

Pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-UPB2), Uredbo o varovanju osebnih podatkov (EU GDPR), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), na podlagi priporočil GZS in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje in določajo pogoje nakupov izdelkov preko spletne strani. S spletno trgovino, na kateri so objavljeni ti splošni pogoji poslovanja, upravlja družba **Primož Prosen s.p., Matena 57, 1292 Ig**, v nadaljnjem besedilu "ponudnik". Svetujemo vam, da pred uporabo spletne trgovine preberete spodaj napisane Pogoje poslovanja. Poleg teh pogojev poslovanja lahko za določene podstrani ali uporabnike veljajo posebni pogoji poslovanja ali pogodbeno določila.

»Kupec« ali »uporabnik« v teh Pogojih poslovanja predstavlja vsako osebo, ki se odloči za nakup izdelkov prek naše spletne strani oziroma na drug način izrazi zanimanje za nakup izdelkov prodajalca. Vsi osebni podatki so strogo varovani v skladu z uredbo EU GDPR. Prodajalec si pridržuje pravico do spremembe Pogojev kadarkoli in brez vnaprejšnjega obvestila. Uporabnik se lahko strinja, da ga o spremembah Pogojev poslovanja obvestimo takoj, ko stopijo v veljavo. Vse spremembe so za uporabnika zavezujoče, zato uporabnikom priporočamo da se s Pogoji poslovanja ob vsakem nakupu vestno seznanijo. Poleg Pogojev poslovanja mora kupec pred oddajo naročila izraziti tudi strinjanje z našo Politiko zasebnosti, kjer se seznanijo z našo politiko varstva osebnih podatkov. V primeru, da se kupec s Pogoji poslovanja ali Politiko zasebnosti ne strinja, prosimo, da spletne trgovine ne uporablja.

Z uporabo spletne strani uporabnik sprejema in soglaša z določbami teh Pogojev poslovanja, ki vključujejo tudi vse povezave in potrjuje, da je bil s Politiko zasebnosti seznanjen in se z njo strinja. Kupec ali uporabnik z nakupom jamči, da je starejši od 18 let.

Osnovne lastnosti izdelkov, cene, vključno z vsemi davki in drugimi dajatvami ter podatki o načinu plačila in dobave veljajo v trenutku dokončne potrditve naročila. V primeru morebitne spremembe roka dobave bo kupec o spremembi ustrezno in pravočasno obveščen po elektronski pošti (info (@) neurejen.si).

CENE

Vse cene izdelkov so navedene v EUR. Podjetje Primož Prosen s.p. ni davčni zavezanec. Cena izdelka, vrednost in strošek poštnine so vidni v nakupovalni košarici še pred zaključkom naročila. Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko kupec potrdi naročilo. S potrditvijo naročila so vse cene in drugi pogoji zavezujoči in veljajo tako za ponudnika kot za kupca. Kupec o vseh podatkih o oddanem spletnem naročilu prejme obvestilo na elektronski naslov, ki ga je navedel v nakupovalni košarici pri vnosu svojih podatkov. V tem sporočilu je obveščen tudi o predvidenem roku dobave. Če le-tega ne prejme, obstaja možnost, da je kupec navedel napačen elektronski naslov. V takšnem primeru kupca naprošamo, da se obrne na nas preko e-maila (info (@) neurejen.si).

NAČIN PLAČILA

Ponudnik omogoča plačilo po povzetju. Potrdilo o naročilu je v elektronski obliki shranjeno na strežniku ponudnika in kupcu dostopno v vsakem trenutku, saj ga prejme na svoj elektronski naslov.

STROŠKI POŠTNINE

Poština je lahko vključena v ceno, brezplačna ali ločeno jasno zapisana. Kupec je o znesku poštne seznanjen pred potrditvijo svojega nakupa.

Kupec je dolžan poravnati stroške pošiljanja ob prevzemu blaga razen v primerih:

- V teku akcije, ki izrecno poudarja brezplačno poštino.
- Ko je pri artiklu drugače navedeno (poština vključena v ceno).

NAROČILO BLAGA

Naročilo je možno preko večine komunikacijski kanalov (spletna trgovina, elektronski naslov, telefon, Facebook,...). V primeru, da si o nakupu premislite, nam to najkasneje v eni uri sporočite preko kateregakoli komunikacijskega kanala (e-mail). Vsi podatki o naročilu so shranjeni pri ponudniku.

POSTOPEK NAROČILA OZIROMA NAKUPA

Registracija ni obvezna, naročilo lahko kupec odda tudi kot gost. Kupec izbere artikel in ga s klikom na gumb: naroči, spletna stran preusmeri na obrazec za naročilo. Kupec tukaj izpolni podatke za dostavo (ime priimek, naslov in kontakt), ter preveri izdelek, količino in ceno. KO želi dokončno potrditi naročilo, pod obrazcem za naročilo klikne gumb: naroči zdaj! In naročilo bo zaključeno. Po oddanem naročilu kupec prejme potrditveni e-mail s podatki naročila.

PREKLIC NAROČILA

Uporabnik lahko prekliče naročilo v roku ene ure po oddaji naročila po elektronski pošti ali telefonu. Pod zadevo v elektronskem sporočilu vpišite »Preklic naročila«. V vsebini sporočila navedite: številka naročila, ime in priimek kupca. Kontaktni elektronski naslov ponudnika je info@neurejen.si

DOSTAVA BLAGA

V primeru, da je artikel na zalogi, blago odpremimo v roku 1-3 delovnih dni, o točnem datumu dostave kupca obvestimo preko elektronskega sporočila. Poleg blaga kupec prejme morebitna navodila ter račun, ki za izdelke velja kot garancijski list. V primeru, da blaga ni na zalogi, bo kupec v roku delovnega dne obveščen o spremenjenih podrobnostih dostave. Za dostavo naših paketov skrbita dostavni službi GLS in DPD Slovenija. Najpogostejši čas dostave je 2-3 delovne dni. Vsekakor pa ste o prihodu točnem paketa obveščeni na vaš telefon in e-mail.

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika. Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo kot so e-novice. Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam. Vaši osebni podatki ne bodo nikoli posredovani tretjim osebam, razen v primeru, če bodo le-ti potrebni za obveščanje glede dostave ali reševanja reklamacij, se pravi v vašem najboljšem interesu. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika. Spletna stran uporablja https protokol, ki onemogoča prestrazanje osebnih podatkov med samim nakupom.

PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE

Pred odstopom od nakupa sme kupec opraviti ogled in preizkus izdelka v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Izdelka kupec ne sme še naprej uporabljati, če odstopi od nakupa. Šteje se, da sta sporočilo o odstopu oz. izdelek poslana pravočasno, če je pošiljka oddana pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo.

Vsak kupec ima pravico, da nam skladno z veljavno zakonodajo, trenutnimi določili 43., 43.a, 43.b, 43.c, 43. č, 43.d, 43.e, 43.f, 43.g členi veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 114/06, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14 in 19/15) (v nadaljevanju: »ZVPot-1«) v 14 od prevzema izdelkov sporoči, da odstopa od nakupa, v sporočilu pa navede potrebne podatke o nakupu – npr. ime in priimek, št. računa, itd., na podlagi katerih lahko podjetje obravnava njegovo zahtevo. Pri vračilu izdelkov kupec skladno z določbami omenjenega zakona (7. odstavek 43.d člena ZVPot) ne trpi nobenih dodatnih stroškov razen stroška neposrednega vračila blaga.

Blago mora potrošnik vrniti prodajalcu najkasneje v 30 dneh po sporočilu o odstopu. Priporočamo, da nas pred vračilom obvestite na elektronski naslov ali nas pokličete na telefonsko številko, da se dogovorimo o najboljšem načinu vračila. Kupec, ki od pogodbe ali naročila odstopi, mora blago vrniti nepoškodovano v originalni embalaži in v nespremenjeni količini. V primeru, da je ugotovljeno, da je nastala fizična poškodba na blagu, da se količina ne ujema, je kupec dolžan poravnati nastalo škodo.

Možnost vračila izdelkov oziroma odstopa od nakupa ne velja v primerih, kot jih določa ZvPot-1 (5. odstavek 43. č člena), in sicer za pogodbe o nakupu sklenjene na daljavo. V primeru, da pride do poškodbe blaga ali uničenja embalaže, se vrednost blaga zniža. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Za poškodovano embalažo (raztrgana embalaža, neprimerno zapakiran paket) lahko trgovec zaračuna odškodnino do višine 20% vrednosti blaga. Trgovec bo vsak vrnjen paket, vsebino in izdelek poslal s fotoaparatom kot morebitno dokazilo o nastali škodi.

V primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se

je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja podjetje.

Če podjetje ni v celoti izpolnilo obveznost iz 43.c člena ZVPot, traja rok za odstop od pogodbe tri mesece. Ta rok začne teči pri dobavi blaga od dneva, ko je potrošnik sprejel blago, pri opravljanju storitev pa z dnem sklenitve pogodbe. S potekom tega roka ugasne pravica potrošnika, da od pogodbe odstopi.

Odstop od pogodbe lahko zahtevajo direktno preko elektronske pošte.

VRAČILO KUPNINE

Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago. Kupnina bo povrnjena najkasneje v 14 dneh po prejemu sporočila o odstopu oziroma po prejemu vrnjenega izdelka. O načinu vračila kupnine se kupec opredeli na obrazcu. Če noben od ponujenih načinov vračila ni možen, se lahko kupec obrne na nas preko telefona ali e pošte.

UVELJAVLJANJE STVARNE NAPAKE

Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te na lastne stroške obvestiti v zakonsko določenem roku in nam hkrati omogočiti pregled artikla. Pravico do uveljavljanja stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

Seznanitev z odgovornostjo podjetja za stvarne napake v skladu s 37.in 37a,b,c,č členom Zvpot.

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve. Napaka je stvarna: če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet; če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana; če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane; če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila. Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da: odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali vrne plačani znesek. V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov

materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena. Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.



KOMUNIKACIJA

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če uporabnik dovoli oziroma le, če je nujno zaradi izvedbe nakupa.

Uporabnik se strinja, da ga ob prijavi na e-novice občasno obveščamo o novostih na strani, novosti v ponudbi in promocijskih akcijah. Ponudnik se obvezuje, da e-naslova uporabnika ne bo na noben način zlorabil ali posredoval tretji osebi. Uporabnik se lahko kadarkoli prijavi ali odjavi od prejemanja novic s strani ponudnika.

IZBRIS OSEBNIH PODATKOV

Vsak kupec oziroma uporabnik ima pravico kadarkoli zahtevati izbris svojih osebnih podatkov iz naše baze. To stori enostavno tako, da nas kontaktira preko katerega od naših komunikacijskih kanalov (elektronska pošta, telefon, Facebook) ter sporoči svoje podatke za izbris. Izbris podatkov iz naslova GDPR se ne nanaša na podatke, ki jih je podjetje dolžno hraniti po ZDDV-1, Zakonu o davčnem postopku, Zakonu o gospodarskih družbah, Slovenskih računovodskih standardih, Zakonu o računovodstvu ter Pravilniku o izvajanju zakona na dodano vrednost.

PRITOŽBE IN SPORI

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost, vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in daje na voljo osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova [info\(@\)neurejen.si](mailto:info(@)neurejen.si). Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Ponudnik bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri

reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Primož Prosen s.p., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>.

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

DODATNA POJASNILA GLEDE NAKUPA

Kupec je po Obligacijskem zakoniku naročen paket dolžan prevzeti in plačati odkupnino. V kolikor kupec naročenega blaga, ki je poslano s plačilom po povzetju, ne prevzame v nobenem primeru in je po preteku čakalnega roka na pošti 15 dni vrnjen na naslov podjetja, se le-to NE šteje kot odstop od pogodbe, saj je slednja še vedno veljavno sklenjena in gre za enostranski nenapovedan odstop kupca od pogodbe. V kolikor kupec paketa ne prevzame, s tem dejanjem podjetju povzroča finančno škodo. Kupec je v primeru ne prevzema zato odgovoren za plačilo stroškov pošiljanja in pošiljanja/vračanja izdelkov podjetju, za kar mu bo prodajalec izstavil račun, ki ga je kupec dolžan poravnati, saj pogodbe ni prekinil.

Višina stroškov enostranskega odstopa od pogodbe so odvisni od stroškov pošiljanja, pakiranja, administrativnih stroškov in bodo v vsakem posameznem primeru obračunani v skladu z dejanskimi stroški in dobro poslovno prakso. Ponudnik si pridržuje pravico, da lahko kupcu, ki ni prevzel paketa, izstavi račun v višini dejanskih obračunanih stroškov, ki so nastali z enostransko prekinitvijo pogodbe s strani kupca, kupec pa se strinja, da bo v takih primerih račun za povzročene stroške plačal najkasneje v 7 dneh na račun podjetja.

PREVLADUJOČE PRAVO

Te pogoje in določbe se ureja in razlaga v skladu s slovenskim pravom. Pogodbeni stranki s tem priznavata pristojnost slovenskih sodišč. Vse pogodbe bodo sklenjene v slovenskem ali angleškem jeziku.

Ti pogoji poslovanja pričnejo veljati dne 01.03.2020.

Podatki podjetja

Primož Prosen s.p.,
Matena 57,
1292 Ig.
DŠ: 55107141

Kontakt: info (afna)neurejen.si