

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine

<https://dazzle.si/> v 2.1

V povezavi z obiskano spletno trgovino <https://dazzle.si/> ter nakupom izdelkov na njej, veljajo naslednji splošni pogoji poslovanja:

Prodajalec oziroma ponudnik spletne trgovine

DAZZLE, spletna prodaja d.o.o.

Cesta Andreja Bitenca 68

1000 Ljubljana

Matična številka: 9873970000

Davčna številka: SI32618506

elektronski naslov družbe: info@dazzle.si

(v nadaljevanju: »družba«)

Družba **DAZZLE, spletna prodaja d.o.o.** je od dne 07.03.2025 vpisana v poslovnem registru AJPES, izpostava Ljubljana kot družba z omejeno odgovornostjo pod SRG številko vpisa 2025/8697.

Družba je zavezana k plačilu davka na dodano vrednost (DDV).

Uvodne definicije pojmov

- **Spletna trgovina** <https://dazzle.si/> (v nadaljevanju: **spletna trgovina**): pomeni spletna trgovina, ki je dostopna na povezavi <https://dazzle.si/> skupaj s pripadajočimi poddomeni in strežniško ter drugo infrastrukturo, na kateri je kupcu na voljo ponudba spletne trgovine,
- **DAZZLE, spletna prodaja d.o.o.** (v nadaljevanju: **družba**): je razvijalka in ponudnica spletne trgovine in prodajalka povezanih izdelkov ter storitev, ki so navedeni na različnih delih spletne trgovine.
- **Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine** <https://dazzle.si/> (v nadaljevanju: **Splošni pogoji**): s temi Splošnimi pogoji družba ureja sklepanje pogodb na daljavo s potrošniki prek svetovnega spleta v zvezi z nakupom blaga oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine, kar skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov, Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu in Zakonom o elektronskih komunikacijah, ter drugimi zakonskimi ter podzakonskimi akti predstavlja storitev informacijske družbe, ter terja, da družba potrošniku nudi tu zajete informacije. Zadnja različica teh Splošnih pogojev je trajno objavljena na povezavi: <https://dazzle.si/splosni-pogoji/>,
- **ponudba spletne trgovine**: zajema ponudbo blaga, blaga z digitalnimi elementi, ponudbo digitalnih vsebin in ponudbo storitev, ki jih družba sama oz. s pomočjo svojih partnerjev v spletni trgovini nudi potrošnikom za nakup na daljavo. Ponudba spletne trgovine vselej predstavlja ponudbo, ki je bila na dan nakupa na voljo potrošniku v spletni trgovini ter je obsegala glavne značilnosti blaga, vsebin ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu, vsebinam oziroma storitvam;
- **digitalna vsebina**: so podatki, ki nastanejo oziroma so dobavljeni v digitalni obliki preko spletne trgovine oziroma njenih delov in tvorijo del ponudbe spletne trgovine. V primeru nakupa digitalnih vsebin gre lahko za enkratni prenos oziroma nepretrgano

dobavo izbrane vsebine, odvisno od navedb in opredelitev, ki so navedene v ponudbi oz. opisu posamezne digitalne vsebine v ponudbi spletne trgovine,

- **digitalna storitev:** pomeni storitev, ki potrošniku omogoča ustvarjanje, obdelavo ali hrambo podatkov v digitalni obliki ali dostop do njih, ali storitev, ki omogoča izmenjavo podatkov v digitalni obliki ali katero koli drugo obliko interakcije s temi podatki, ki jih naložijo ali ustvarijo potrošnik ali drugi uporabniki te storitve,
- **funkcionalnost:** je zmožnost blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve, da opravlja svoje funkcije glede na svoj namen,
- **interoperabilnost:** je zmožnost blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve, da deluje s strojno ali programsko opremo, ki se razlikuje od tiste, s katero se digitalna vsebina ali digitalne storitve iste vrste običajno uporabljajo,
- **obiskovalec spletne trgovine** (v nadaljevanju: **uporabnik** oziroma **obiskovalec**): je oseba, ki je obiskala oziroma navigira po spletni trgovini in njenih podstraneh,
- **nakup:** sklenitev pogodbe na daljavo za nakup izbranih izdelkov, storitev oz. digitalnih vsebin oz. storitev preko oddaje spletnega naročila po objavljeni ceni, z opisi in specifikacijami iz ponudbe spletne trgovine in v skladu s pogoji ter določili Splošnih pogojev, ki so veljali v času oddaje naročila,
- **potrošnik:** skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov je potrošnik fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti,
- **kupec:** je obiskovalec oz. potrošnik, ki je na spletni trgovini uspešno opravil nakup. V kolikor kupec ne ustreza definiciji potrošnika (npr. nakup na spletni trgovini opravi pravna oseba), družba takemu kupcu ni dolžna nuditi tistih jamstev, ki jih skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov te Splošni pogoji podeljujejo potrošnikom. V takih primerih si družba pridržuje pravico, da po opravljeni oddaji naročila obvesti takšnega kupca o tem, kateri deli teh Splošnih pogojev veljajo oziroma urejajo njuno razmerje, tak kupec pa se lahko nato odloči ali vztraja pri naročilu,
- **izdelek / produkt / blago:** vsaka premična stvar v ponudbi spletne trgovine, kar vključuje količino oz. specifikacijo oz. funkcionalnosti in druge karakteristike, ki so vsebovana v pripadajočem opisu,
- **storitev:** v kolikor potrošnik na spletni trgovini kupi (t.j. naroči) izvedbo storitve iz ponudbe spletne trgovine, se na podlagi teh Splošnih pogojev družba zaveže opraviti zadevno storitev za potrošnika (v rokih, količini oz. s specifikacijami oz. ob spoštovanju drugih karakteristik, ki so vsebovana v pripadajočem opisu storitve v ponudbi spletne trgovine), potrošnik za to plača navedeno ceno,
- **resni izpadi delovanja:** so izpadi, ki imajo za posledico nedelovanje spletne trgovine ter povezanih poddomen oziroma namenskega dela spletne trgovine, ki povzročijo nedostopnost spletne trgovine in s tem morebitni daljši izpad dobavljivosti oz. dostopa do digitalnih vsebin oz. storitev, ki se lahko glede na njihov opis kupcu nudijo nepretrgoma oziroma na namenskem delu spletne trgovine,
- **namenski del spletne trgovine:** posebni del spletne trgovine (oziroma integriran namenski vtičnik ali platforma), kjer so lahko, v kolikor del ponudbe spletne trgovine omogoča nakup oz. dobavo takšnih pretočnih ali drugače zamejenih digitalnih vsebin oz. storitev, kupcu na voljo digitalne vsebine oz. storitve po njihovem nakupu. Namenski del spletne trgovine je lahko (v kolikor je to opredeljeno v teh Splošnih pogojih oz. opisu posamezne digitalne vsebine oz. storitve) kupcu na voljo pod posebnimi pogoji (npr. ob uspešno ustvarjenem uporabniškem računu, plačilu mesečnega prispevka, ipd.).
- **Zakon o varstvu potrošnikov:** pomeni Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) (Uradni list RS, št. 130/22) skupaj z morebitnimi kasnejšimi posodobitvami.

Avtorske pravice in zaščita intelektualne lastnine

Besedilo teh Splošnih pogojev in drugih pravnih dokumentov spletne trgovine kakor tudi njena pripadajoča programska oprema in vse podatkovne zbirke (kar vključuje njihov izbor, urejenost in sestavo) ter vse vsebine, vključno z vsemi besedili, grafikami, logotipi, znamkami, slikami, avdio in video posnetki, je izključna last družbe oziroma njenih partnerjev.

Licenčne pogoje uporabe digitalnih vsebin in storitev iz ponudbe spletne trgovine, ki jih je razvila družba oz. so jih razvile tretje osebe, podrobneje urejajo licenčni pogoji, ki so navedeni v posamezni digitalni vsebini oz. storitvi oz. na namenskih povezavah.

Vsakršno nepooblaščenno razmnoževanje, spreminjanje, distribucija, prenos, ponovna objava, prikazovanje ali izvajanje programske opreme oziroma vsebin spletne trgovine je strogo prepovedano.

Dostop do spletne trgovine in odgovornost glede nemotenega delovanja spletne trgovine

Za obisk in uporabo spletne trgovine obiskovalec potrebuje lastno komunikacijsko sredstvo oziroma napravo z ustrezno strojno in programsko opremo, ki omogoča prenašanje, prikazovanje ter izmenjevanje podatkov in informacij preko spleta.

Obisk in uporaba spletne trgovine sta brezplačna (z izjemo običajnih in predvidljivih stroškov, ki obiskovalcu nastajajo ob uporabi komunikacijskega sredstva, kot na primer plačilo električnega priključka, internetne povezave, zakupa mobilnih podatkov, ipd.).

Odgovornost za pravilno delovanje, uporabo in zaščito lastnega komunikacijskega sredstva oziroma naprave (npr. varnost gesel, varnost poštnega predala, preko katerega si obiskovalec z družbo izmenjuje ključna sporočila v zvezi z nakupom, nalaganje posodobitev brskalnika in druge programske opreme, ipd.) je na strani obiskovalca.

Kljub vztrajnemu prizadevanju družbe, da bi možnost dostopa in delovanje spletne trgovine ponujala v pričakovani, varni, neovirani in pravilni obliki, lahko v smislu zadržanega delovanja in nezmožnosti dostopanja do spletne trgovine nastopijo izpadi, ki so zunaj vplivnega območja družbe in v zvezi s katerimi družba ne prevzema odgovornosti.

Družba posledično obiskovalcem ne odgovarja v zvezi z omejeno ali ukinjeno razpoložljivostjo spletne trgovine ter v zvezi z morebitnimi posledicami izpadov njenega delovanja (razen kot je v primeru morebitne nerazpoložljivosti digitalnih vsebin oziroma storitev izrecno opredeljeno v razdelku »Dostopanje do digitalnih vsebin oz. storitev in dovoljeni ter resni izpadi delovanja«), na kar obiskovalec pristane z obiskom in uporabo spletne trgovine.

Družba si v primeru izpadov delovanja spletne trgovine pridržuje pravico do preklica vseh naročil, ki so bila izvedena v času delnega ali popolnega nedelovanja spletne trgovine, pri čemer bo družba v takih primerih vselej obvestila vse obiskovalce, ki so svoja naročila takrat veljavno oddali o tem, in se z njimi v čim krajšem času posamično dogovorila o vračilu kupnine oziroma izvedbi dostave izdelkov.

Registracija uporabniškega računa

Nakup izdelkov v spletni trgovini je mogoč brez registracije uporabniškega računa.

Starostna omejitev glede uporabe spletne trgovine in oddaje naročila

Družba ne sprejema naročil oseb, ki so mlajše od 15 let oziroma oseb z omejeno ali odvzeto poslovno sposobnostjo.

Ob spoštovanju načela minimizacije zbranih osebnih podatkov družba obiska spletne trgovine in izvedbe nakupa ne pogojuje z vnosom letnice rojstva posameznega kupca in starosti obiskovalcev oz. kupcev ne preverja na druge načine.

Posledično obiskovalec z obiskom spletne trgovine, navigacijo po njej in oddajo naročila družbi vselej jamči, da je starejši od zgoraj navedene omejitve in da ima polno poslovno sposobnost ali ustrezno pridobljeno soglasje svojega starša oz. skrbnika v zvezi z nakupom, ki ga želi na spletni trgovini opraviti.

V kolikor bo družba sama naknadno ugotovila, da obdeluje osebne podatke osebe, ki je ni dopolnila zgoraj navedene starosti, si družba pridržuje pravico, da lahko odstopi od izvedbe še ne izvedenega naročila in izbriše osebne podatke take osebe.

Družba pri izvajanju svojih oglaševalskih in drugih promocijskih aktivnosti zavestno ne oglašuje blaga oz. storitve oz. digitalnih vsebin oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine na način, da bi oglaševanje vsebovalo sestavine, ki povzročajo ali bi lahko povzročile telesno, duševno ali drugačno škodo pri otrocih, ali sestavin, ki bi izkoriščale ali bi lahko izkoriščale njihovo zaupljivost ali pomanjkanje izkušenj.

Jezikovne različice spletne trgovine in jezik poslovanja

Vsebine spletne trgovine so slovenskim potrošnikom na voljo v slovenskem jeziku, pri čemer družba z njimi v tem jeziku vrši tudi svoje poslovanje.

Družba sledi in udejanja splošno načelo popolnega in enakovrednega dostopa vsakega potrošnika do spletne trgovine ter se prizadeva vse potrošnike obravnavati enako, ne glede na njihovo državljanstvo ali kraj bivanja. Morebitna izjema od napisanega se lahko pojavi v povezavi s posebnimi prodajnimi pogoji (npr. glede licenčnih omejitev pri nakupu digitalnih vsebin, objektivnih razlogov glede dostopnosti plačilnih metod, ipd.) oziroma glede omejenega nabora držav, v katere družba dostavlja svoje blago (oz. v katerih družba nudi svoje storitve), kot je natančneje opredeljeno v zadevnih razdelkih teh Splošnih pogojev.

V kolikor bi obiskovalec želel prostovoljno dostopati do morebitne druge jezikovne različice spletne trgovine in je takšna različica že veljavno objavljena na spletu, lahko obiskovalec to stori tako, da v svojem brskalniku končnico povezave do spletne trgovine spremeni iz ».si« v končnico druge izbrane jezikovne različice spletne trgovine oziroma na drug splošno

uveljavljen in pričakovan način (npr. tako, da klikne na podobo tuje zastave, ki mu je lahko na voljo na zadevnem delu spletne trgovine).

Obiskovalec lahko prosto in po lastni presoji preide na morebitno drugo jezikovno različico spletne trgovine ter tam opravi nakup.

Nakupi, ki so izvedeni v povezavi s ponudbo na morebitnih drugih jezikovnih različicah spletne trgovine se bodo običajno presojali na podlagi splošnih pogojev, ki so objavljeni na zadevni jezikovni različici spletne trgovine, v kolikor je potrošnik rezident zadevne države in mu je družba aktivno oglaševala svoje blago oziroma storitve.

Sklenitev prodajne pogodbe in veljavnost ter uporaba teh Splošnih pogojev

Te Splošni pogoji predstavljajo prodajno pogodbo med družbo in kupcem, ki jo kupec v zvezi z izbranimi izdelki z družbo sklene na podstrani svoje košarice v trenutku nakupa, torej kadar klikne na gumb »Oddaj naročilo z obveznostjo plačila« oziroma na primerljiv gumb za nakup izdelkov oziroma oddajo naročila, ki je kot tak označen na zadnjem koraku nakupa (kot je podrobneje opisano v razdelku »Potek nakupa na spletni trgovini in tehnični postopki za sklenitev pogodbe«) in s tem na vnesenem elektronskem naslovu (oz. na elektronskem naslovu, ki je povezan z njegovim registriranim uporabniškim računom, kadar nakup opravi kot registriran uporabnik spletne trgovine) prejme potrdilo o prejemu naročila.

Kupce vljudno naprošamo, da si skrbno preberejo tu zajeta določila pred izvedbo vsakršnega nakupa v spletni trgovini.

Kupca vselej zavezuje le zadnja različica teh Splošnih pogojev, ki je veljavna v trenutku nakupa in je bila kot taka vselej dostopna na povezavi <https://dazzle.si/splosni-pogoji/>.

Že opravljene nakupi se bodo vedno presojali v skladu s Splošnimi pogoji, ki so veljali v času posameznega nakupa.

V kolikor pride do neskladja med določili teh Splošnih pogojev in drugimi morebitnimi določili, ki so bila morda objavljena na podstraneh spletne trgovine oz. drugod, se uporabijo določila, ki vsebovana v teh Splošnih pogojih.

V kolikor pristojno sodišče ali drug pristojni organ odloči, da je katerakoli določba teh Splošnih pogojev v smislu posamičnega nakupa na daljavo (t.j. pogodbenega razmerja s potrošnikom, ki je z nakupom vstopil v pogodbeno razmerje z družbo, ki ga urejajo te Splošni pogoji) nična ali kako drugače neizvršljiva, ostanejo preostala določila teh Splošnih pogojev v veljavi, v kolikor je to mogoče.

Nobeno določilo v teh Splošnih pogojih ne ustvarja odnosa zastopanja ali partnerstva med družbo in obiskovalcem spletne trgovine oziroma kupcem.

Te Splošni pogoji ne urejajo varstva osebnih podatkov ter rabe piškotkov v zvezi s spletno trgovino, ter ne ponujajo informacij po 13. členu Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (GDPR), pač pa je to področje opredeljeno v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, ki so objavljene na povezavi: <https://dazzle.si/politika-zasebnosti/>.

Spremembe teh Splošnih pogojev

Ob spremembah funkcionalnosti spletne trgovine, nastopu novih zakonskih zahtev ali v vseh drugih upravičljivih primerih, lahko pride do potrebe po spremembi teh Splošnih pogojev.

V kolikor bodo te Splošni pogoji spremenjeni, bo družba obiskovalce oziroma kupce o tem obvestila preko običajnih elektronskih komunikacijskih kanalov oziroma s pomočjo obvestila, ki ga bo pravočasno objavila na spletni trgovini oziroma na svojih uradnih profilih na socialnih omrežjih.

Objava zgornjega obvestila in dejstvo, da je kupec oddal novo naročilo po spremembi teh Splošnih pogojev, predstavljajo kupčevo soglasje k zadevni spremembi teh Splošnih pogojev.

V kolikor se kupec ne strinja s spremembo teh Splošnih pogojev je dolžan družbo o tem obvestiti najkasneje do oddaje naslednjega naročila pod spremenjenimi pogoji, pri čemer ima družba v takih primerih pravico, da zavrne poslovanje s takim kupcem oziroma odstopi od sklenjene pogodbe v odstopnem roku, ki je pred tem usklajen s kupcem.

Na podstrani <https://dazzle.si/splosni-pogoji/> spletne trgovine bodo sicer vedno objavljeni zgolj tisti Splošni pogoji, ki veljajo v času nakupa.

Informacije, ki so navedene v razdelku »Predhodne informacije in informacije, ki jih družba nudi kot ponudnica storitve informacijske družbe« v primeru nakupa tvorijo sestavni del pogodbe med družbo in kupcem in se lahko kot take naknadno (t.j. po opravljenem nakupu) spremenijo le z izrecnim soglasjem tako družbe kot kupca.

Hramba in dostop do besedila teh Splošnih pogojev

Družba se zavezuje, da bo trajno hranila te Splošne pogoje ter njihove pretekle različice. Vsak kupec lahko kadarkoli od družbe zahteva, da mu ta posreduje tiste Splošne pogoje, ki so veljali ob njegovem nakupu, družba pa mu jih bo v razumnem roku brezplačno posredovala na trajnem nosilcu.

V zgoraj navedenem primeru se lahko kupec kadarkoli obrne na družbo tako, da ji v zvezi s tem pošlje svojo zahtevo preko uradnega elektronskega naslova družbe, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev oz.

- fizično zahtevo na naslov:
DAZZLE, spletna prodaja d.o.o.
Cesta Andreja Bitenca 68
1000 Ljubljana

Potek nakupa na spletni trgovini (tehnični postopki za sklenitev pogodbe)

Obiskovalec nakup na spletni trgovini izvede tako da, z uporabo komunikacijskega sredstva izvrši spodaj opisane korake:

- navigacija do spletne trgovine preko brskalnika, ki ga obiskovalec odpre na lastni napravi;
- iskanje in ogled izdelkov v ponudbi spletne trgovine s klikom na slike izdelkov, pregled opisa in karakteristik izdelka ter zaloge izdelka, pregled cene in izbor količine za nakup z vnosom izbrane količine v ustrezno polje;
- dodajanje izdelkov v košarico s klikom na gumb "Dodaj v košarico";
- nadaljevanje nakupovanja z navigacijo do drugih izdelkov oziroma prehod na ogled vseh izdelkov, ki so bili dodani v košarico s klikom na simbol košarice v zgornjem desnem kotu spletne trgovine in klikom na gumb "Prikaži košarico";
- pregled izdelkov v košarici ter njihovih cen in količin, vključno s pregledom skupne cene in spreminjanje količin s klikom na gumb ob posameznem izdelku v košarici,
- klikom na gumb "Nadaljuj na blagajno" za naslednji korak zaključka nakupa pri čemer kupec na tem koraku preveri kontaktni elektronski naslov in naslov za dostavo ter izbrani način dostave, vse izdelke v košarici in njihove količine ter posamično oziroma skupno ceno in strošek izbrane dostave, izbor plačilne metode (npr. bančna kartica) ter vnos številke kartice, imena na kartici, datuma poteka veljavnosti in varnostne kode kartice;
- v kolikor se uporabnik strinja z vsemi določili teh Splošnih pogojev in želi izvršiti nakup, označi vnosno polje »Prebral/-a sem in strinjam se s pogoji poslovanja spletne strani *« in klikne na gumb »ODDAJ NAROČILO Z OBVEZNOSTJO PLAČILA«, s čimer odda svoje naročilo;
- s klikom na gumb »ODDAJ NAROČILO Z OBVEZNOSTJO PLAČILA« in ob uspešni oddaji naročila – t.j. prejemu potrditve naročila na vneseni elektronski naslov, je pogodba med kupcem in družbo glede nakupa izbranih izdelkov sklenjena,
- v zgoraj navedeni potrditvi naročila je vsebovan povzetek celotnega naročila skupaj s številko naročila, statusom naročila, navedbo naročenih izdelkov, njihovih količin in cen ter skupna cena vseh izdelkov, ki v zvezi z nakupom bremeni kupca in vključuje vse stroške dostave, davke ter morebitne druge dajatve;
- ob potrditvi naročila lahko družba kupca po elektronski pošti obvesti tudi o predvidenem roku dobave, v kolikor se ta razlikuje od tistega, ki je bil objavljen na spletni trgovini v času kupčevega nakupa, pri čemer lahko, kadar se ta dva roka razlikujeta, kupec v tem primeru odstopi od pogodbe (naročila) brez kakršnih koli posledic, družba pa mu povrne izvedeno plačilo (glej razdelek »Odstop od pogodbe v 14 dneh brez potrebe po navedbi razloga« teh Splošnih pogojev). V kolikor je ta funkcionalnost v trenutku nakupa na voljo (odvisno od izbranega ponudnika za dostavo), lahko kupec v ločenem sporočilu prejme tudi kodo za sledenje naročilu, ko je naročilo odposlano na njegov naslov.

Odstop od pogodbe s strani družbe

Družba si pridržuje pravico, da z utemeljenim razlogom vselej odstopi od sklenjene pogodbe kljub prejemu in potrditvi naročila, kadar:

- kljub trajnem prizadevanju družbe, da ponujene količine v objavljeni ponudbi izdelkov na spletni trgovini predstavljajo njihovo realno zalogo, naročeni izdelki iz potrjenega naročila niso več na voljo;
- je pri opisu oziroma ceni izdelka zaznana očitna napaka oziroma bistvena zmot;

- je kupec družbi zavestno posredoval napačne ali neresnične podatke, zlasti z namenom obhoda morebitne starostne omejitve glede nakupa izdelkov oziroma uporabe spletne trgovine ali z drugim namenom, ki je očitno zavajajoč;
- kupec blago kupuje kot potrošnik, čeprav gre v resnici za pravno osebo oz. osebo, ki ne izpolnjuje definicije »potrošnika« oziroma za osebo, ki kupuje blago z namenom nadaljnje prodaje;
- je bilo plačilo zavrnjeno oziroma ga ni mogoče izvesti, na kar družbo opozori zadevna ponudnica plačilnih storitev oziroma plačilne metode;
- družba s strani pristojnega javnega organa ali ponudnice plačilnih storitev oziroma plačilne metode prejme obvestilo o zlorabi bančne kartice, ali o kakršni koli drugi zlorabi oziroma obstoju kaznivega dejanja, ki narekuje razveljavitev pogodbe oziroma plačila;
- je iz preteklih razmerij med družbo in kupcem mogoče sklepati, da bo kupec zlorabil pravico do vračila izdelkov, ki mu kot potrošniku pripada po Zakonu o varstvu potrošnikov;
- je pri kupcu, ki ni potrošnik pač pa pravna oseba, zaznan začetek ali obstoj stečajnega postopka oziroma drugega likvidacijskega postopka, ki bi lahko otežil izvedbo plačila;

pri čemer se bodo v zvezi s tem smiselno uporabljala določila razdelka »Vračilo plačil kupcu v primeru odstopa od pogodbe« teh Splošnih pogojev poslovanja.

Tehnična sredstva, ki omogočajo prepoznavanje in popravljanje napak pred oddajo naročila

Pred oddajo naročila je obiskovalcu preko grafičnega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

- vidi in pregleda blago, storitve, digitalne vsebine, digitalne storitve oz. blago z digitalnimi elementi, ki ga je izbral in dodal v nakupovalno košarico;
- vidi in pregleda opis blaga, storitve, digitalne vsebine, digitalne storitve oz. blaga z digitalnimi elementi, njegovo ceno, ter skupno ceno celotne košarice;
- sproti spreminja izbrano količino posameznega blaga, storitve, digitalne vsebine, digitalne storitve oz. blaga z digitalnimi elementi pri čemer se s tem samodejno izračuna nova cena v zvezi s spremenjeno količino oziroma nova cena za celotno naročilo (pri čemer lahko obiskovalec doseže enak rezultat, če v ustrezno vnosno polje na podstrani košarice vnese novo število izbrane količine);
- odstranjuje blago, storitve, digitalne vsebine, digitalne storitve oz. blago z digitalnimi elementi, ki ga ne želi kupiti (pri čemer lahko obiskovalec doseže enak rezultat, če v ustrezno vnosno polje na podstrani košarice vnese zmanjšano število količine) in s tem zmanjša celotni znesek naročila.

Pred potrditvijo naročila je obiskovalcu preko grafičnega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

- spreminja izbrano količino izbranega blaga, storitve, digitalne vsebine, digitalne storitve oz. blaga z digitalnimi elementi;
- spreminja že vnesene podatke (npr. glede dostave, obveščanja, ipd.);
- spreminja izbrani način plačila ter;

- pregleduje in potrjuje posamezne spremembe naročila;

pri čemer ima pri vsakem nakupnem koraku obiskovalec možnost, da se vrne korak nazaj (npr. klikne na gumb »Nazaj« v brskalniku, klikne na novo polje spustnega menija, klikne na poglavje zgornjega menija oziroma klikne na logotip družbe).

Cene izdelkov

Vse navedene cene izdelkov veljajo v trenutku nakupa in veljajo do sprejema novega cenika (t.j. množične vpeljave novih cen v ponudbo spletne trgovine) oziroma posamične posodobitve cen izdelkov v ponudbi spletne trgovine.

Ponudba izdelkov velja dokler so izdelki v ponudbi spletne trgovine na zalogi oziroma v ponudbi in kot take veljajo do odprodaje zalog.

Cene v spletni trgovini so prodajne cene izdelkov, ki ne vsebujejo stroškov dostave, le ti se namreč prikažejo in upoštevajo, ko obiskovalec izbere metodo oz. kraj dostave ob zaključku nakupa, pri čemer se ob izbiri posamezne metode pripadajoča cena dostave prišteje k končni ceni nakupa, kot je to natančneje opredeljeno v razdelku »Dostava« teh Splošnih pogojev.

V primeru popustov in drugih promocij, ki vplivajo na končno ceno posamičnega izdelka, bodo te vselej objavljene na način, ki bo uporabniku nudil razlikovanje med ceno pred in po znižanju, z izjemo morebitnih promocijskih kod oziroma kod za popuste, ki se vselej obračunajo pri njihovem vnosu na zadevnem koraku zaključka nakupa.

Cena za enoto pri posamičnem izdelku ni označena, v kolikor gre za ceno na enoto, ki je enaka objavljeni prodajni ceni izdelka oziroma kadar to tudi sicer ne bi pripomoglo k primerjavi cen, oziroma kadar se v isti embalaži prodajajo različni izdelki, kar vse izhaja iz same narave ali namena izdelkov.

Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih.

Cene izdelkov niso prilagojene na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev.

Načini plačila

Nakupe na spletni trgovini je mogoče opraviti na sledeče načine, ki so kupcu na voljo za izbiro na zaključnem koraku nakupa:

- Plačilo s kartico, ki je navedena na zaključnem koraku nakupnega procesa (Visa, Mastercard),
- Z nakazilom na TRR (plačilo se izvede preko UPN/SEPA z uporabo podatkov za nakazilo, ki so kupcu sporočeni preko elektronskega sporočila po oddaji naročila). Znesek je potrebno poravnati na bančni račun družbe, ki je vsebovan v elektronskem sporočilu. Kot referenco je potrebno vnesti ID številko naročila. Naročilo ne bo odposlano, dokler družba ne zabeleži plačila na njenem bančnem računu. Če družba plačila ne bo prejela v 3 dneh, bo naročilo avtomatsko preklicano.

Morebitni stroški, ki so povezani z izbiro posamezne plačilne metode, so navedeni na zaključnem koraku nakupa.

Po prejemu plačila na podlagi izbrane plačilne metode, bo družba naročilo predala partnerjem za dostavo v najkrajšem možnem času, kot je to navedeno v razdelku »Dostava« teh Splošnih pogojev.

V primeru opcije »plačilo po povzetju«, bo družba kupca kontaktirala na vnesenem elektronskem naslovu (oz. izjemoma preko vnesene telefonske številke) in se z njim uskladila glede kraja in časa prevzema ter mu posredovala informacijo o tem, ali je kupnino mogoče poravnati v gotovino, s kartičnim plačilom oz. preko uporabe UPN obrazca.

V primeru, kadar bo kupcu na voljo možnost plačila ob povzetju, kar bo kupcu na razvidno in na voljo za izbiro na zadevnem koraku nakupa, si družba pridržuje pravico, da v primeru neprevzete ležeče pošiljke (oz. večih neprevzetih ležečih pošiljk v povezavi z istim kupcem) zoper kupca naperi zahtevke glede škode, ki jo je v povezavi s tem utrpela družba in ki ji gredo po predpisih civilnega prava.

Posredovanje računa

Družba potrošniku za prodano blago, opravljeno storitev ali dobavljeno digitalno vsebino izda račun v obliki fizične listine, ki je vstavljena v naročeni paket oz. v obliki .pdf dokumenta, pri čemer je tak račun poslan kupcu na njegov elektronski naslov.

Družba račun izda brezplačno ne glede na obliko in način posredovanja računa.

Na računu je navedena razčlenjena cena po postavkah in morebitna navedba zneska DDV (v kolikor je to relevantno) ter opredelitev vseh drugih stroškov, ki so povezani z nakupom.

Družba kupcu omogoča, da ta preveri pravilnost zaračunanega zneska glede na dogovorjene lastnosti in količino kupljenega blaga, opravljene storitve ali dobavljene digitalne vsebine.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost oddanih podatkov pred oddajo naročila.

Kupec se lahko na družbo obrne glede popravka že izdanega računa preko uradnega elektronskega naslova družbe, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev.

Družba si pridržuje pravico, da ne upošteva kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov, v kolikor napake na računu izvirajo iz ravnanj oz. pomanjkljivosti, ki so na strani kupca.

Dostava

Družba sodeluje z različnimi partnerji za dostavo, ki jih izbira po lastni presoji.

Družba in njeni partnerji za dostavo izdelke dostavlja na območju Republike Slovenije (in izjemoma, v kolikor je to izrecno navedeno na zaključnem koraku nakupa v času nakupa, tudi v druge države).

Posamične možnosti dostave so kupcu razvidne in na voljo za izbiro na zadnjem koraku nakupa.

V primeru, kadar bo kupcu na voljo možnost dostave ki je hitrejša od običajne možnosti dostave, ki jo nudi družba (kar bo označeno bodisi z besedami »hitra dostava« bodisi razvidno na podlagi navedenega datuma za dostavo, ki je zgodnejši od tistega, ki je naveden pri drugi možnosti dostave), bo kupcu v primeru odstopa od pogodbe v 14 dneh in

brez razloga povrnjen zgolj znesek standardne opcije dostave (torej znesek najcenejše dostavne opcije, ki jo nudi družba), kot je natančneje opredeljeno v razdelku **»Odstop od pogodbe v 14 dneh brez potrebe po navedbi razloga«** teh Splošnih pogojev.

Predvideni rok dostave

Družba skupaj s partnerji za dostavo sicer izdelke dostavlja vse dni v tednu, razen ob nedeljah in praznikih. V kolikor ni navedeno drugače, je predvideni rok dostave 2 do 3 dni od potrditve naročila, odvisno od naslova za dostavo, ki ga je vnesel kupec.

Ure, ko partnerji za dostavo vršijo dostave so praviloma med 08:00 in 20:00 (od ponedeljka do petka) oziroma 08:00-14:00 (v soboto).

Predviden rok dostave je zgolj informativne narave, pri čemer velja, da je rok dostave od trenutka, ko družba izdelek preda službi za dostavo, izven njenega vpliva.

Družba si posledično pridržuje pravico, da predvideni rok dostave podaljšati za 48 ur in ne odgovarja za škodo, ki bi kupcu oziroma tretji osebi morda nastala, ker je partner za dostavo prekoračil predvideni rok dostave, oziroma zaradi nastopa drugih okoliščin, ki prav tako ležijo izven vpliva družba (npr. naravne nesreče).

Cena dostave

Cena dostave znaša 3,9 EUR.

Cena dostave je navedena ob posamezni metodi dostave na zadevnem koraku zaključka nakupa, pri čemer se ob izbiri posamezne metode, pripadajoča cena dostave prišetje k končni ceni nakupa. Cena dostave je vselej tudi na voljo na zadnjem koraku zaključka nakupa.

Za vsa naročila, katerih skupna vrednost presega znesek 200 EUR velja, da je dostava izdelkov brezplačna.

Popusti, promocijske kode, kode za popust in boni

- Promocijske kode, kode za popust in bone (darilne kartice) je mogoče koristiti tako, da kupec kodo vpiše v ustrezno polje pri zadevnem koraku nakupa, kot je to podrobneje opisano v razdelku **»Potek nakupa na spletni trgovini (tehnični postopki za sklenitev pogodbe)«**.
- Popusti in druge ugodnosti, ki vplivajo na ceno izdelkov, kakor tudi popusti na izdelke, ki so posebej označeni, kot je to navedeno v razdelku **»Posebne oznake izdelkov«**, se med seboj ne seštevajo.
- Promocijske kode, kode za popust in boni se seštevajo s popustom posameznega izdelka, vendar je na vsak izdelek mogoče aplicirati le eno tako kodo ozirom bon.
- Promocijskih kod, kod za popuste in bonov ni mogoče menjati za gotovino ali drugo obliko ugodnosti pri družbi.

Posebne oznake izdelkov

- Novi izdelki: z oznako »Novo« je lahko označen izdelek, ki pred umestitvijo med ponujene izdelke spletne trgovine, še ni bil na voljo za nakup. Tako oznako bo izdelek imel minimalno 14 dni in maksimalno 2 meseca.
- Znižanja: z oznako »Popust« oziroma »Akcija!« oziroma "Sale" oziroma s prečrtano ceno je lahko označen izdelek, ki ima ceno znižano v znatni meri glede na ceno, ki jo je izdelek imel pred prejemom te oznake. Odstotek oziroma višina znižanja je navedena ob izdelku (t.j. navedeni odstotek oziroma prečrtana akcijska cena ob siceršnji redni ceni). Izdelki so znižani naključno število dni, saj družba cene redno posodablja glede na aktualno stanje zalog in zabeleženo količino povpraševanja. Ob znižanju je vselej navedena tudi najnižja cena izdelka v zadnjih 30 dneh pred znižanjem. V posameznih primerih se lahko zgodi, da zaradi odprodaje izdelkov po akcijskih cenah le-ti niso več na zalogi in tako na voljo za naročilo, pri čemer bomo v najkrajšem času takim izdelkom umaknili oznako »Popust« oziroma »Akcija« ter pripisali oznako »Trenutno ni na zalogi«.
- Razprodani izdelki: z oznako »Trenutno ni na zalogi« oziroma »Trenutno ni dobavljiv« je lahko označen izdelek, ki ga v spletni trgovini trenutno nimamo na zalogi in ga ne bomo mogli pridobiti od dobavitelja v času, ki je sicer predviden za dostavo zadevnega izdelka.
- Ocene in mnenja o izdelkih: z zvezdicami oziroma številkami lahko družba objavlja ocene izdelkov, ki jih sama oziroma s pomočjo partnerjev občasno pridobiva (npr. s pomočjo anketiranja kupcev, preko elektronskih sporočil, ki so poslana družbi, ipd.) na vseh pripadajočih spletnih mestih in povezanih družbenih omrežjih, ki pripadajo družbi, kakor tudi preko drugih elektronskih kanalov.

Odstop od pogodbe v 14 dneh brez potrebe po navedbi razloga

Kupec, ki ustreza definiciji potrošnika, ima v zvezi z nakupi na spletni trgovini pravico, da v 14 dneh obvesti družbo, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Kupec lahko od pogodbe odstopi tudi tako, da družbi posreduje svojo nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

Z uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe prenehajo obveznosti družbe in kupca glede izpolnjevanja pogodbe ali sklenitve pogodbe, kadar je dal ponudbo za sklenitev pogodbe kupec.

Kdaj odstop od pogodbe v 14 dneh brez potrebe po navedbi razloga ni mogoč?

Kljub navedenemu pa v skladu s 135. členom Zakona o varstvu potrošnikov pri določenih oblikah blaga odstop od pogodbe vseeno ni mogoč (npr. pri nakupu blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam, nakupu blaga, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe, glede dobave zapečatenih avdio ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat, o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat, ipd.).

Kdaj je odstop od pogodbe vseeno mogoč in kako ga izvesti?

Ne glede na zgoraj navedeno, lahko v vseh ostalih primerih vsak kupec (pri čemer navedeno velja izključno za fizične osebe, ki izpolnjujejo kriterij potrošnika) brez potrebe po navajanju razloga odstopi od pogodbe (t.j. nakupa) v 14 dneh, tako da v tem obdobju družbi sporoči, da odstopa od pogodbe (nakupa).

Šteje se, da je kupec podal odstopno izjavo pravočasno, če je bila ta družbi posredovana v roku, določenem za odstop od pogodbe (torej znotraj 14 dni od prevzema blaga/oddaje naročila za izvedbo storitve).

Kupec nosi dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe brez razloga v 14 dneh.

Ob prejemu obvestila o odstopu od pogodbe bo družba na trajnem nosilcu o tem nemudoma obvestila kupca.

Kdaj začne teči rok za odstop od pogodbe brez razloga?

Zgoraj navedeni rok za odstop od pogodbe brez razloga v 14 dneh začne teči z dnem, ko:

- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo je imenoval kupec, pridobi dejansko posest nad blagom;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo je imenoval kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih skupec naroči v enem naročilu;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo je imenoval kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo je imenoval kupec, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna.

Zgoraj navedeno uporablja tudi za digitalno vsebino, ki se dobavi na materialnem nosilcu podatkov.

Pri pogodbi o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne odstopni rok 14 dni teči z dnem sklenitve pogodbe (t.j. z dnem nakupa).

Obveščanje družbe o odstopu preko elektronskega sporočila

Kupec lahko od pogodbe odstopi tako, da na elektronski naslov, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev, posreduje svojo nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

Prav tako je priporočljivo, da kupec v obvestilu navede:

- za katero blago oz. storitev gre oz. se v njem sklicuje na številko naročila oz. potrditve naročila, ki jo je v povezavi z izvedenim nakupom prejel na svojem elektronskem naslovu;
- kdaj je kupec blago prejel.

Obveščanje družbe o odstopu s pomočjo obrazca

Obvestilo o odstopu lahko potrošnik predloži družbi tudi na obrazcu, ki mu je na voljo **tukaj**.

Obrazec lahko kupec predloži družbi tako, da ga pošlje na fizičen naslov, ki je naveden v obrazcu oziroma tako, da skenirano verzijo obrazca posreduje družbi na elektronski naslov, ki je prav tako naveden v obrazcu.

Kot obrazec za odstop od pogodbe lahko kupec uporabi tudi naslednji vzorec, in sicer tako, da ga prepíše oziroma prekopira na list papirja in ga pošlje na naslov družbe (oziroma tako, da ga prekopira v elektronsko sporočilo in ga pošlje na elektronski naslov, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev), ter pred tem izpolni polja, ki so označena z *:

DAZZLE, spletna prodaja d.o.o.

Cesta Andreja Bitenca 68

1000 Ljubljana

*Obveščam vas, da odstopam od pogodbe za prodajo naslednjega blaga: * (navedete blago, ki ste ga kupili).*

*Blago je bilo naročeno dne: * in prejeto dne: **

*Ime kupca: **

*Naslov kupca: **

*Podpis kupca: * (samo če se obrazec pošlje na papirju)*

*Datum: **

Dovoljeno preizkušanje in uporaba blaga pred odstopom od pogodbe

Kupec mora blago vrniti družbi v nepoškodovanem stanju in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec.

Kupec blaga ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus blaga v obsegu, ki je nujno potreben za ugotovitev dejanskega stanja blaga (npr. da pri preizkušanju ohrani vso originalno dokumentacijo in navodila ter vso embalažo, ki ščiti oz. spremlja blago in jo lahko povprečno skrben potrošnik odpre oz. razstavi na način, da se balaža ne poškoduje blago pa vseeno preizkusi, da med preizkušanjem ne nastajajo poškodbe, da preizkušeno blago ne postane poškodovano, umazano, ali kako drugače neuporabljivo, ipd.).

Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Odgovornost lahko doseže vrednost polne redne maloprodajne cene blaga oz. storitve na dan nakupa blaga oz. naročila storitve.

Družba lahko v zvezi z zmanjšano vrednostjo blaga zoper kupca naperi zahtevke, ki ji gredo po predpisih civilnega prava.

Vračilo blaga v primeru odstopa od pogodbe

Če je kupec blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga mora vrniti ali izročiti družbi ali osebi, ki jo družba pooblasti za prevzem blaga, nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu glede odstopa od pogodbe, razen če družba kupcu sporoči, da bo sama prevzela blago.

Če bo družba pooblastila osebo za prevzem blaga oz. se bo odločila, da bo blago sama prevzela, bo v tem primeru po elektronski pošti kupcu sporočila podatke pooblaščenih oseb oziroma se s kupcem uskladila glede datuma ter kraja prevzema, ko bo od kupca prejela obvestilo o odstopu. V kolikor kupec takšnega sporočila od družbe ne bo prejel, se bo štelo, da mora kupec sam poskrbeti za vračilo blaga družbi (npr. s pomočjo pošte).

Šteje se, da je kupec pravočasno vrnil blago, če ga je družbi poslal pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo.

Družba ne sprejema pošilk, ki so odposlane na njen naslov z odkupnino.

Vračilo plačil kupcu in stroški v primeru odstopa od pogodbe

V primeru odstopa od pogodbe bo družba nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe kupcu vrnila vsa prejeta plačila v zvezi z nakupom, v kolikor se bo strinjala s tem, da so izpolnjeni pogoji za odstop od pogodbe.

V primerih, ko se družba ne bo strinjala s tem, da je kupčev odstop od pogodbe upravičen, bo o tem obvestila kupca, kupec pa bo imel pravico, da sproži postopek s pritožbo, kot je to navedeno v razdelku »Uveljavljane pritožb« teh Splošnih pogojev.

Družba bo vrnila prejeta plačila kupcu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec (običajno s plačilom na transakcijski račun kupca), razen če se je kupec izrecno strinjal z uporabo drugega plačilnega sredstva in če kupec zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Družba si pridržuje pravico do zadržanja vračila prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler ji kupec ne predloži dokazila (npr. scan potrdila o oddaji poštnih pošilk), da je blago poslal nazaj, razen v primerih, kadar se bo družba s kupcem morda dogovorila, da bo sama prevzela blago.

Kadar je pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, blago dostavljeno na dom ob sklenitvi pogodbe, ga družba prevzame na lastne stroške, če zaradi narave blaga takega blaga običajno ni mogoče vrniti po pošti. Kupec je dolžan družbo o tej okoliščini obvestiti znotraj roka za odstop od pogodbe.

Če kupec odstopi od pogodbe po tem, ko je družba na podlagi njegove izrecne zahteve in privolitve pričela z izvajanjem storitve v odstopnem obdobju, pri čemer se je potrošnik zavedal, da bo s tem izgubil pravico do odstopa od pogodbe, plača družbi znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo do dneva obvestitve družbe o odstopu od pogodbe. Sorazmerni del se izračuna glede na skupno vrednost pogodbe. Če je cena v pogodbi glede na tržno ceno previsoka, se sorazmerni del izračuna glede na tržno vrednost.

Kupec v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga ali digitalne vsebine, ki je dobavljena na materialnem nosilcu podatkov.

Kupec ni upravičen do povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke (npr. hitre dostave), kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja družba.

Odstop od pogodbe v 14 dneh in brez razloga v primeru nakupa digitalne vsebine oz. storitve

Odstop od pogodbe v 14 dneh in brez razloga v primeru nakupa digitalne vsebine oz. storitve v skladu s 135. členom Zakona o varstvu potrošnikov glede dobave digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, ni mogoč, če se je izvajanje začelo in, kadar pogodba kupca zavezuje k plačilu, če:

- je potrošnik predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka,
- je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in
- je družba predložila potrdilo v skladu s šestim odstavkom 132. člena ali z drugim odstavkom 133. člena Zakona o varstvu potrošnikov.

Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, družba potrošniku vrne vsa opravljena plačila v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Ne glede na prejšnji odstavek družba, če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve proti plačilu kupnine in za določeno obdobje ter je bila pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve nekaj časa zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, potrošniku vrne le sorazmerni del plačane kupnine, ki ustreza obdobju, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

Družba v primeru iz prejšnjega odstavka potrošniku vrne tudi morebitni del kupnine, ki ga je potrošnik plačal vnaprej, za obdobje pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki bi ostalo, če potrošnik ne bi odstopil od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik ne sme uporabljati digitalne vsebine ali digitalne storitve in je ne sme dati na voljo tretjim osebam.

Vračilo plačil v primerih, kadar je kupec vnovčil kodo za popust, bon ali podobno ugodnost in nato odstopil od pogodbe

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščena koda za popust, promocijska koda, ali druga tovrstna cenovna ugodnost, se vračilo plačanih sredstev presoja na način, da se bon, kodo za popust, promocijsko kodo ali drugo tovrstno cenovno ugodnost (npr. časovno omejen popust, ki ga potrošnik pridobi, kadar izpolni vnaprej znane pogoje) presoja kot popust na končno ceno blaga, kupcu pa se posledično vrne le dejansko vplačan znesek nakupa.

Družba v nobenem primeru izvedbe vračila v povezavi z blagom oz. storitvijo oz. digitalnim blagom oziroma digitalno storitvijo, kjer se je koristil darilni bon, popust, promocijska koda, ali druga tovrstna cenovna ugodnost, ne bo kupcu vrnila denarnega zneska ki presega tisto, kar je kupec dejansko plačal družbi.

Kode za popust, promocijske kode, ali druge tovrstne cenovne ugodnosti se v primeru odstopa od pogodbe kupcu ne izdajo ponovno.

Morebitni darilni boni se pri odstopu od pogodbe upoštevajo kot plačilna sredstva in se ob vračilu upoštevajo na način, da se kupcu ponovno izda darilni bon v vrednosti, ki je bila porabljen v povezavi z odstopljenim nakupom.

Neskladnost blaga in blaga z digitalnimi elementi

Skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov družba dobavi kupcu blago, ki izpolnjuje subjektivne zahteve za skladnost blaga, objektivne zahteve za skladnost blaga in objektivne zahteve za skladnost blaga z digitalnimi elementi, kadar je to primerno, ter odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Subjektivni vidiki skladnosti blaga

Potrošnik lahko zoper družbo uveljavlja zahtevke glede neskladnega blaga, kadar blago ni skladno s prodajno pogodbo, kot je navedeno v 72. členu Zakona o varstvu potrošnikov (npr. ne ustreza opisu iz prodajne pogodbe, ni primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje, ni dobavljeno z dodatki in navodili, ni posodobljeno, ipd.).

Objektivni vidiki skladnosti blaga

Blago mora prav tako izpolnjevati objektivne kriterije za skladnost, kot je to navedeno v 73. členu Zakona o varstvu potrošnikov (npr. ustrezati namenom za katere se običajno uporablja blago iste vrste, ustrezati vrsti, kakovosti, vzorcu, kakršen je bil oglaševan potrošniku, biti dobavljeno z dodatki, embalažo, navodili, ipd.).

Vidiki skladnosti blaga z digitalnimi elementi

Blago z digitalnimi elementi je neskladno tudi če družba ne zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti blaga z digitalnimi elementi, in so mu te posodobitve tudi dobavljene v obdobju:

- ki ga potrošnik lahko razumno pričakuje glede na vrsto in namen blaga in digitalnih elementov ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe, kadar prodajna pogodba določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali
- dveh let od dobave blaga z digitalnimi elementi, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali
- v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, daljšem od dveh let.

Kadar potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, dobavljenih v skladu s prejšnjim odstavkom, družba ni odgovorna za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je družba obvestila potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če je potrošnik ne namesti, ter
- razlog za to, da potrošnik posodobitve ni namestil ali jo je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitev, ki so bila zagotovljena potrošniku.

Neskladnost zaradi nepravilne namestitve

Če je namestitev sestavni del prodajne pogodbe in jo izvede ali je zanjo odgovorna družba, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitev, ki jih je zagotovila družba ali v primeru blaga z digitalnimi elementi družba oziroma podjetje, ki dobavlja digitalno vsebino ali digitalno storitev, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

Uveljavljanje jamčevalnih zahtevkov v primeru neskladnosti blaga in blaga z digitalnimi elementi

Rok za uveljavljanje jamčevalnega zahtevka iz naslova neskladnosti pri blagu oz. blagu z digitalnimi elementi

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice glede neskladnega blaga, če o neskladnosti obvesti družbo v 2 mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

Pravice do uveljavitve jamčevalnih zahtevkov glede neskladnega blaga (oz. blaga z digitalnimi elementi) prenehajo v 2 letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil družbo.

Družba odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v 2 letih od dobave blaga.

Prejšnji odstavek se brez poseganja v prvi odstavek 74. člena Zakona o varstvu potrošnikov uporablja tudi za blago z digitalnimi elementi.

V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je družba odgovorna za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v dveh letih od dobave blaga z digitalnimi elementi.

V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje, daljše od dveh let, je družba odgovorna za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

Če je predmet prodajne pogodbe rabljeno blago, je družba kupcu odgovorna za neskladnost, ki se pojavi še 1 leto po dobavi blaga.

Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če družba dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Obvestilo kupca družbi glede uveljavitve jamčevalnega zahtevka

Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik družbi sporoči osebno, o čemer mu družba izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno oz. poslovno enoto družbe, kjer je bilo blago kupljeno, ali pa ga sporoči zastopniku družbe, s katerim je sklenil prodajno pogodbo.

Družba potrošnikom priporoča, da obvestila o neskladnosti pri njej uveljavljajo pisno, torej preko fizične pošte oz. elektronske pošte, poslana na naslov oz. elektronski naslov, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev.

Potrošnik mora v obvestilu o neskladnosti natančno opisati očitano neskladnost.

Priporočljivo je, da potrošnik obvestilu doda tudi račun (npr. v skenirani obliki), ki mu ga je družba izdala v zvezi z nakupom zadevnega izdelka oziroma druga dokazila, ki dokazujejo, da je kupec izdelek kupil pri družbi (npr. elektronsko sporočilo, ki vsebuje potrditev naročila).

Družba ni dolžna presoјati in izvrševati jamčevalnih zahtevkov oseb, ki ne izkažejo, da so zadevno neskladno blago, storitev oz. digitalno vsebino oz. storitev kupili na spletni trgovini družbe.

Prav tako je priporočeno, da se v sporočilo vključi tudi slikovno gradivo, videoposnetek, ali drugo gradivo, ki pojasnjuje očitano neskladnost.

Po potrebi lahko družba ali njeni partnerji kupca zaprosijo za možnost, da se neskladno blago, storitev oz. digitalna vsebina oz. storitev pregleda (npr. tako, da družba na lastne stroške organizira pošiljanje oziroma prevzem blaga v pregled, preko videopovezave ali na drug primeren način).

Če se družba ne bo strinjala z obstojem neskladnosti blaga (oz. če se ne bo strinjala, da potrošniku, ki je družbi poslal obvestilo, pripada pravica do vložitve jamčevalnega zahtevka), bo družba o tem pisno obvestila potrošnika v 8 dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

Kakšni jamčevalni zahtevki iz naslova neskladnosti so na voljo kupcu v primeru neskladnega blaga?

V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil družbo, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega razdelka, upravičen da:

- najprej: zahteva od družbe brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga,
- nato: zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler družba ne izpolni svoje obveznosti iz tega razdelka. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero družbo obvesti o svoji odločitvi, kot je natančneje opisano v zgornjem razdelku, ki se nanaša na obvestilo kupca družbi.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od družbe zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka v zvezi z neskladnim blagom.

Potrošnik lahko od družbe zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko družbo obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega potrošnik blago potrebuje.

Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje bo družba obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka (običajno prek elektronske pošte, poslana na naslov s katerega je potrošnik obveščal družbo o neskladnosti).

Šteje se, da je skladnost blaga vzpostavljena brezplačno, če družba nosi tudi plačilo potrebnih stroškov, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti blaga, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela ali materiala.

Kdaj potrošnik ne more izbrati popravila oz. menjave neskladnega blaga?

Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:

- je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali
- izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za družbo v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin (t.j. zlasti vrednosti, ki bi jo imelo blago, če ne bi bilo neskladno, pomen neskladnosti in možnost, da bi se potrošniku brez znatnih nevšečnosti zagotovil drug jamčevalni zahtevki).

Družba lahko zavrne potrošnikov jamčevalni zahtevki za vzpostavitev skladnosti blaga, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali če bi ji povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, tudi tistih iz prejšnjega odstavka.

Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebno popravilo ali zamenjava blaga, da potrošnik blago na voljo družbi, kot je natančneje opisano v zgornjem razdeku, ki se nanša na obvestilo kupca družbi. Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebna zamenjava blaga, družba zamenjano blago vzame nazaj na lastne stroške.

Kadar je treba blago, ki je bilo nameščeno v skladu z njegovo naravo in namenom, preden se je pokazala neskladnost, za namene popravila ali zamenjave blaga odstraniti, obveznost popravila ali zamenjave blaga vključuje tudi odstranitev neskladnega blaga in namestitve nadomestnega ali popravljenega blaga oziroma kritje stroškov te odstranitve in nove namestitve.

Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo zamenjanega blaga v obdobju pred zamenjavo.

Znižanje kupnine in odstop od prodajne pogodbe v primeru neskladnega blaga

Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov:

- kadar družba ni popravila ali zamenjala blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končala popravila ali izvedla zamenjave blaga v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov oziroma je zavrnila potrošnikov jamčevalni zahtevki za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom prejšnjega člena;
- neskladnost obstaja, čeprav je družba poskušala vzpostaviti skladnost;

- narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
- je družba izjavila ali pa je iz okoliščin očitno, da družba ne bo vzpostavila skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Ne glede na prejšnji odstavek lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

Odstop od prodajne pogodbe potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero družbo obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe, kot je natančneje navedeno v zgornjem odstavku, ki se nanaša na obvestilo kupca družbi.

Kadar se neskladnost nanaša le na del blaga, dobavljenega na podlagi prodajne pogodbe, in obstaja razlog za odstop od prodajne pogodbe v skladu s prvim ali drugim odstavkom tega člena, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe v zvezi s tem blagom in katerim koli drugim blagom, ki ga je pridobil skupaj z neskladnim blagom, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal le blago, ki je skladno.

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe zaradi neskladnosti, potrošnik družbi na stroške družbe vrne blago.

Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna.

Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi družba.

Rok za vračilo plačanega zneska ali dela kupnine

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, družba potrošniku vrne plačan znesek nemudoma, vendar najpozneje v 8 dneh po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj.

Kadar potrošnik v skladu s tretjim odstavkom 83. člena Zakona o varstvu potrošnikov zahteva sorazmerno znižanje kupnine, družba vrne del kupnine v 8 dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

Uveljavljanje jamčevalnih zahtevkov v primeru neskladnih storitev

Določbe tega razdelka se za storitve iz spletne ponudbe uporabljajo, če ni z Zakonom o varstvu potrošnikov (oz. drugim zakonom ali drugim dogovorom med družbo in potrošnikom) določeno drugače.

V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil družbo:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Roki, ki so določeni za odgovornost družbe za neskladnost blaga, se smiselno uporabljajo tudi glede izvajanja storitve, če s posebnim zakonom ali dogovorom med družbo in potrošnikom ni določen daljši rok.

Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, družba čimprej, vendar najpozneje v 8 dneh ugotovi potrošnikovi zahtevi iz obvestila o neskladnosti storitve.

Družba pisno odgovori potrošniku na zahtevo najpozneje v 8 dneh po njenem prejemu, če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen.

Pogoji nakupa digitalnih vsebin oz. storitev

Ta razdelek Splošnih pogojev ureja nakup in dobavo oz. dostopanje do digitalnih vsebin oz. storitev v ponudbi spletne trgovine.

Določbe tega razdelka se skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov ne uporabljajo za digitalno vsebino ali digitalno storitev iz ponudbe spletne trgovine, ki je vključena v blago z digitalnimi elementi ali je z njim medsebojno povezana in ki se zagotavlja z blagom v skladu s prodajno pogodbo za to blago, ne glede na to, ali tako digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja družba ali tretja oseba.

V vseh takih primerih veljajo določila Zakona o varstvu potrošnikov in zadevni razdelki teh Splošnih pogojev, ki urejajo skladnost blaga z digitalnimi elementi in druge vidike nakupa oz. odgovornosti v zvezi z nakupom fizičnega blaga oz. blaga z digitalnimi elementi.

Sklenitev pogodbe za nakup digitalne vsebine oz. storitve

V kolikor so v ponudbi spletne trgovine v času izvedbe nakupa kupcu na voljo digitalne vsebine oz. digitalne storitve, lahko kupec v zvezi z njimi izvede nakup, kot je natančneje opisano v razdelku »Potek nakupa na spletni trgovini in tehnični postopki za sklenitev pogodbe«, pri čemer je skladno z določili teh Splošnih pogojev in v obsegu oz. po specifikaciji, ki je navedena v opisu posamezne kupljene digitalne vsebine oz. storitve, s tem med kupcem in družbo sklenjena pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Po tej pogodbi družba potrošniku posledično proti plačilu dobavi zadevno digitalno vsebino oz. digitalno storitev, kot je ta opredeljena v opisu zadevne digitalne vsebine oz. storitve oz. kot je podrobneje opisano v nadaljevanju.

Skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov se kot pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve šteje tudi:

- pogodba, s katero se kupec zaveže, da bo družbi posredoval osebne podatke, razen če družba osebne podatke, ki jih je posredoval kupec, obdeluje izključno za namen dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z navedenim zakonom ali za to, da lahko družba izpolni pravne zahteve, ki veljajo zanj, in družba teh podatkov ne obdeluje za noben drug name,
- pogodba, s katero je digitalna vsebina ali digitalna storitev razvita v skladu z navodili potrošnika,
- ter pogodba glede nakupa materialnih nosilcev podatkov, ki služijo izključno kot nosilci digitalne vsebine (npr. nakup CD-ja za namestitev programske opreme, ipd.),

- ki je sklenjena z nakupom oz. oddajo naročila preko spletne trgovine ali njenih namenskih podstrani (npr. z vnosom elektronskega naslova za namene brezplačne dobave digitalne vsebine oz. storitve), pri čemer tovrstno pogodbo prav tako ureja razdelek teh Splošnih pogojev.

Funkcionalnosti in ukrepi za tehnično zaščito digitalne vsebine oz. storitve oz. blaga z digitalnimi elementi

Posamezne funkcionalnosti in morebitne tehnične zaščite digitalne vsebine oz. storitve oz. blaga z digitalnimi elementi so vselej navedene v opisu digitalne vsebine oz. storitve oz. blaga z digitalnimi elementi v ponudbi spletne trgovine.

Družba lahko pri zagotavljanju zgoraj navedenih informacij v opise vključi povezave do drugih spletnih mest, video vsebine ali grafične prikaze. Družba si pridržuje pravico, da v primeru tehničnih omejitev in drugih objektivnih razlogov v opisih navaja zgolj tiste informacije, ki so pričakovane oziroma nujne za ustrezno uporabo oz. nameščanje in obveščanje povprečnega potrošnika v zvezi s posamezno digitalno vsebino oz. storitvijo oz. blagom z digitalnimi elementi.

V primeru kakršnihkoli nejasnosti ali pomanjkljivih informacij je potrošnik pozvan, da pred oddajo naročila kontaktira družbo na elektronskem naslovu, ki je naveden na začetku tega dokumenta.

Dobava digitalne vsebine oz. storitve

Po uspešno izvršenem nakupu (in izpolnitvi morebitnih drugih pogojev, ki so lahko navedeni v opisu digitalne vsebine oz. storitve v zvezi z morebitno omejitvijo vsebin na namenski del spletne trgovine, v kolikor je to v opisu digitalne vsebine oz. storitve ali drugod v teh Splošnih pogojih navedeno), bo družba kupcu brez nepotrebnega odlašanja:

- bodisi na njegov elektronski naslov (oz. znotraj namenskega dela spletne trgovine, v kolikor to izhaja iz opisa digitalne vsebine oz. storitve) posredovala digitalno vsebino oz. storitev v formatu, ki je bil naveden v njenem opisu v ponudbi spletne trgovine ali posredovala primerna sredstva za dostop do digitalne vsebine oziroma prenašanje digitalne vsebine (npr. navodila in dostopne podatke za prenos digitalne vsebine oz. storitve oz. za dostopanje do vsebin na namenskem delu spletne trgovine), tako da bo mu bo ta na voljo oziroma da bo dostopna fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral kupec,
- bodisi poskrbela, da je digitalna storitev dostopna kupcu oziroma je dostopna fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik.

Šteje se, da je sredstvo za dostop oz. prenašanje digitalne vsebine oz. storitve oz. fizična oziroma virtualna platforma za dostop do digitalne vsebine oz. storitve s strani potrošnika tisto, ki je navedeno v opisu zadevne digitalne vsebine oz. storitve (npr. »Na voljo za prenos«, »CD«, »DVD«, »Spletni prenos« oziroma pričakovana s strani povprečnega potrošnika v povezavi z zadevnim tipom digitalne vsebine oz. storitve.

V kolikor je glede digitalne vsebine oz. storitve predviden drug način dobave, bo to vselej navedeno v opisu zadevne digitalne vsebine oz. storitve v ponudbi spletne trgovine oz. v teh Splošnih pogojih.

V kolikor dobava v zgoraj navedeni obliki v trenutku nakupa zaradi tehničnih ali drugih objektivnih razlogov ne bo možna, bo družba dobavo v najkrajšem času skušala ponoviti oziroma jo bo izvedla na drug primeren način, ki bo usklajen s kupcem. V kolikor bi čas dobave za kupca predstavljal bistveni element pogodbe in bi prišlo do zamud z dobavo, bo kupec lahko odstopil od pogodbe po zadevnih določilih teh Splošnih pogojev, ki urejajo postopanje v primeru neskladnosti blaga oz. digitalne vsebine oz. storitve oz. blaga z digitalnimi elementi.

Dostopanje do digitalnih vsebin oz. storitev in dovoljeni ter resni izpadi delovanja

V kolikor del ponudbe spletne trgovine omogoča tudi nakup oz. dobavo digitalnih vsebin oz. storitev, ki so po nakupu potrošniku na voljo zgolj na namenskem delu spletne trgovine, je uporaba in dostopanje do takšnih digitalnih vsebin oz. storitev lahko povezana s plačilom pristopnine oziroma drugimi pogoji za uporabo in dostopanje do tovrstnih pretočnih vsebin oziroma dostopanja do namenskega dela spletne trgovine, kot bo to vselej predhodno navedeno v opisu tovrstnih digitalnih vsebin oz. storitev ozirom v teh Splošnih pogojih.

V primeru resnega izpada delovanja, ki vpliva na dostopnost zakupljenih digitalnih vsebin oz. storitev v namenskem delu spletne trgovine oz. na možnost resnih motenj pri dostopanju do zakupljenih digitalnih vsebin (t.j. na delovanje namenskega dela spletne trgovine), bo družba vpletenim kupcem nudila kompenzacijo v smislu vračila kupnine oz. mesečnega plačila v sorazmernem delu resnega izpada delovanja.

V primeru kakršnihkoli nejasnosti ali pomanjkljivih informacij glede možnosti dostopanja do digitalnih vsebin oz. storitev je potrošnik pozvan, da pred oddajo naročila kontaktira družbo na elektronskem naslovu, ki je naveden na začetku tega dokumenta.

Informacije o združljivosti in interoperabilnosti digitalnih vsebin oz. storitev

Združljivost in interoperabilnost digitalnih vsebin oz. storitev je odvisna od posamezne digitalne vsebine oz. storitve in je kot taka lahko navedena v opisu zadevne digitalne vsebine oz. storitve.

V kolikor opis pri posamični digitalni vsebin oz. storitvi ne vključuje posebnega podatka o združljivosti oziroma interoperabilnosti, se šteje, da je digitalna vsebina oz. storitev združljiva oz. interoperabilna zgolj s strojno oz. programsko opremo, ki se običajno uporablja s tovrstno digitalno vsebino oz. storitvijo (t.j. strojna in programska oprema ter vse omrežne povezave, za katere povprečen potrošnik pričakuje, da podpirajo prenos, branje, uporabo in drugo pričakovano interakcijo z digitalno vsebino oz. storitvijo, kot naprimer CD oz. DVD ali drug bralnik oz. USB vhod, programi ali vtičniki za delo z datotekami formata Word, .pdf, vtičniki ali programi za prenos in predvajanje pretočnih video vsebin formata MP4 oz. AVI, video kodeke H.264 oziroma DivX in Xvid ter strojno in programska oprema za predvajanje zvočnega formata .mp3 oz. .wav).

V kolikor ni drugače navedeno v opisu posamezne digitalne storitve oz. vsebine v ponudbi spletne trgovine so digitalne vsebine in storitve načeloma združljive in interoperabilne z operacijskimi sistemi Microsoft in MacOS ter morebitnimi drugimi okolji, ki podpirajo delovanje programov za zagon, odpiranje in branje oz. predvajanje zadevnega tipa digitalne vsebine oz. storitve (npr. Android in IOS v primeru digitalnih vsebin oz. storitev, katerih opisi nakazujejo na to, da se uporabljajo oz. dostopajo na mobilnih napravah), v kolikor

prilagojene mobilne različice takšnih programov podpirajo zadevni format digitalne vsebine oz. storitve.

V kolikor digitalne vsebine oz. storitve vsebujejo posebne zahteve glede zagona, dostopa ali koriščenja, so takšne okoliščine navedene v opisu zadevne digitalne vsebine oz. storitve v ponudbi spletne trgovine v času njihovega nakupa oz. na namenskem delu spletne trgovine.

Družba lahko pri zagotavljanju zgoraj navedenih informacij v opise vključi povezave do drugih spletnih mest, video vsebine ali grafične prikaze. Družba si pridržuje pravico, da v primeru tehničnih omejitev in drugih objektivnih razlogov v opisih navaja zgolj tiste informacije, ki so pričakovane oziroma nujne za ustrezno uporabo oz. nameščanje in obveščanje povprečnega potrošnika v zvezi s posamezno digitalno vsebino oz. storitvijo oz. blagom z digitalnimi elementi.

V primeru kakršnih koli nejasnosti ali pomanjkljivih informacij je potrošnik pozvan, da pred oddajo naročila kontaktira družbo na elektronskem naslovu, ki je naveden na začetku tega dokumenta.

Neskladnost digitalne vsebine oz. digitalne storitve

Skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov družba dobavi kupcu skladno digitalno vsebino oz. digitalno storitev.

Subjektivni vidiki skladnosti digitalne vsebine

Digitalna vsebina ali digitalna storitev ni skladna s pogodbo o dobavi digitalne vsebine oz. digitalne storitve, kot je to navedeno v 110. členu Zakona o varstvu potrošnikov (npr. ne ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter nima funkcionalnosti, združljivosti, interoperabilnosti in drugih lastnosti, kot je zapisano v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ipd.).

Objektivni vidiki skladnosti digitalne vsebine oz. digitalne storitve

Digitalna vsebina oz. digitalna storitev prav tako ni skladna, ko ne ustreza namenom, za katere se običajno uporablja digitalna vsebina ali digitalna storitev iste vrste, kot je to navedeno v 111. členu Zakona o varstvu potrošnikov (npr. ni dobavljena skupaj z vsemi dodatki in navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, ipd.).

Neskladnost posodobitev digitalne vsebine oz. digitalne storitve

Posodobitve digitalne vsebine oz. storitve so neskladne, če družba ne zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve. Družba zagotovi, da so posodobitve iz prejšnjega odstavka dobavljene oziroma dane na razpolago potrošniku v obdobju:

- v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljati digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali

- ki ga lahko potrošnik razumno pričakuje glede na vrsto in namen digitalne vsebine ali digitalne storitve ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Neskladnost zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve

Katera koli neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je nastala zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve v digitalno okolje potrošnika, se šteje za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, če:

- je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev integrirana s strani družbe ali v okviru odgovornosti družbe ali
- je bilo predvideno, da digitalno vsebino ali digitalno storitev integrira potrošnik, do nepravilne integracije pa je prišlo zaradi pomanjkljivih navodil za integracijo, ki jih je zagotovila družba.

Uveljavljanje jamčevalnih zahtevkov v primeru neskladnosti digitalne vsebine oz. digitalne storitve

Potrošnik lahko v primeru neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve pod pogoji iz tega razdelka:

- zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve,
- zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali
- odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Potrošnik ima pravico, da od družbe zahteva tudi povrnitev škode, zlasti če dobavljena digitalna vsebina ali digitalna storitev povzroči škodo na strojni opremi ali drugi digitalni vsebini ali digitalni storitvi v lasti potrošnika in povzročitev škode ni posledica ravnanja ali opustitve potrošnika. Povrnitev škode potrošnik zahteva v skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler družba ne izpolni svoje obveznosti iz poglavja IV. Zakona o varstvu potrošnikov - Jamčevalni zahtevki v primeru neskladnosti. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero družbo obvesti o svoji odločitvi (npr. kot to predvideva razdelek teh Splošnih pogojev o obvestilu glede obstoja stvarne napake pri običajnem blagu).

Pravice potrošnika iz prvega odstavka tega razdelka prenehajo v dveh 2 od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve obvestil družbo.

Vzpostavitev skladnosti

Potrošnik lahko zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če bi bilo to nemogoče ali bi družbi povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer je treba upoštevati vse okoliščine primera, vključno z:

- vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna, in
- pomenom neskladnosti.

Družba vzpostavi skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim odstavkom v razumnem roku od trenutka, ko je potrošnik družbo obvestil o neskladnosti, in sicer brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata vrsta digitalne vsebine ali digitalne storitve in namen, za katerega je potrošnik to digitalno vsebino ali digitalno storitev potreboval.

Znižanje kupnine ali odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve

Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine v skladu z drugim in tretjim odstavkom 83. člena Zakona o varstvu potrošnikov, kadar je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, ali odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s četrtem odstavkom navedenega člena, v katerem koli od naslednjih primerov:

- vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve ni mogoča ali je nesorazmerna v skladu s prvim odstavkom prejšnjega člena;
- družba ni vzpostavila skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom prejšnjega člena;
- digitalna vsebina ali digitalna storitev ostaja neskladna kljub poskusu družbe, da bi vzpostavilo skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- narava neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali
- družba je izjavila ali je iz okoliščin očitno, da družba ne bo vzpostavila skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Vrednost sorazmernega znižanja kupnine je sorazmerna zmanjšanju vrednosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, dobavljene potrošniku, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna.

Če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določeno, da se digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavlja v določenem obdobju proti plačilu kupnine, se kupnina zniža za obdobje, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

Ne glede na prvi odstavek 83. člena Zakona o varstvu potrošnikov lahko potrošnik v primeru, ko je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve le, če neskladnost ni neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi družba.

Potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve z izjavo, s katero obvesti družbo, da odstopa od te pogodbe (npr. kot to predvideva

razdelek teh Splošnih pogojev o obvestilu glede obstoja stvarne napake pri običajnem blagu).

Vračilo plačil

Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, družba potrošniku vrne vsa opravljena plačila v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Ne glede na prejšnji odstavek družba, če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve proti plačilu kupnine in za določeno obdobje ter je bila pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve nekaj časa zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, potrošniku vrne le sorazmerni del plačane kupnine, ki ustreza obdobju, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

Družba v primeru iz prejšnjega odstavka potrošniku vrne tudi morebitni del kupnine, ki ga je potrošnik plačal vnaprej, za obdobje pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki bi ostalo, če potrošnik ne bi odstopil od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Roki in načini povračila

V primeru potrošnikovega uveljavljanja zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine ali za odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 120. ali 122. členom Zakona o varstvu potrošnikov družba vrne potrošniku prejeta plačila brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je bila družba obveščena o odločitvi potrošnika, da uveljavlja zahtevek do sorazmernega znižanja kupnine ali do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Družba vrne prejeta plačila z uporabo istega plačilnega sredstva, kot ga je uporabil potrošnik za plačilo digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če potrošnik izrecno soglaša z drugim plačilnim sredstvom in potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Družba potrošniku ne zaračuna nobenih stroškov za povrnitev prejetih plačil.

Uporaba digitalne vsebine in digitalne storitve

Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve družba ne sme uporabljati nobene vsebine, ki ni osebni podatek in ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja družba, razen kot to predvideva 124. člen Zakona o varstvu potrošnikov.

V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve si družba pridržuje pravico, da ne glede na drugi odstavek 124. člen Zakona o varstvu potrošnikov in prejšnji odstavek potrošniku prepreči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne

vsebine ali digitalne storitve, in sicer zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.

Uporaba digitalne vsebine ali digitalne storitve in vračilo materialnega nosilca podatkov

Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve se potrošnik vzdrži uporabe digitalne vsebine ali digitalne storitve in je ne daje na voljo tretjim osebam, za kar lahko civilno odgovarja družbi.

Če je bila digitalna vsebina potrošniku dobavljena na materialnem nosilcu podatkov, potrošnik na zahtevo družbe in na stroške družbe vrne materialni nosilec podatkov družbi brez nepotrebnega odlašanja.

Zahtevo o vračilu materialnega nosilca podatkov iz prejšnjega odstavka poda družba v 14 dneh od dneva, ko je bila obveščena o odločitvi potrošnika, da odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Potrošniku ni treba plačati za uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, v katerem ni bila zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Paketna pogodba in odstop od paketne pogodbe

Če nakup vključuje, da bo družba kupcu v paketu poleg elementov dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve nudila tudi elemente zagotavljanja drugih storitev ali blaga (torej v kolikor gre za paketno pogodbo), se določbe tega razdelka uporabljajo le za elemente paketne pogodbe v zvezi z digitalno vsebino ali digitalno storitvijo.

V primeru odstopa kupca od določenega elementa paketne pogodbe iz prejšnjega odstavka lahko kupec odstopi tudi od drugih elementov zadevne paketne pogodbe, če od kupca ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal druge elemente paketne pogodbe. Če kupec izkoristi možnost odstopa od drugih elementov pogodbe skladno s prejšnjim odstavkom, ne plača družbi stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dodatnih stroškov.

Kupec, ki je ob sklenitvi paketne pogodbe prejel blago in v skladu s prejšnjim odstavkom odstopi od paketne pogodbe, lahko pri odstopu od paketne pogodbe pred potekom obdobja trajanja pogodbe izbira, ali družbi povrne znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejetega blaga in prejeta blago obdrži, ali družbi na njegove stroške vrne blago v stanju, v kakršnem mu je bilo dobavljeno, družba pa mu vrne kupnino.

Znesek sorazmernega dela celotne vrednosti prejetega blaga iz prejšnjega odstavka ne bo presegala njegove vrednosti, določene ob sklenitvi paketne pogodbe, ali preostalega dela mesečnih plačil za prejeta blago do izteka obdobja trajanja pogodbe, odvisno od tega, kateri znesek je nižji.

Garancija za brezhibno delovanje določenih izdelkov

Z garancijo se družba oziroma proizvajalec (odvisno od tega, kdo je izdal garancijski list v zvezi z zadevnim blagom) zaveže kot garant, da bo potrošniku brezplačno popravila ali zamenjala blago, vrnila del ali vso kupnino, kadar blago ne bo izpolnjevalo specifikacij ali imelo lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je bil kupcu na voljo ob nakupu (t.j. sklenitvi pogodbe) ali pred tem, kot je navedeno v garancijskem listu.

Če so pogoji iz garancijskega lista za potrošnika manj ugodni od tistih, ki so določeni v povezanih oglaševalskih sporočilih, je garancija zavezujoča pod pogoji, določenimi v povezanih oglaševalskih sporočilih, razen če so bila povezana oglaševalska sporočila pred nakupom popravljena na enak ali primerljiv način, kot so bila izdana.

Garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz obveznega jamstva za skladnost blaga.

Navedbe tega razdelka (in navedbe oz. pravice posameznega garancijskega lista) pripadajo tudi kupcem, ki ne ustrezajo definiciji potrošnika.

Izdaja in ozemeljska veljavnost garancijskega lista

Blago iz ponudbe spletne trgovine ima garancijo, če je ta izrecno zapisano v garancijskem listu ali na računu, ki je kupcu posredovan hkrati z izdelkom.

Proizvajalec (oz. družba) nudi potrošniku obvezno garancijo, kot je ta podrobneje opredeljena v posameznem garancijskem listu, ki je predložen blagu, v zvezi s katerim zakonski oziroma podzakonski akti predpisujejo obvezno izdajo garancije,

Proizvajalec (oz. družba) lahko po lastni presoji v zvezi z določenim blagom izda prostovoljna (tržno) garancijo, kot je ta podrobneje opredeljena v posameznem garancijskem listu, ki lahko spremlja blago, glede katerega izdaja garancije ni obvezna.

Za blago, v zvezi s katerim je izdana garancija, bo družba najpozneje ob dobavi blaga potrošniku izročila garancijski list garanta s podatki, kot so te opredeljeni v 91. členu Zakona o varstvu potrošnikov.

Izdana garancija bo vselej veljavna izključno za območje Republike Slovenije (v kolikor ne bo nasprotno izhajalo iz garancijskega lista).

Servisiranje, nudenje nadomestnih delov, popravilo in vzdrževanje blaga

Proizvajalec zagotavlja proti plačilu popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate vsaj tri leta po poteku garancijskega roka tako, da servis opravi sam oziroma tako, da to stori izvajalec, s katerim je sklenjena pogodba o servisiranju blaga.

Pri blagu, kjer je izdaja garancije obvezna, družba kupce obvešča, da naj se kupci, v kolikor ni drugače določeno v garancijskem listu (npr. v kolikor na seznamu pooblaščenih servisov ni navedenih izvajalcev, ki pokrivajo ozemlje Republike Slovenije oz. izvajalcev, ki zagotavljajo odplačno popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate) s svojimi vprašanji oz. zahtevki obrnejo na družbo preko elektronskega naslova za komuniciranje s potrošniki, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev.

Garancijske pravice potrošnika

Če blago, za katero je izdana obvezna garancija, ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom.

Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje proizvajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

Če proizvajalec v roku iz prvega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

Ne glede na prvi, drugi in tretji odstavek tega razdelka lahko potrošnik zahteva vračilo plačanega zneska od proizvajalca, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim proizvajalec izda nov garancijski list.

Proizvajalec oziroma pooblaščen servis lahko potrošniku za čas popravila blaga, za katero je bila izdana obvezna garancija, zagotovi brezplačno uporabo podobnega blaga.

Če proizvajalec potrošniku ne zagotovi nadomestnega blaga v začasno uporabo, ima potrošnik pravico uveljavljati škodo, ki jo je utrpel, ker blaga ni mogel uporabljati od trenutka, ko je zahteval popravilo ali zamenjavo, do njune izvršitve.

Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec.

Postopek uveljavljanja pravic iz naslova garancije

Kupec mora v garancijskem roku in pod garancijskimi pogoji s pisno vlogo od garanta ali pooblaščenega servisa zahtevati odpravo napak, pri tem pa mora predložiti tako izdelek kot garancijski in servisni list ter kopijo računa.

Kupca v zvezi z odpravo napak ali nadomestitvijo izdelka ne bremenijo kakršni koli stroški.

Kupec lahko zaradi hitrejše in učinkovitejše obravnave garancije pošlje izdelek neposredno na najbližji pooblaščen servis, sicer pa lahko pisni zahtevek z natančnim opisom napake in blago pošlje tudi družbi, bodisi v elektronski obliki na elektronskem naslovu družbe za komunikacijo s potrošniki, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev oz. z navadno

pošiljko, poslano na uradni naslov družbe, ki je prav tako naveden na začetku teh Splošnih pogojev.

Če družba ugotovi, da je do napake na izdelku prišlo zaradi nepravilnega ravnanja kupca, zaradi česar se izkaže, da je garancijski zahtevek neupravičen, bo izdelek s pisnim obvestilom poslal nazaj na njegove stroške.

Pravice potrošnika, ki jih lahko uveljavlja na podlagi garancijskega lista, prenehajo po preteku dveh let od dneva, ko jih je uveljavljal.

Vprašanja o tem katero blago ima garancijo in kako lahko kupec uveljavlja garancijo, je mogoče zastaviti družbi preko elektronskega naslova družbe za komunikacijo s potrošniki, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev

Uveljavljanje pritožb

Družba ima vzpostavljen sistem za obravnavanje pritožb v zvezi z blagom oz. storitvami in digitalnimi vsebinami oz. storitvami iz ponudbe spletne trgovine, kakor tudi v zvezi z nakupom na spletni trgovini. Glede morebitne pritožbe se lahko obiskovalec oziroma kupec obrne na družbo prek elektronskega naslova, ki je naveden na začetku teh Splošnih pogojev.

Družba bo v razumnem roku pritožniku preko elektronske pošte sporočila, da je njegovo pritožbo prejela in v 15 delovnih dneh na enak način posredovala svojo odločitev o zadevni pritožbi. S tem bo postopek s pritožbo pri družbi zaključen.

Družba si bo prizadevala po svojih najboljših močeh morebitne spore rešiti sporazumno. Če sporazumna rešitev spora ne bo dosežena, je za reševanje vseh sporov med družbo in uporabnikom oziroma kupcem izključno krajevno pristojno stvarno pristojno sodišče v kraju kjer ima družba svoj sedež (oz. v najbližjem kraju, kjer obstaja pristojno sodišče).

Za te Splošne pogoje in za vse spore med družbo in obiskovalcem oziroma kupcem velja in se uporablja slovensko materialno in procesno pravo.

Za vsa razmerja ter za pravice in obveznosti, ki niso urejene s temi Splošnimi pogoji, se smiselno uporabljajo veljavna določila Obligacijskega zakonika, Zakona o elektronskem poslovanju na trgu, Zakona o varstvu osebnih podatkov in Zakona o varstvu potrošnikov.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno s predpisi družba ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga kupec lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov glede izdelkov, ki jih je kupil na spletni trgovini.

Družba nudi spletno trgovino na območju Republike Slovenije, torej znotraj Evropskega gospodarskega prostora, ter posledično na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na tej povezavi:

- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>

Dovoljena uporaba spletne trgovine

Spletne trgovine ni dovoljeno uporabljati drugače, kot za naslednje zasebne in nekomercialne namene: (i) ogledovanje spletne trgovine in izdelkov ter vsebin na njej; (ii) interakcija z gumbi, kontaktnimi obrazci in drugimi vidiki spletne trgovine za izvedbo nakupa, (iii) deljenje in objava povezave do spletne trgovine, (iv) koriščenje morebitnih namenskih delov spletne trgovine, v kolikor obiskovalec izpolnjuje zato predpisane pogoje (npr. registracija uporabniškega računa), (v) vse druge namene, ki so logično povezani z dejavnostjo spletne trgovine oz. družbe in predstavljajo ustaljeno, varno ter pričakovano rabo.

Družba si pridržuje pravico, da obiskovalcu, preteklemu kupcu oz. registriranemu onemogoči dostop do spletne trgovine, v kolikor za to obstajajo resni in tehtni razlogi, povezani s sumom zlorabe, goljufije oz. izvršitve kaznivega dejanja ali pretnjo resne škode za družbo oz. njene partnerje, ter da zoper take osebe sproži postopke, ki ji gredo po civilnem pravu.

Uporaba avtomatiziranih sistemov ali programske opreme za črpanje podatkov s spletne trgovine v komercialne namene (»screen scraping«) je strogo prepovedana.

Predhodne informacije in informacije, ki jih družba nudi kot ponudnica storitve informacijske družbe

Družba zagotavlja lahek, neposreden in enostaven dostop do svojih podatkov (t.j. podatkov o svojem podjetju in sedežu, o veljavnem elektronskem naslovu za hitro in učinkovito komuniciranje, ter svojo matično oziroma davčno številko, podatek o vpisu v register z navedbo registra in številke vpisa in dejstvo, da je oziroma ni zavezana k plačilu davka na dodano vrednost) na dnu spletne trgovine oziroma na začetku teh Splošnih pogojev. Družba naziva pristojnega državnega organa, zbornice ali druge nadzorne organizacije, naziva poklicne zbornice oziroma združenja, poklicnega naziva in države, v kateri je bil ta podeljen, ter napotil na veljavna poklicna pravila te države in načinov dostopa do njih, ni objavila, saj na dan začetka veljavnosti oz. zadnje spremembe teh Splošnih pogojev za svojo dejavnost ne potrebuje posebnih dovoljenj oziroma ne opravlja poklica oziroma dejavnosti, za katera so predpisani posebni pogoji ali obvezno združevanje v zbornice ali podobna združenja.

Vklopi razum zahtevaj račun

Družba mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu.

Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu.

Kupec mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora.



www.fu.gov.si/blagajne

**VKLOPI RAZUM,
ZAHTEVAJ RAČUN!**



Začetek veljavnosti teh Splošnih pogojev

Te Splošni pogoji predstavljajo različico 2.1 in veljajo in se uporabljajo od dne 30. 3. 2025 dalje.

