome ipak odgovarati.

Kod custom made narudžbe to vrijedi obrnuto: uzorak koji je kupac odobrio, odobreni uzorak boje ili u pisanom obliku potvrđena specifikacija jest mjerodavan za ono što prodavatelj isporučuje. Odstupanja u boji, mjeri ili obradi koja su uobičajena u tekstilnoj proizvodnji pritom ostaju dopuštena; članak 20 i članak 21 to razrađuju.

Slika ili prikaz boje prikazan na zaslonu nikada se ne smatra uzorkom ili modelom u smislu ovog članka. To vrijedi samo za fizički uzorak boje.

Članak 10: Isporučka

Otprema se obavlja iz skladišta prodavatelja, uslugom DPD. Troškovi dostave iznose €25,86 po pošiljci i prikazuju se prije dovršetka narudžbe; od iznosa narudžbe od €200 prodavatelj šalje besplatno. Za poslovnog kupca vrijede odstupajući pragovi po zemlji, koji su navedeni u B2B okruženju i u ponudi. Uvjeti isporuke dodatno razrađuju isporuku, rok isporuke, djelomičnu isporuku i štetu u prijevozu. Kupac je dužan robu preuzeti u trenutku u kojem mu je prodavatelj isporučiti ili dade isporučiti, odnosno u trenutku u kojem mu ta roba prema ugovoru bude stavljena na raspolaganje. Ako kupac odbije preuzimanje ili propusti dati informacije ili upute koje su potrebne za isporuku, prodavatelj ima pravo robu uskladištiti na trošak i rizik kupca. Ako se roba dostavlja, prodavatelj ima pravo zaračunati eventualne troškove dostave. Ako su prodavatelju za izvršenje ugovora potrebni podaci kupca, rok isporuke počinje teći nakon što kupac te podatke stavi prodavatelju na raspolaganje. Rok isporuke koji navede prodavatelj okviran je. To nikada nije prekluzivni rok. U slučaju prekoračenja roka kupac mora prodavatelja pisano opomenuti. Prodavatelj ima pravo robu isporučiti u dijelovima, osim

ako su stranke to pisano drukčije ugovorile ili djelomična isporuka nema samostalnu vrijednost. Kod isporuke u dijelovima prodavatelj ima pravo te dijelove zasebno fakturirati.

Članak 11: Viša sila

Ako prodavatelj svoje obveze iz ugovora ne može ispuniti, ne može ih ispuniti na vrijeme ili ih ne može ispuniti uredno zbog više sile, ne odgovara za štetu koju je kupac pretrpio. Pod višom silom stranke u svakom slučaju podrazumijevaju svaku okolnost s kojom prodavatelj u trenutku sklapanja ugovora nije mogao računati i uslijed koje kupac razumno ne može zahtijevati uobičajeno izvršenje ugovora, kao što su primjerice bolest, rat ili ratna opasnost, građanski rat i pobuna, nasilna djela, sabotaža, terorizam, prekid opskrbe energijom, poplava, potres, požar, zauzimanje poslovnog prostora, štrajkovi, isključenje radnika s rada, izmijenjene mjere vlasti, poteškoće u prijevozu i druge smetnje u poslovanju prodavatelja. Nadalje, stranke pod višom silom podrazumijevaju okolnost da dobavljači o kojima prodavatelj ovisi za izvršenje ugovora ne ispunjavaju svoje ugovorne obveze prema prodavatelju, osim ako se to može pripisati prodavatelju. Nastupi li situacija kakva je gore opisana, uslijed koje prodavatelj ne može ispuniti svoje obveze prema kupcu, te se obveze obustavljaju dok god ih prodavatelj ne može ispuniti. Ako je situacija iz prethodne rečenice trajala 30 kalendarskih dana, obje stranke imaju pravo ugovor raskinuti u cijelosti ili djelomično. Raskid se vrši u pisanom obliku ili elektroničkim putem; prema potrošaču ne vrijedi stroži oblik od pisane ili elektroničke obavijesti. U slučaju raskida prodavatelj u roku od četrnaest dana vraća ono što je plaćeno za neisporučeni dio.

Kod custom made narudžbe koja se zbog više sile ne može dovršiti, kupac duuguje samo za već izvršeni dio, i to u mjeri u kojoj taj dio za njega još ima vrijednost. Prodavatelj vraća predujam u mjeri u kojoj on premašuje dugovani dio. Članak 18 u ostalom se dijelu ne primjenjuje dok viša sila traje.

Članak 12: Prijenos prava

Prava jedne stranke iz ovog ugovora ne mogu se prenijeti bez prethodne pisane suglasnosti druge stranke. Ova odredba vrijedi kao odredba sa stvarnopravnim učinkom u smislu članka 3:83 stavka 2 nizozemskog Građanskog zakonika.

Članak 13: Pridržaj prava vlasništva i pravo zadržanja

Roba koja se nalazi kod prodavatelja te isporučena roba i dijelovi ostaju vlasništvo prodavatelja dok kupac ne plati cijelu ugovorenu cijenu. Do tada se prodavatelj može pozvati na svoj pridržaj prava vlasništva i robu uzeti natrag. Ako se ugovoreni iznosi koji se plaćaju unaprijed ne plate ili se ne plate na vrijeme, prodavatelj ima pravo obustaviti radove dok ugovoreni dio ne bude plaćen. Tada je riječ o vjerovnikovom zakašnjenju. Zakašnjela isporuka ne može se u tom slučaju isticati prodavatelju. Kupac nije ovlašten robu koja je obuhvaćena pridržajem prava vlasništva prodavatelja založiti niti je na bilo koji drugi način opteretiti. Kupac se obvezuje robu koja mu je isporučena uz pridržaj prava vlasništva osigurati i držati osiguranom od požara, štete od eksplozije i vode te od krađe, i policu na prvi zahtjev dati na uvid. Ako roba još nije isporučena, a ugovoreno plaćanje unaprijed ili cijena nije plaćena u skladu s dogovorom, prodavatelj ima pravo zadržanja. Roba se tada ne isporučuje dok kupac ne plati u cijelosti i u skladu s dogovorom. U slučaju likvidacije, insolventnosti ili odgode plaćanja kupca, obveze kupca odmah dospijevaju na naplatu.

Članak 14: Odgovornost

Svaka odgovornost za štetu koja proizlazi iz izvršenja ugovora ili je s njime povezana uvijek je ograničena na iznos koji u dotičnom slučaju isplaćuje sklopljeno osiguranje ili osiguranja od odgovornosti. Taj se iznos uvećava za iznos vlastitog udjela u šteti prema dotičnoj polici. Nije isključena odgovornost prodavatelja za štetu koja je posljedica namjere ili svjesne bezobzirnosti prodavatelja ili njegovih rukovodećih zaposlenika.

Ono što je određeno u ovom članku vrijedi isključivo prema poslovnom kupcu. Prema potrošaču u cijelosti vrijede zakonske odredbe o odgovornosti i sukladnosti.

Ako osiguranje od odgovornosti iz bilo kojeg razloga ne isplati naknadu, odgovornost prema poslovnom kupcu ograničena je na fakturnu vrijednost dotične narudžbe, uz najviše €25.000 po događaju ili nizu povezanih događaja. Odgovornost za posljedičnu štetu, uključujući izmaklu dobit, zastoje u poslovanju i propuštene uštede, isključena je prema poslovnom kupcu.

Dostavi li poslovni kupac sam logotip, naziv, dizajn ili drugi materijal za custom made narudžbu, jamči da je za to ovlašten i štiti prodavatelja od zahtjeva trećih osoba koji se na to odnose.

Članak 15: Obveza prigovora

Poslovni kupac dužan je prigovore na obavljene radove odmah prijaviti prodavatelju. Prigovor sadrži što detaljniji opis nedostatka, kako bi prodavatelj na njega mogao primjereno reagirati. Ako je prigovor osnovan, prodavatelj je dužan stvar popraviti i po potrebi zamijeniti.

Prema potrošaču riječ „odmah” ne vrijedi: on prijavljuje u primjerenom roku nakon otkrića, pri čemu je prijava u roku od dva mjeseca nakon otkrića u svakom slučaju pravodobna (članak 7:23 stavak 1 nizozemskog Građanskog zakonika). Kasnija prijava oduzima mu prava samo u mjeri u kojoj zakon to dopušta, a izbor između popravka i zamjene na njemu je u skladu s člankom 8.

Podnošenje prigovora besplatno je i ne zahtijeva pristanak na ove uvjete. Prodavatelj potvrđuje primitak u roku od pet radnih dana i sadržajno odgovara u roku od četrnaest dana; ako je potrebno više vremena, prodavatelj to javlja unutar tog roka uz naznaku kada će odgovoriti.

Članak 16: Jamstva

Prodavatelj jamči da isporučeno odgovara ugovoru: navedenoj specifikaciji, opisu u internetskoj trgovini i onome što je kupac na temelju toga smio očekivati. Za potrošača uz to u cijelosti vrijede zakonska prava u slučaju nesukladnosti; ovaj ih članak ne ograničava i ona nisu vremenski ograničena na fiksno razdoblje, nego ovise o tome što se od proizvoda smjelo očekivati.

Prema poslovnom kupcu vrijedi jamstveni rok od dvije kalendarske godine nakon primitka. To se jamstvo odnosi na greške u materijalu i izradi. Radna odjeća i stolni tekstil uporabni su artikli: uobičajeno habanje, gubitak boje uslijed ponovljenog industrijskog pranja, skupljanje unutar granice navedene na etiketi i šteta nastala pranjem izvan uputa za pranje nisu obuhvaćeni jamstvom. Prodavatelj ne jamči da je isporučeno prikladno za uporabu koju je kupac imao na umu, ali je nije unaprijed pisano naveo.

Ako je u ugovoru sadržano dalekosežnije jamstvo, vrijedi sljedeće. Svrha je tog jamstva da se između prodavatelja i poslovnog kupca uspostavi takva raspodjela rizika da posljedice povrede tog jamstva u cijelosti idu na teret i rizik prodavatelja. Odredba iz prethodne rečenice vrijedi i ako je povreda kupcu bila poznata ili mu je provođenjem pregleda mogla biti poznata. Navedeno jamstvo ne vrijedi kada je nedostatak nastao kao posljedica nestručne ili nenamjenske uporabe ili kada su kupac ili treće osobe bez dopuštenja unijeli izmjene odnosno ih pokušali unijeti ili kupljeno upotrijebili u svrhe za koje nije namijenjeno. Ako se jamstvo koje je dao prodavatelj odnosi na stvar koju je proizvela treća osoba, jamstvo je ograničeno na jamstvo koje daje taj proizvođač.

Članak 17: Mjerodavno pravo i nadležni sud

Na svaki ugovor između stranaka primjenjuje se nizozemsko pravo. Primjena Bečke konvencije o međunarodnoj prodaji robe je isključena.

Sporovi s poslovnim kupcem podnose se isključivo nadležnom sudu Rechtbank Gelderland, lokacija Arnhem, koji je sud sjedišta prodavatelja, osim ako zakon prisilno propisuje drukčije.

Prema potrošaču vrijedi sljedeće. Potrošač zadržava zaštitu prisilnih propisa prava zemlje u kojoj ima uobičajeno boravište; gornji izbor mjerodavnog prava ne oduzima mu tu zaštitu. Potrošač spor može podnijeti sudu svojeg prebivališta ili sudu sjedišta prodavatelja. Prodavatelj spor s potrošačem može podnijeti isključivo sudu prebivališta potrošača.

Prigovor potrošač najprije može besplatno podnijeti prodavatelju putem sales@dena.nl; prodavatelj odgovara u roku od četrnaest dana. Ako se stranke međusobno ne usuglase, otvoren je put do suda.

Ako se u sudskom postupku jedna ili više odredaba ovih općih uvjeta ocijeni nepoštenima odnosno pretjerano otegotnima, ostale odredbe ostaju u cijelosti na snazi, a umjesto poništene odredbe primjenjuje se rješenje koje njezinoj namjeri odgovara što je moguće više.

Članak 18: Custom made narudžbe

18.1 Što je custom made narudžba. Pod custom made narudžbom stranke podrazumijevaju svaku narudžbu ili stavku narudžbe koja se odnosi na robu koja se:

- a. izrađuje ili prilagođava prema specifikaciji, mjeri, boji, dezenu, tkanini ili drugom zahtjevu kupca;
- b. proizvodi posebno za projekt, lokaciju ili poslovnicu koje je naveo kupac, uključujući artikle iz projektnog kataloga u B2B okruženju;
- c. posebno za kupca nabavlja od strane prodavatelja i ne pripada standardnom asortimanu prodavatelja.

Prodavatelj u ponudi, u okruženju za naručivanje i u potvrdi narudžbe izričito navodi koje su stavke custom made narudžba i traži od kupca da to zasebno potvrdi. Bez tog navođenja i te potvrde stavci 3 do 7 ovog članka ne vrijede. U internetskoj trgovini, u B2B okruženju i u ponudi custom made narudžba naziva se i posebna narudžba; time se misli na isto.

Za custom made narudžbu po artiklu vrijedi minimalna količina naručivanja. Koji prag vrijedi razlikuje se po marki i po skupini proizvoda; prodavatelj ga navodi uz artikl, u B2B okruženju i u ponudi.

Prodavatelj ne obavlja vez ni tisak. Prilagodba se ograničava na odstupajuće mjere, boje, tkanine, modele i obrade koje prodavatelj sam proizvodi.

18.2 Isključivo poslovno. Custom made narudžbe prodavatelj nudi isključivo poslovnom kupcu i sklapa ih također isključivo s poslovnim kupcem. Upit potrošača prodavatelj ne uzima u obradu kao custom made narudžbu. Ovaj članak stoga vrijedi isključivo između prodavatelja i poslovnog kupca i ne stvara nikakvu obvezu za potrošača. Kupi li potrošač artikl koji je izrađen prema njegovoj specifikaciji ili je jasno namijenjen njemu osobno, za to vrijede zakon i članak 5, a ne ovaj članak.

18.3 Neopozivost. Custom made narudžba nakon sklapanja ugovora neopoziva je. Kupac custom made narudžbu ne može otkazati, raskinuti ni jednostrano izmijeniti. Prodavatelj zadržava pravo zahtijevati ispunjenje: kupac ostaje dužan robu preuzeti i platiti cjelokupnu ugovorenu kupoprodajnu cijenu, i onda kada da do znanja da robu više ne želi primiti. Odbije li kupac preuzimanje, prodavatelj robu uskladištava na trošak i rizik kupca u skladu s člankom 10, a kupoprodajna cijena ostaje u cijelosti dugovana.

18.4 Početak i specifikacija. Prodavatelj s proizvodnjom ili posebnom nabavom započinje nakon što kupac narudžbu potvrdi elektroničkim putem i nakon što je primljen predujam iz stavka 5. Prodavatelj točnu specifikaciju prije proizvodnje potvrđuje u pisanom obliku ili elektroničkim putem; nakon potvrde kupca ta je specifikacija obvezujuća.

18.5 Obročno plaćanje. Kod custom made narudžbe kupac unaprijed plaća 70% iznosa narudžbe. Prodavatelj taj predujam fakturira uz potvrdu narudžbe. Preostalih 30% prodavatelj fakturira pri isporuci; taj iznos dospijeva na naplatu u roku od četrnaest dana od datuma računa. Isporučuje li prodavatelj u dijelovima, svaka djelomična isporuka za drugu ratu vrijedi kao isporuka isporučenog dijela, a prodavatelj fakturira razmjerno. Stranke mogu u pisanom obliku ugovoriti drukčiju raspodjelu ili drukčiji rok.

Izostane li predujam, proizvodnja ne započinje, rok isporuke pomiče se najmanje za trajanje kašnjenja, a prodavatelj može obustaviti ispunjenje svojih obveza u skladu s člankom 13. Raskine li prodavatelj narudžbu nakon toga, kupac duuguje naknadu iz stavka 7 prema stanju u tom trenutku. Na ratu koja nije plaćena na vrijeme poslovni kupac duuguje zakonsku zateznu kamatu za trgovačke ugovore u skladu s člankom 3.

18.6 Prestanak sporazumnim putem. Kupac može od prodavatelja zatražiti da custom made narudžbu ipak okonča. Prodavatelj nije dužan na to pristati. Pristane li, vrijedi stavak 7.

18.7 Naknada kod prestanka sporazumnim putem. Pristane li prodavatelj na prestanak u smislu stavka 6, kupac prodavatelju duuguje:

- a. 25% vrijednosti narudžbe dotičnih stavki narudžbe, ako za te stavke još nije naručen, rezerviran ni izrezan materijal;
- b. 50% vrijednosti narudžbe, ako je materijal naručen, rezerviran ili izrezan, ali konfekcijska izrada još nije započela;
- c. 100% vrijednosti narudžbe, čim je konfekcijska izrada započela, čim je roba u cijelosti ili djelomično gotova, odnosno čim je roba posebno nabavljena za kupca.

Ovi postoci služe naknadi već nastalih troškova i izmakle dobiti prodavatelja, umanjenih za uštede koje prestanak donosi, i njihova su razumna prethodna procjena. Prodavatelj na zahtjev kupca daje uvid u troškove na kojima se izračun temelji. Prodavatelj se trudi ograničiti štetu; uspije li robu ipak prodati trećoj osobi, neto prihod od toga odbija. Navedeni su iznosi bez PDV-a. Već primljeni predujam odbija se od dugovanog iznosa; premašuje li predujam dugovani iznos, prodavatelj razliku vraća u roku od četrnaest dana.

Članak 19: Individualne ponude

19.1 Što je individualna ponuda. Pod individualnom ponudom stranke podrazumijevaju ponudu koju prodavatelj na upit osobno izrađuje za nabavu od 200 komada ili više po upitu. Cijene, količinske ljestvice i popusti prikazani u internetskoj trgovini i u B2B okruženju za nju ne vrijede: individualna ponuda ih za stavke koje su u njoj sadržane zamjenjuje.

19.2 Isključivo poslovno. Prodavatelj individualnu ponudu izdaje isključivo poslovnom kupcu.

19.3 Rok valjanosti. Individualna ponuda vrijedi tijekom roka koji je u njoj naveden, a ako on nije naveden, trideset dana od dana izdavanja. Prihvat nakon isteka tog roka ne obvezuje prodavatelja. Individualna ponuda ne vrijedi automatski za ponovne narudžbe; na njih se primjenjuje članak 21.

19.4 Obročno plaćanje. Na narudžbu koja proizlazi iz individualne ponude na odgovarajući se način primjenjuje obročno plaćanje iz članka 18 stavka 5: 70% iznosa narudžbe unaprijed, fakturirano uz potvrdu narudžbe, a preostalih 30% pri isporuci, s dospijecem u roku od četrnaest dana od datuma računa. Prodavatelj s proizvodnjom ili nabavom započinje tek nakon primitka predujma.

19.5 Odnos prema članku 18. Individualna ponuda može sadržavati i standardne i custom made artikle. U mjeri u kojoj se ponuda odnosi na custom made artikle, uz to u cijelosti vrijedi članak 18. Individualna ponuda ne pretvara standardni artikl u custom made narudžbu i stoga kupcu ne oduzima prava koja ima kod standardnog artikla.

Članak 20: Boje proizvoda i slike

Slike proizvoda prikazane na internetskoj stranici namijenjene su što točnijem prikazu proizvoda. Unatoč pažnji prodavatelja, stvarne se boje proizvoda mogu razlikovati od boja kako su prikazane na zaslonu. To može biti uzrokovano, među ostalim, fotografijom, osvjetljenjem, postavkama zaslona i prikazom boja uređaja koji se koristi.

Neznatna odstupanja u boji između prikazanih slika i stvarno isporučenog proizvoda stoga se mogu pojaviti i ne daju pravo na reklamaciju, povrat ni naknadu štete, u mjeri u kojoj se odstupanje razumno može smatrati neznatnim.

Ako je kupcu točna boja bitna, prodavatelj na zahtjev prije narudžbe dostavlja fizički uzorak boje. Samo takav uzorak vrijedi kao uzorak u smislu članka 9; slika na zaslonu to ne čini.

Prema potrošaču ovaj članak ne dira u njegova zakonska prava. Njegovo pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 5 ostaje u cijelosti na snazi, i onda kada raskine ugovor zato što ga je boja razočarala, a odstupanje koje se ne može smatrati neznatnim ostaje nedostatak na koji se primjenjuju članci 8 i 16.

Članak 21: Ponovne narudžbe

Kod ponovnih narudžbi mogu se pojaviti razlike u boji u odnosu na ranije isporučene proizvode. Zbog razlika između proizvodnih serija, materijala i procesa bojenja boja ponovne narudžbe može odstupati do otprilike 4 do 5% od izvorne isporuke.

Takvo se odstupanje u boji smatra uobičajenom proizvodnom tolerancijom i ne daje pravo na reklamaciju, povrat ni naknadu štete.

Ako je kupcu jednaka boja bitna, primjerice zato što nadopunjuje postojeću garderobu, to prijavljuje pri upitu. Prodavatelj u tom slučaju može rezervirati iz tekuće proizvodne serije ili unaprijed dati na odobrenje uzorak boje iz nove serije. Bez takvog prethodnog dogovora kupac se ne može pozvati na razliku u boji unutar navedene tolerancije.

Ponude, predračuni i cijene ne vrijede automatski za ponovne narudžbe; na njih se i dalje primjenjuje članak 4.

Prema potrošaču ovaj članak ne dira u njegova zakonska prava ni u njegovo pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 5.