



Cheffix je znamka podjetja Dena Textile Productions B.V.

cheffix.eu

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Splošni pogoji poslovanja

Ta prevod je zgolj informativne narave. Pravno zavezujoča je izključno nizozemska različica.

1. člen: Opredelitev pojmov

Družba Dena Textile Productions B.V. s sedežem na naslovu Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, matična številka pri gospodarski zbornici (KvK) 30258618, identifikacijska številka za DDV NL820655934B01, je v teh splošnih pogojih poimenovana prodajalec. Prodajalec posluje pod poslovnima imenoma Cheffix in Dena; obe sta poslovni imeni te ene same družbe z omejeno odgovornostjo, zato je pogodba vedno sklenjena z družbo Dena Textile Productions B.V., ne glede na to, prek katere spletne trgovine je bilo naročilo oddano.

Nasprotna stranka prodajalca je poimenovana kupec. Pogodbeni stranki sta prodajalec in kupec skupaj. S pogodbo je mišljena prodajna pogodba med pogodbenima strankama.

V teh pogojih pomenijo:

- potrošnik: kupec, ki je fizična oseba in ne deluje v okviru opravljanja poklicne ali pridobitne dejavnosti;
- poslovni kupec: vsak kupec, ki ni potrošnik, vključno z distributerjem;
- distributer: poslovni kupec, ki mu je prodajalec odobril dostop do B2B-okolja in tam kupuje po svojem lastnem ceniku;
- B2B-okolje: zaščiteni del spletne trgovine, do katerega imajo dostop izključno odobreni distributerji;
- custom made naročilo: naročilo v smislu 18. člena. V spletni trgovini, v B2B-okolju in v ponudbi je poimenovano tudi posebno naročilo; mišljeno je isto;
- individualna ponudba: ponudba v smislu 19. člena;
- ponovno naročilo: naročilo za izdelek, ki ga je prodajalec kupcu že prej dobavil.

Določbe, ki so izrecno napisane samo za potrošnika ali samo za poslovnega kupca, veljajo tudi samo za to stranko. Kadar ti pogoji odstopajo od prisilnih predpisov potrošniškega prava, v razmerju do potrošnika velja zakon.

2. člen: Uporaba splošnih pogojev

Ti pogoji se uporabljajo za vse ponudbe, predračune, pogodbe ter dobave storitev ali blaga, ki jih opravi prodajalec ali se opravijo v njegovem imenu. Odstopanje od teh pogojev je mogoče le, če sta se pogodbeni stranki o tem izrecno in pisno dogovorili.

Prodajalec te splošne pogoje in dobavne pogoje pred sklenitvijo pogodbe ali ob njej po elektronski poti da na voljo kupcu, in sicer na način, ki kupcu omogoča, da jih shrani in vanje vpogleda pozneje. Oba dokumenta je mogoče prenesti tudi v obliki PDF. Vsaka različica nosi datum različice. Prodajalec za vsak sprejem zabeleži, katera različica je takrat veljala, in to zabeležbo hrani; na zahtevo prodajalec veljavno različico pošlje brezplačno.

Uporaba nabavnih ali drugih pogojev poslovnega kupca je izrecno zavrnjena, tudi če so bili ti pogoji prejeti prej ali če so navedeni na katerem koli dokumentu kupca. Prodajalec te pogoje sprejme izključno takrat, ko je to izrecno in pisno potrdil.

V primeru neskladja velja naslednji vrstni red: pisno podpisan drugačen dogovor, nato potrditev naročila, nato dobavni pogoji, kolikor gre za dobavo, nato ti splošni pogoji.

3. člen: Plačilo

Naročila v spletni trgovini se ob oddaji v celoti plačajo prek ponujenih načinov plačila, razen če je pisno dogovorjeno drugače. Poslovnemu kupcu lahko prodajalec odobri plačilni rok; v tem primeru velja rok, naveden na računu, ob njegovi odsotnosti pa trideset dni od datuma računa. Izključno pri custom made naročilu (18. člen) in pri naročilu, ki izhaja iz individualne ponudbe (19. člen), namesto tega velja ureditev plačila po obrokih iz odstavka 5 18. člena: 70% zneska naročila vnaprej in preostalih 30% v štirinajstih dneh od datuma računa za dobavo. Prodajalec v tem primeru začne proizvodnjo ali posebno nabavo šele po prejemu tega predplačila. Za vsa druga naročila se ta ureditev plačila po obrokih ne uporablja; zanje velja, kar je določeno zgoraj. Če kupec ne plača pravočasno, je v zamudi. Če kupec ostane v zamudi, je prodajalec upravičen zadržati izpolnitev svojih obveznosti, dokler kupec ne izpolni svoje plačilne obveznosti. Če kupec ostane v zamudi, bo prodajalec pristopil k izterjavi. Stroški te izterjave bremenijo kupca. Ti stroški izterjave se izračunajo v skladu z nizozemsko uredbo o povračilu zunajsodnih stroškov izterjave (Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten). V primeru likvidacije, stečaja, rubeža ali odloga plačil kupca terjatve prodajalca do kupca zapadejo v takojšnje plačilo. Če kupec odkloni sodelovanje pri izvedbi naročila s strani prodajalca, je kljub temu dolžan prodajalcu plačati dogovorjeno ceno. Določbe 18. člena se v celoti še naprej uporabljajo za custom made naročila, določbe 19. člena pa za individualne ponudbe.

Od neporavnane zneska poslovni kupec od dneva zapadlosti dolguje zakonske zamudne obresti pri trgovinskih poslih (člen 6:119a nizozemskega Civilnega zakonika, Burgerlijk Wetboek), ne da bi bil za to potreben opomin.

V razmerju do potrošnika velja: prodajalec zunajsodne stroške izterjave zaračuna šele potem, ko je potrošnika po nastopu zamude pisno opomnil, naj v štirinajstih dneh od dneva prejema tega opomina vendarle plača, pri čemer navede stroške, ki bodo zapadli po tem roku. Višina teh stroškov sledi nizozemski uredbi o povračilu zunajsodnih stroškov izterjave (Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten).

4. člen: Ponudbe, predračuni in cena

Ponudbe so neobvezujoče, razen če je v ponudbi naveden rok za sprejem. Če ponudba v tem določenem roku ni sprejeta, ponudba preneha veljati. Dobavni roki v predračunih so okvirni in poslovnemu kupcu ob njihovi prekoračitvi ne dajejo pravice do odstopa od pogodbe ali do odškodnine, razen če sta se pogodbeni stranki izrecno in pisno dogovorili drugače. Ponudbe in predračuni ne veljajo samodejno za ponovna naročila. Pogodbeni stranki se morata o tem izrecno in pisno dogovoriti. Za ponovna naročila se uporablja 21. člen. Individualna ponudba je ponudba v smislu 19. člena; zanjo se uporablja navedeni člen.

Določba prejšnjega odstavka o dobavnih rokih ne velja v razmerju do potrošnika. Če prodajalec ne dobavi v navedenem roku, mu potrošnik pisno ali po elektronski poti določi razumen dodatni rok; če tudi ta rok poteče brez dobave, lahko potrošnik odstopi od pogodbe, prodajalec pa v štirinajstih dneh vrne, kar je potrošnik plačal (člen 7:19a nizozemskega Civilnega zakonika). Če je potrošnik vnaprej sporočil, da je določen datum dobave zanj bistven, lahko odstopi takoj.

Cena, prikazana potrošniku, je nakupna cena, vključno z dolgovanim DDV in morebitnimi drugimi državnimi dajatvami; dodatni stroški pošiljanja so prikazani ločeno pred zaključkom naročila. Poslovnemu kupcu so cene prikazane brez DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Pri custom made naročilu velja dobavni rok, naveden ob potrditvi naročila; če prodajalec od njega bistveno odstopa, to nemudoma sporoči.

5. člen: Pravica do odstopa od pogodbe

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh po prejemu naročila odstopi od pogodbe brez navedbe razloga (pravica do odstopa od pogodbe). Rok začne teči od trenutka, ko potrošnik prejme (celotno) naročilo. Pravice do odstopa od pogodbe ni, kadar so izdelki po njegovih specifikacijah izdelani po meri ali kadar so obstojni le kratek čas. Potrošnik lahko uporabi odstopni

obrazec prodajalca. Prodajalec mu ga je dolžan dati na voljo takoj po vprašanju kupca. V času za premislek potrošnik z izdelkom in embalažo ravna skrbno. Izdelek razpakira ali uporabi le v obsegu, ki je potreben za presojo, ali želi izdelek obdržati. Če uveljavi pravico do odstopa od pogodbe, neuporabljen in nepoškodovan izdelek z vsemi dobavljenimi dodatki in, če je to razumno mogoče, v originalni odpremni embalaži vrne prodajalcu v skladu z razumnimi in jasnimi navodili, ki jih je dal podjetnik.

Iz pravice do odstopa od pogodbe je izvzet potrošniški nakup, ki se nanaša na dobavo izdelkov, izdelanih po specifikacijah potrošnika, ki niso predizdelani in so izdelani na podlagi individualne izbire ali odločitve potrošnika, ali izdelkov, ki so očitno namenjeni določeni osebi. Če uveljavi pravico do odstopa od pogodbe, izdelek, če je to razumno mogoče, neuporabljen in nepoškodovan, z vsemi dobavljenimi dodatki in v originalni odpremni embalaži vrne prodajalcu v skladu z razumnimi in jasnimi navodili, ki jih je dal podjetnik.

Če potrošnik uveljavi pravico do odstopa od pogodbe, nosi neposredne stroške vračila. Ti znašajo €8,05 na paket in se odštejejo od vrednosti vrnjenih izdelkov. Stroški pošiljanja, ki jih je potrošnik plačal ob svojem naročilu, se ne povrnejo. Pogoji vračila to prikazujejo na primeru. Prodajalec plačilo vrne v štirinajstih dneh po prejemu odstopne izjave, in sicer z istim plačilnim sredstvom, to vračilo pa lahko zadrži, dokler ne prejme blaga ali dokler potrošnik ne dokaže, da ga je poslal nazaj. Vzorčni odstopni obrazec je na dnu pogojev vračila in ga je mogoče vložiti tudi po elektronski poti.

Vračilo zaradi okvarjenega, poškodovanega ali napačno dobavljenega izdelka je brezplačno: v tem primeru stroške vračila nosi prodajalec, ki povrne tudi prvotne stroške pošiljanja. Prodajalec tako prijavo predhodno presodi. Potrošnik izdelek prijavi na portalu za vračila pod razlogom "prejeto poškodovano" ali "okvara" in priloži vsaj eno fotografijo ter kratko obrazložitev; brez teh podatkov prodajalec prijave ne more presoditi in je kot take ne obravnava. Če se po prejemu izkaže, da izdelek ni pomanjkljiv, se vseeno uporabi prvi odstavek. To ne posega v zakonske pravice potrošnika ob neskladnosti blaga s pogodbo; te veljajo tudi, kadar napako prijavi po drugi poti.

Pri blagu, ki je izdelano po specifikacijah potrošnika ali je očitno namenjeno njemu osebno, pravice do odstopa od pogodbe ni. Prodajalec to pred oddajo naročila izrecno sporoči pri zadevni postavki in prosi potrošnika, da to posebej potrdi; brez tega obvestila in te potrditve pravica do odstopa od pogodbe ostane. Dejstvo, da je bil izdelek posebej NABAVLJEN, ni pa izdelan po specifikaciji potrošnika, na pravico do odstopa od pogodbe ne vpliva.

Pravica do odstopa od pogodbe pripada izključno potrošniku. Poslovni kupec, vključno z distributerjem, nima zakonske pravice do odstopa od pogodbe; vračilo je zanj mogoče izključno po posvetovanju in v skladu z dogovori v B2B-okolju.

6. člen: Sprememba pogodbe

Če se med izvajanjem pogodbe izkaže, da je za pravilno izvedbo naročila treba spremeniti ali dopolniti dela, ki jih je treba opraviti, pogodbeni stranki pravočasno in v medsebojnem posvetovanju pogodbo ustrezno prilagodita. Če se pogodbeni stranki dogovorita, da se pogodba spremeni ali dopolni, lahko to vpliva na trenutek dokončanja izvedbe. Prodajalec o tem kupca obvesti čim prej. Če ima sprememba pogodbe ali dopolnitev pogodbe finančne in/ali kakovostne posledice, prodajalec o tem kupca vnaprej pisno obvesti. Če sta se pogodbeni stranki dogovorili za fiksno ceno, prodajalec pri tem navede, v kolikšni meri sprememba ali dopolnitev pogodbe povzroči prekoračitev te cene. Ne glede na določbo tretjega odstavka tega člena prodajalec ne sme zaračunati dodatnih stroškov, če je sprememba ali dopolnitev posledica okoliščin, ki jih je mogoče pripisati njemu.

7. člen: Izročitev in prehod nevarnosti

V razmerju do potrošnika nevarnost poškodovanja ali izgube preide v trenutku, ko potrošnik ali tretja oseba, ki jo je določil in ki ni prevoznik, dejansko pridobi posest blaga (člen 7:11 nizozemskega Civilnega zakonika). Drugačno določilo v razmerju do potrošnika ne velja.

V razmerju do poslovnega kupca nevarnost preide v trenutku, ko blago zapusti skladišče prodajalca. Dobavni pogoji to podrobneje urejajo.

8. člen: Pregled, reklamacije

Kupec je dolžan dobavljeno blago pregledati ali dati pregledati ob dobavi, v vsakem primeru pa v najkrajšem možnem roku. Pri tem mora kupec preveriti, ali se kakovost in količina dobavljenega ujemata s tem, kar sta pogodbeni stranki dogovorili, oziroma vsaj, ali kakovost in količina ustrezata zahtevam, ki veljajo v običajnem (trgovinskem) prometu. Reklamacije glede poškodb, primanjkljajev ali izgube dobavljenega blaga mora kupec pisno vložiti pri prodajalcu v 10 delovnih dneh od dneva dobave blaga. Če je reklamacija v določenem roku spoznana za utemeljeno, ima prodajalec pravico blago bodisi popraviti, bodisi znova dobaviti, bodisi od dobave odstopiti in kupcu izdati dobropis za ta del kupnine. Manjših in/ali v panogi običajnih odstopanj ter razlik v kakovosti, številu, meri, barvi ali obdelavi prodajalcu ni mogoče očitati; 20. in 21. člen to podrobneje urejata za barvo. Reklamacije glede določenega izdelka ne vplivajo na druge izdelke oziroma sestavne dele, ki spadajo v isto pogodbo. Po predelavi blaga pri poslovnem kupcu reklamacije niso več sprejete.

Določba tega člena o rokih ne velja v razmerju do potrošnika. Potrošnik mora prodajalca obvestiti v primernem času po odkritju napake; obvestilo v dveh mesecih po odkritju je v vsakem primeru pravočasno (člen 7:23, odstavek 1 nizozemskega Civilnega zakonika).

V razmerju do potrošnika prav tako ne velja zgoraj prodajalcu pridržana izbira med popravilom, zamenjavo in dobropisom. Če dobavljeno ne ustreza pogodbi, potrošnik sam izbere med popravilom in zamenjavo, razen če je oblika, ki jo je izbral, nemogoča ali za prodajalca nesorazmerno draga (člen 7:21 nizozemskega Civilnega zakonika). Če prodajalec ne popravi ali ne zamenja v razumnem roku ali tega ne stori brez znatnih nevšečnosti, lahko potrošnik zniža kupnino ali odstopi od pogodbe.

Pri custom made naročilu kupec dobavljeno blago pregleda v petih delovnih dneh po dobavi in v tem roku sporoči odstopanja od dogovorjene specifikacije, da lahko prodajalec tekočo proizvodnjo pravočasno popravi.

9. člen: Vzorci in modeli

Če je bil kupcu prikazan ali izročen vzorec ali model, se domneva, da je bil dan zgolj kot ponazoritev, ne da bi blago, ki bo dobavljeno, moralo temu ustrezati. Drugače je, če sta se pogodbeni stranki izrecno dogovorili, da bo blago, ki bo dobavljeno, temu ustrezalo.

Pri custom made naročilu velja obratno: vzorec, ki ga je kupec odobril, odobreni barvni vzorec ali pisno potrjena specifikacija so odločilni za to, kar prodajalec dobavi. Odstopanja v barvi, meri ali obdelavi, ki so v tekstilni proizvodnji običajna, pri tem ostanejo dovoljena; 20. člen in 21. člen to podrobneje urejata.

Slika ali barvni prikaz na zaslonu nikoli ne velja za vzorec ali model v smislu tega člena. To velja le za fizični barvni vzorec.

10. člen: Dobava

Pošiljanje poteka iz skladišča prodajalca, z DPD. Stroški pošiljanja znašajo €17,88 na škatlo z največ 24 kosi (naročilo, ki napolni več škatel, plača ta znesek za vsako škatlo; naknadna dobava artiklov, ki jih ni bilo na zalogi, ne stane dodatne poštnine) in so prikazani pred zaključkom naročila; od vrednosti naročila €200 naprej prodajalec pošilja brezplačno. To ne velja za pošiljke v naslednje države: Združeno kraljestvo, Norveška, Aruba, Curaçao, Sint Maarten in Švica. Za poslovnega kupca veljajo po posameznih državah različni pragovi, ki so navedeni v B2B-okolju in v ponudbi. Dobavni pogoji podrobneje urejajo dobavo, dobavni rok, delno dobavo in transportno škodo. Kupec je dolžan blago prevzeti v trenutku, ko mu ga prodajalec dobavi ali da dobaviti, oziroma v trenutku, ko mu je to blago v skladu s pogodbo dano na voljo. Če kupec prevzem odkloni ali je malomaren pri posredovanju informacij ali navodil, ki so potrebna za dobavo, je prodajalec upravičen blago uskladiščiti na račun in nevarnost kupca. Če se blago dostavi, je prodajalec upravičen zaračunati morebitne stroške dostave. Če prodajalec za izvedbo pogodbe potrebuje podatke kupca, začne dobavni rok teči po tem, ko kupec te podatke da na voljo prodajalcu. Rok za dobavo, ki ga navede prodajalec, je okvirni. To nikoli ni rok, katerega potek sam po sebi povzroči zamudo. Ob prekoračitvi roka mora kupec prodajalca pisno pozvati k izpolnitvi. Prodajalec je upravičen blago dobaviti po delih, razen če sta se pogodbeni stranki o tem pisno dogovorili drugače ali če delna dobava nima samostojne vrednosti. Pri dobavi po delih je prodajalec upravičen te dele zaračunati ločeno.

11. člen: Višja sila

Če prodajalec zaradi višje sile ne more izpolniti svojih obveznosti iz pogodbe oziroma jih ne more izpolniti pravočasno ali pravilno, ne odgovarja za škodo, ki jo utрпи kupec. Pod višjo silo pogodbeni stranki razumeta v vsakem primeru vsako okoliščino, ki je prodajalec ob sklenitvi pogodbe ni mogel upoštevati in zaradi katere od kupca razumno ni mogoče pričakovati običajne izvedbe pogodbe, kot so na primer bolezen, vojna ali vojna nevarnost, državljanska vojna in upor, vojna nasilna dejanja, sabotaža, terorizem, motnje v oskrbi z energijo, poplava, potres, požar, zasedba obrata, stavke, izprtje delavcev, spremenjeni ukrepi oblasti, težave v prevozu in druge motnje v obratu prodajalca. Pod višjo silo pogodbeni stranki razumeta tudi okoliščino, da dobavna podjetja, od katerih je prodajalec odvisen pri izvedbi pogodbe, ne izpolnjujejo svojih pogodbenih obveznosti do prodajalca, razen če je to mogoče očitati prodajalcu. Če nastopi zgoraj opisani položaj, zaradi katerega prodajalec ne more izpolniti svojih obveznosti do kupca, se te obveznosti zadržijo, dokler prodajalec svojih obveznosti ne more izpolniti. Če položaj iz prejšnjega stavka traja 30 koledarskih dni, imata obe pogodbeni stranki pravico od pogodbe v celoti ali delno odstopiti. Odstop se opravi pisno ali po elektronski poti; v razmerju do potrošnika ne velja strožja zahteva glede oblike kot pisno ali elektronsko sporočilo. Ob odstopu prodajalec v štirinajstih dneh vrne, kar je bilo plačano za nedobavljeni del.

Pri custom made naročilu, ki ga zaradi višje sile ni mogoče dokončati, kupec dolguje le že izvedeni del, kolikor ima ta del zanj še vrednost. Prodajalec predplačilo vrne, kolikor to presega dolgovani del. 18. člen se v preostalem ne uporablja, dokler traja višja sila.

12. člen: Prenos pravic

Pravic pogodbene stranke iz te pogodbe ni mogoče prenesti brez predhodnega pisnega soglasja druge pogodbene stranke. Ta določba velja kot določilo s stvarnopravnim učinkom v smislu drugega odstavka člena 3:83 nizozemskega Civilnega zakonika.

13. člen: Pridržek lastninske pravice in retencijska pravica

Blago, ki je pri prodajalcu, ter dobavljeno blago in sestavni deli ostanejo last prodajalca, dokler kupec ne plača celotne dogovorjene cene. Do takrat se lahko prodajalec sklicuje na svoj pridržek lastninske pravice in blago vzame nazaj. Če dogovorjeni zneski, ki jih je treba plačati vnaprej, niso plačani ali niso plačani pravočasno, ima prodajalec pravico dela zadržati, dokler dogovorjeni del ni naknadno plačan. V tem primeru gre za upnikovo zamudo. Zapoznele dobave v tem primeru ni mogoče očitati prodajalcu. Kupec ni upravičen blaga, ki je predmet pridržka lastninske pravice prodajalca, zastaviti niti ga kakor koli drugače obremeniti. Kupec se zavezuje, da bo blago, ki mu je dobavljeno s pridržkom lastninske pravice, zavaroval in imel zavarovano pred požarom, škodo zaradi eksplozije in vode ter pred krajo in da bo na prvo zahtevo dal polico na vpogled. Če blago še ni dobavljeno, dogovorjeno predplačilo ali cena pa ni plačana v skladu z dogovorom, ima prodajalec retencijsko pravico. Blago se v tem primeru ne dobavi, dokler kupec ne plača v celoti in v skladu z dogovorom. V primeru likvidacije, insolventnosti ali odloga plačil kupca obveznosti kupca zapadejo v takojšnje plačilo.

14. člen: Odgovornost

Vsaka odgovornost za škodo, ki izhaja iz izvedbe pogodbe ali je z njo povezana, je vedno omejena na znesek, ki ga v posameznem primeru izplača sklenjeno zavarovanje odgovornosti. Ta znesek se poveča za znesek lastne udeležbe po zadevni polici. Ni izključena odgovornost prodajalca za škodo, ki je posledica naklepa ali zavestne malomarnosti prodajalca ali njegovih vodilnih podrejenih.

Določba tega člena velja izključno v razmerju do poslovnega kupca. V razmerju do potrošnika v celoti veljajo zakonske določbe o odgovornosti in o skladnosti blaga s pogodbo.

Če zavarovanje odgovornosti iz katerega koli razloga ne izplača odškodnine, je odgovornost do poslovnega kupca omejena na vrednost računa zadevnega naročila, in sicer največ €25.000 na dogodek ali niz povezanih dogodkov. Odgovornost za posledično škodo, med drugim za izgubljeni dobiček, zastoj poslovanja in izgubljene prihranke, je v razmerju do poslovnega kupca izključena.

Če poslovni kupec za custom made naročilo sam priskrbi logotip, ime, oblikovno rešitev ali drugo gradivo, jamči, da je za to upravičen, in prodajalca varuje pred zahtevki tretjih oseb, ki se na to nanašajo.

15. člen: Dolžnost grajanja napak

Poslovni kupec je dolžan pritožbe glede opravljenih del takoj sporočiti prodajalcu. Pritožba vsebuje čim podrobnejši opis pomanjkljivosti, da se prodajalec lahko nanjo ustrezno odzove. Če je pritožba utemeljena, je prodajalec dolžan stvar popraviti in jo po potrebi zamenjati.

V razmerju do potrošnika beseda "takoj" ne velja: ta napako prijavijo v primernem času po odkritju, pri čemer je obvestilo v dveh mesecih po odkritju v vsakem primeru pravočasno (člen 7:23, odstavek 1 nizozemskega Civilnega zakonika). Poznejše obvestilo ga stane pravic le, kolikor zakon to dopušča, izbira med popravilom in zamenjavo pa je pri njem v skladu z 8. členom.

Vložitev pritožbe je brezplačna in ne zahteva soglasja s temi pogoji. Prodajalec prejem potrdi v petih delovnih dneh in vsebinsko odgovori v štirinajstih dneh; če je potrebno več časa, prodajalec to v tem roku sporoči skupaj z oceno, kdaj bo odgovoril.

16. člen: Garancije

Prodajalec jamči, da dobavljeno ustreza pogodbi: navedeni specifikaciji, opisu v spletni trgovini in temu, kar je kupec na tej podlagi lahko pričakoval. Za potrošnika poleg tega v celoti veljajo zakonske pravice ob neskladnosti blaga s pogodbo; ta člen jih ne omejuje in niso časovno omejene na določeno obdobje, temveč so odvisne od tega, kar je bilo mogoče pričakovati od izdelka.

V razmerju do poslovnega kupca velja garancijski rok dveh koledarskih let od prejema. Ta garancija se nanaša na napake v materialu in izdelavi. Delovna oblačila in namizni tekstil so potrošni izdelki: običajna obraba, izguba barve zaradi ponavljajočega se industrijskega pranja, krčenje znotraj meje, navedene na etiketi, in škoda zaradi pranja zunaj navodil za vzdrževanje ne spadajo pod garancijo. Prodajalec ne jamči, da je dobavljeno primerno za uporabo, ki jo je kupec imel v mislih, a je ni vnaprej pisno navedel.

Če je v pogodbi določena širša garancija, velja naslednje. Namen navedene garancije je, da se med prodajalcem in poslovnim kupcem vzpostavi taka porazdelitev tveganja, da posledice kršitve te garancije v celoti bremenijo prodajalca in gredo na njegovo nevarnost. Določba prejšnjega stavka velja tudi, če je bila kršitev kupcu znana ali bi mu z izvedbo pregleda lahko bila znana. Navedena garancija ne velja, kadar je napaka nastala zaradi nestrokovne ali neustrezne uporabe ali kadar je kupec ali so tretje osebe brez dovoljenja opravili spremembe oziroma jih poskusili popraviti ali so kupljeno uporabili za namene, za katere ni namenjeno. Če se garancija, ki jo daje prodajalec, nanaša na stvar, ki jo je izdelala tretja oseba, je garancija omejena na garancijo, ki jo daje ta proizvajalec.

17. člen: Pravo, ki se uporablja, in pristojno sodišče

Za vsako pogodbo med pogodbenima strankama se uporablja nizozemsko pravo. Uporaba Dunajske konvencije o pogodbah o mednarodni prodaji blaga je izključena.

Spori s poslovnim kupcem se izključno predložijo pristojnemu sodišču rechtbank Gelderland, lokacija Arnhem, ki je sodišče kraja sedeža prodajalca, razen če zakon prisilno določa drugače.

V razmerju do potrošnika velja naslednje. Potrošnik obdrži varstvo prisilnih določb prava države, v kateri ima običajno prebivališče; zgornja izbira prava mu tega varstva ne odvzame. Potrošnik lahko spor predloži sodišču svojega prebivališča ali sodišču kraja sedeža prodajalca. Prodajalec lahko spor s potrošnikom predloži izključno sodišču prebivališča potrošnika.

Potrošnik lahko pritožbo najprej brezplačno vloži pri prodajalcu prek sales@dena.nl; prodajalec odgovori v štirinajstih dneh. Če se pogodbeni stranki sami ne uspeata sporazumeti, je odprta pot na sodišče.

Kadar se v sodnem postopku ena ali več določb teh splošnih pogojev opredeli kot nerazumno obremenjujoča, ostanejo preostale določbe v celoti veljavne, namesto razveljavljene določbe pa stopi ureditev, ki se njenemu namenu čim bolj približa.

18. člen: Custom made naročila

18.1 Kaj je custom made naročilo. Pod custom made naročilom pogodbeni stranki razumeta vsako naročilo ali postavko naročila, ki se nanaša na blago, ki:

- a. se izdelava ali prilagodi po specifikaciji, meri, barvi, dezeniu, tkanini ali drugem navodilu kupca;
- b. se proizvede posebej za projekt, lokacijo ali poslovno enoto, ki jo navede kupec, vključno z izdelki iz projektnega kataloga v B2B-okolju;
- c. ga prodajalec nabavi posebej za kupca in ne spada v standardni prodajni program prodajalca.

Prodajalec v ponudbi, v naročilnem okolju in na potrditvi naročila izrecno navede, katere postavke so custom made naročilo, in prosi kupca, da to posebej potrdi. Brez te navedbe in te potrditve odstavki 3 do 7 tega člena ne veljajo. V spletni trgovini, v B2B-okolju in v ponudbi je custom made naročilo poimenovano tudi posebno naročilo; mišljeno je isto.

Za custom made naročilo velja najmanjša količina odvzema na izdelek. Kateri prag velja, se razlikuje po znamki in po skupini izdelkov; prodajalec ga navede pri izdelku, v B2B-okolju in v ponudbi.

Prodajalec ne izvaja voženja in ne tiska. Izdelava po meri je omejena na drugačne mere, barve, tkanine, modele in obdelave, ki jih prodajalec proizvaja sam.

18.2 Izključno poslovno. Custom made naročila prodajalec ponuja izključno poslovnemu kupcu in jih tudi sklepa izključno s poslovnim kupcem. Povpraševanja potrošnika prodajalec ne obravnava kot custom made naročilo. Ta člen zato velja izključno med prodajalcem in poslovnim kupcem in za potrošnika ne ustvarja nobene obveznosti. Če potrošnik kupi izdelek, ki je izdelan po njegovi specifikaciji ali je očitno namenjen njemu osebno, zanj veljata zakon in 5. člen, ne pa ta člen.

18.3 Nepreklicnost. Custom made naročilo je po sklenitvi pogodbe nepreklicno. Kupec custom made naročila ne more preklicati, odpovedati ali enostransko spremeniti. Prodajalec ohrani pravico zahtevati izpolnitev: kupec je še naprej dolžan blago prevzeti in plačati celotno dogovorjeno kupnino, tudi če sporoči, da blaga ne želi več prejeti. Če kupec prevzem odkloni, prodajalec blago uskladišči na račun in nevarnost kupca v skladu z 10. členom, kupnina pa ostane v celoti dolgovana.

18.4 Začetek in specifikacija. Prodajalec začne proizvodnjo ali posebno nabavo po tem, ko kupec naročilo potrdi po elektronski poti in ko je prejeto predplačilo iz odstavka 5. Prodajalec natančno specifikacijo pred proizvodnjo potrdi pisno ali po elektronski poti; po potrditvi kupca je ta specifikacija zavezujoča.

18.5 Plačilo po obrokih. Pri custom made naročilu kupec plača 70% zneska naročila vnaprej. Prodajalec to predplačilo zaračuna ob potrditvi naročila. Preostalih 30% prodajalec zaračuna ob dobavi; ta znesek zapade v plačilo v štirinajstih dneh od datuma računa. Če prodajalec dobavlja po delih, se za drugi obrok vsaka delna dobava šteje za dobavo dobavljenega dela, prodajalec pa zaračuna sorazmerno. Pogodbeni stranki se lahko pisno dogovorita za drugačno razdelitev ali drugačen rok.

Če predplačilo izostane, se proizvodnja ne začne, dobavni rok se podaljša najmanj za čas zamude, prodajalec pa lahko zadrži izpolnitev svojih obveznosti v skladu s 13. členom. Če prodajalec nato od naročila odstopi, kupec dolguje nadomestilo iz odstavka 7 glede na stanje v tistem trenutku. Od obroka, ki ni bil pravočasno plačan, poslovni kupec dolguje zakonske zamudne obresti pri trgovinskih poslih v skladu s 3. členom.

18.6 Prenehanje v medsebojnem dogovoru. Kupec lahko prodajalca zaprosi, naj custom made naročilo vendarle preneha. Prodajalec s tem ni dolžan soglašati. Če soglaša, velja odstavek 7.

18.7 Nadomestilo ob prenehanju v medsebojnem dogovoru. Če prodajalec soglaša s prenehanjem iz odstavka 6, kupec prodajalcu dolguje:

- a. 25% vrednosti naročila zadevnih postavk naročila, če za te postavke material še ni bil naročen, rezerviran ali razrezan;
- b. 50% vrednosti naročila, če je bil material naročen, rezerviran ali razrezan, konfekcijska izdelava pa se še ni začela;
- c. 100% vrednosti naročila, takoj ko se je konfekcijska izdelava začela, ko je blago v celoti ali delno izdelano oziroma ko je bilo blago nabavljeno posebej za kupca.

Ti odstotki so namenjeni povračilu že nastalih stroškov in izgubljenega dobička prodajalca, zmanjšanih za prihranke, ki jih prinese prenehanje, in so razumna vnaprejšnja ocena tega. Prodajalec na zahtevo kupca pojasni stroške, na katerih temelji izračun. Prodajalec si prizadeva škodo omejiti; če mu blago uspe naknadno prodati tretji osebi, neto izkupiček od tega odšteje. Navedeni zneski ne vključujejo DDV. Že prejeto predplačilo se odšteje od dolgovanega zneska; če predplačilo presega dolgovani znesek, prodajalec razliko vrne v štirinajstih dneh.

19. člen: Individualne ponudbe

19.1 Kaj je individualna ponudba. Pod individualno ponudbo pogodbeni stranki razumeta ponudbo, ki jo prodajalec na povpraševanje osebno pripravi za odvzem 200 kosov ali več na povpraševanje. Cene, količinske lestvice in popusti, prikazani v spletni trgovini in v B2B-okolju, za to ne veljajo: individualna ponudba jih za postavke, ki so vanjo vključene, nadomesti.

19.2 Izključno poslovno. Prodajalec individualno ponudbo pripravi izključno za poslovnega kupca.

19.3 Rok veljavnosti. Individualna ponudba velja v roku, ki je v njej naveden, ob njegovi odsotnosti pa trideset dni od datuma izdaje. Sprejem po poteku tega roka prodajalca ne zavezuje. Individualna ponudba ne velja samodejno za ponovna naročila; zanje se uporablja 21. člen.

19.4 Plačilo po obrokih. Za naročilo, ki izhaja iz individualne ponudbe, se smiselno uporablja ureditev plačila iz odstavka 5 18. člena: 70% zneska naročila vnaprej, zaračunano ob potrditvi naročila, in preostalih 30% ob dobavi, z zapadlostjo v štirinajstih dneh od datuma računa. Prodajalec začne proizvodnjo ali nabavo šele po prejemu predplačila.

19.5 Razmerje do 18. člena. Individualna ponudba lahko vsebuje tako standardne kot custom made izdelke. Kolikor se ponudba nanaša na custom made izdelke, se poleg tega v celoti uporablja 18. člen. Individualna ponudba standardnega izdelka ne spremeni v custom made naročilo in kupcu torej ne odvzame pravic, ki jih ima pri standardnem izdelku.

20. člen: Barve izdelkov in slike

Slike izdelkov, prikazane na spletnem mestu, so namenjene čim natančnejšemu prikazu izdelkov. Kljub skrbnosti prodajalca lahko dejanske barve izdelka odstopajo od barv, kot so prikazane na zaslonu. To lahko med drugim povzročijo fotografija, osvetlitev, nastavitve zaslona in barvni prikaz uporabljene naprave.

Manjša barvna odstopanja med prikazanimi slikami in dejansko dobavljenim izdelkom se zato lahko pojavijo in ne dajejo pravice do reklamacije, vračila ali odškodnine, kolikor je odstopanje razumno mogoče šteti za manjše.

Če je natančna barva za kupca pomembna, prodajalec na zahtevo pred naročilom zagotovi fizični barvni vzorec. Le tak vzorec velja za vzorec v smislu 9. člena; slika na zaslonu ne.

V razmerju do potrošnika ta člen ne posega v njegove zakonske pravice. Njegova pravica do odstopa od pogodbe iz 5. člena velja v celoti tudi takrat, kadar odstopi zato, ker ga barva razočara, odstopanje, ki ga ni mogoče šteti za manjše, pa ostane napaka, za katero veljata 8. in 16. člen.

21. člen: Ponovna naročila

Pri ponovnih naročilih lahko pride do barvnih razlik glede na prej dobavljene izdelke. Zaradi razlik med proizvodnimi serijami, materiali in barvalnimi postopki lahko barva ponovnega naročila odstopa od prvotne dobave za približno 4 do 5%.

Tako barvno odstopanje se šteje za običajno proizvodno toleranco in ne daje pravice do reklamacije, vračila ali odškodnine.

Če je enaka barva za kupca bistvena, na primer zato, ker dopolnjuje obstoječo garderobo, to sporoči ob povpraševanju. Prodajalec lahko v tem primeru rezervira iz tekoče proizvodne serije ali vnaprej v odobritev predloži barvni vzorec iz nove serije. Brez takega predhodnega dogovora se kupec ne more sklicevati na barvno razliko znotraj navedene tolerance.

Ponudbe, predračuni in cene ne veljajo samodejno za ponovna naročila; zanje se še naprej uporablja 4. člen.

V razmerju do potrošnika ta člen ne posega v njegove zakonske pravice in v njegovo pravico do odstopa od pogodbe iz 5. člena.