

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

### Pogoji poslovanja v spletni trgovini Trgovina Žarovnij

Žarovnije – Splošni pogoji poslovanja spletne Trgovine Žarovnij so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), s priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

### Opredelitev pojmov

S spletno trgovino Trgovina Žarovnij (v nadaljevanju tudi »trgovina«) upravlja podjetje Žarovnije, Peter Hajdu s.p., Preglov trg 13, 1000 Ljubljana, matična številka: 8126909000, davčna številka: SI98909525, TRR SI56 0201 5026 3491 976, Zavezanec za DDV: DA, Vpis v register dne 16.1.2018, številka 316-02-00086-2018/2,

Uporabnik je oseba, ki uporablja spletno trgovino in je kupec v spletni trgovini

Spletna prodajalna je informacijski sistem namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabniku.

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Žarovnije, pravice in obveznosti uporabnika spletnih storitev in trgovine ter urejajo poslovni odnos med trgovino Žarovnije in uporabnikom.

Spletna trgovina Žarovnije je namenjena vsem fizičnim in pravnim osebam v Sloveniji, Evropski Uniji ali tretjih državah. Naročanje v spletni trgovini poteka v slovenskem jeziku prek spleta 24 ur na dan, 7 dni v tednu, 365 dni v letu. Izbirate in naročate lahko izdelke, ki so na voljo v seznamu izdelkov na spletni strani <http://www.zarovnije.si>. Pogodba je v skladu z 2. odst. 7. čl. ZEPT lahko sklenjena v slovenskem ali angleškem jeziku.

### Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu zagotovil naslednje informacije:

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- način plačila in dostave,
- časovno veljavnost ponudbe,
- rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi za reševanje reklamacij.

### Postopek nakupa in tehnični postopki za sklenitev pogodbe

Uporabnik izbere izdelke ali več izdelkov in jih doda v košarico. V kolikor bi želeli še kaj dodati, lahko pritisnete gumb < Nazaj v trgovino, kjer ponovite prvi korak. Ko imate vse izdelke izbrane z gumbom Dodaj v košarico, imate v košarici možnost spremembe količin, ki jih spreminjate z gumbom + ali -, z križcem pa lahko izbrani artikel odstranite. Pred izvedbo plačila izbere enega izmed načinov plačila (osebni prevzem, plačilo po predračunu, kartično plačilo ali Paypal, plačilo po povzetju) in nadaljuje nakup s klikom na gumb Naprej na plačilo. Ob zaključku nakupa v spletni prodajalni kupec vnese osebne podatke, ki so enaki njegovim pravnim osebnim podatkom, in sicer:

Naslov dostave,  
Ime,  
Priimek,  
Elektronski naslov,  
Telefonska številka,  
Naslov,  
Mesto,  
Poštna številka,  
Država,

Kupec izpolni še podatke, če želi, da se izdelki pošljejo na naslov, ki je drugačen od njegovega stalnega naslova.

S potrdilom na gumb "Potrditev plačila" odda naročilo. Vsi nakupi se beležijo v košarici nakupa (košarica v na vrhu spletne strani s pripadajočo številko artiklov).

Kupec lahko na tej strani še enkrat preveri način plačila in ga po potrebi zamenja. Kupec mora pred zaključkom naročila prebrati splošne pogoje poslovanja in potrditi strinjanje z njimi tako, da odkljuka Sprejem pogoje poslovanja. Nato lahko zaključi nakup (s klikom na gumb Zaključni nakup).

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne prodajalne zarovnije.si (<http://www.zarovnije.si>), pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem. Z izpolnitvijo osebnih podatkov spletna prodajalna samodejno ustvari in pošlje elektronsko pošto s podrobnostmi naročila (izdelki, cene, količine, uporabnikovi podatki ...). S tem je naročilo potrjeno in pogodba med kupcem in prodajalcem sklenjena, izdelki bodo poslani na kupčev naslov v najkrajšem možnem roku (cca. 2-3 delovnih

dneh). Za izdelke, ki jih nimamo na zalogi je dobavni rok do 15 - 45 dni po prejemu naročila. V primeru daljšega dobavnega roka podjetje stranko obvesti o dobavnem roku po elektronski pošti ali po telefonu.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko potrošnik odda naročilo. Od tega trenutka so vsi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca. Vsa naročila (pogodbe) so na razpolago v fizični oz. elektronski obliki v trgovini in se jih lahko na njegovo željo kupcu tudi pošlje.

### **Cena blaga**

Cena velja enako za vse uporabnike spletne strani Žarovnije.

Vsi izdelki, navedeni na spletni strani stranih, so na voljo do odprodaje zalog. Vse cene že vsebujejo DDV. Veljavnost cen za izbrano blago velja na dan nakupa, na dan zaključka in oddaje naročila. Cene v spletni prodajalni se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila, vendar v primeru opravljenega naročila veljajo tiste, ki so bile v veljavi v trenutku nakupa. Cene se lahko s soglasjem volj spremenijo le v primeru očitne pomote in v dogovoru s potrošnikom.

### **Načini plačila in plačilo**

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- z gotovino ali kartico ob prevzemu pri pošti ali GLS
- po predračunu (UPN nalogu) na račun podjetja Žarovnije, Peter Hajdu s.p.
- Pay Pal ali kartično plačilo v e-trgovini

Stroški pakiranja za plačilo prek sistema Paypal, kartično plačilo ali plačilo po predračunu znašajo 3 EUR (Opozorilo: ti pogoji ter stroški pakiranja in dostave veljajo samo znotraj Republike Slovenije in se nanašajo na znesek nakupa brez dostave. Za dostavo v druge države se zaračunajo stroški dostave po ceniku dostavnega podjetja. Prav tako kupec nosi morebitne stroške dajatev v državah izven Slovenije). Če kupec sam prevzame svoje izdelke, se kupcu poštnina ne zaračuna.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov na računu in o morebitnih napakah obvestiti prodajalca v osmih dneh od prejema. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

Račun prejme kupec ob dostavi izdelkov. Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom ter podano obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe.

### **Tehnična sredstva za prepoznavanje in popravilo napak pred oddajo naročila**

Preden kupec odda naročilo se mu odpre predogled naročila na podlagi katerega lahko preveri podatke, ki jih je izpolnil za potrebe oddaje naročila. V primeru napačnega vnosa, lahko kupec napake popravi v košarici. V kolikor naročila ne želi oddati lahko stran zapre ali zapusti oddajo naročila in tako prekine oddajo in potrditev naročila.

### **Darilni boni Žarovnije:**

Darilni bon je darilna kartica, ki ga podjetje Žarovnije proti plačilu pošlje kupcu v fizični obliki. Vsak darilni bon je označen s svojo kodo (unikatno številko), darilni bon pa je vnovčljiv samo v trgovini Žarovnije.

Darilni bon je mogoče kupiti v spletni trgovini Žarovnije. Za nakup darilnega bona veljajo enaka določila pogojev poslovanja kot za nakup drugih artiklov. Veljavnost darilnega bona je 12 mesecev od izdaje bona, razen v primeru, ko je na bonu to drugače označeno.

Menjava vrednostnega bona za gotovino ni možna. Bon je unovčljiv le v celotnem znesku. V primeru, da je vrednost nakupa višja od vrednosti bona, mora imetnik bona razliko doplačati. Vrednost nakupa mora biti višja od vrednosti bona.

### **Kode za popust**

Koda za popust oz promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek spletne trgovine Žarovnije. Aktivno kodo najdete na naslovni strani oglasnega sporočila, v e-novičkah ali drugih medijih. Koda prinaša različne ugodnosti, od različnih daril do popustov. Vsakršna koda je vedno časovno omejena, izkoristiti pa se mora v tem omejenem roku, sicer je neveljavna.

Uporaba kode za popust:

- Izberite artikle, ki jih želite kupiti in jih dajte v košarico.
- Na zaključku blagajne v okence "kuponi" vpišete kodo za popust in kliknete gumb "uporabi kupon".
- Za en nakup je možno uveljaviti le eno kodo za popust.

• Ko vpišete kode za popust, se vrednost koda za popust avtomatsko odšteje od cene vašega naročila. Ostane znesek, ki ga je potrebno še poravnati.

#### Dostava in poštnina

Ponudnik mora blago oziroma storitev dostaviti v obljubljenem času. Dostava se izvaja preko ponudnika GLS za pakete in Gebruderweiss za palete. Zagotoviti mora vse potrebne informacije glede naslova, kamor se uporabnik lahko obrne v primeru pritožbe in informacije glede vračila oziroma drugih storitev po zaključku pogodbe. Stroški vračila se obračunajo po veljavnem ceniku GLS.

#### Stroški pošiljanja in obdelave naročila se obračunajo glede na težo naročenih artiklov.

0-2kg = 3,86€  
2-5kg = 4,26€  
5-10kg = 4,66€  
10-15kg = 5,55€  
15-20kg = 5,84€  
20-30kg = 6,27€  
30-40kg = 7,59€  
30-40kg = 25€  
>60kg = 30€

Obdelava naročila: 3,00€

#### Varnost osebnih podatkov

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov, naročil ter plačil. Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika. Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo. Uporabnikovi podatki ne bodo predani drugim nepooblaščenim osebam.

#### Komunikacija

Z uporabnikom sme ponudnik stopiti v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu prvi izrecno ne nasprotuje.

Oglasna elektronska in/ali SMS sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj bo jasno razviden,
- jasno označene različne akcije, promocije in druge tržne oblike,

Prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih:

- jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval.

#### Arhiviranje pogodb

Pogodba, ki jo skleneta ponudnik in uporabnik je trajno shranjena pri podjetju Žarovnije, Peter Hajdu s.p.. Predračun ali pogodbo pošljemo v skladu z željami kupca po elektronski pošti ali po navadni pošti.

#### Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik mora postaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Pritožba se odda prek elektronskega naslova info@zarovnije.si in se mora obravnavati zaupno. Ponudnik mora v petih delovnih dneh potrditi, da je prejel pritožbo, sporočiti kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščati o poteku postopka. Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva za sporazumno reševanje morebitnih sporov. Uporabnika zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila.

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Spletna trgovina, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na povezavi: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>

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

#### Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe sklenjene na daljavo

Za odpoved naročila veljajo določila splošnih pogojev in veljavna zakonska določila o vračilu blaga. Za vračilo blaga se uporabljajo določila 43. člena Zakona o varstvu potrošnikov, ki določa:

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh obvesti podjetje, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje na obrazcu za odstop od pogodbe, v roku določenem za odstop od pogodbe (2.odstavek b43.d člena ZVPot). Celotne stroške pošiljanja in/ali vračila blaga v primeru vračila krije kupec, v primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila.

O nameravanem vračilu mora kupec nedvoumno obvestiti prodajalca, najkasneje v 14-ih dneh od prejete blaga,

Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne ali izroči podjetju ali osebi, ki jo podjetje pooblasti za prevzem blaga, nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu iz prvega odstavka 43.č člena tega zakona, razen če podjetje ponudi, da samo prevzame vrnjeno blago. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo.

Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga, razen če te stroške krije podjetje ali če podjetje predhodno ne seznaní potrošnika, da ga bremení ta strošek.

Kadar je pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, blago dostavljeno na dom ob sklenitvi pogodbe, ga podjetje prevzame na lastne stroške, če zaradi narave blaga ni mogoče vračilo na običajen način po pošti.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik ne odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če ga podjetje ne seznaní s pravico do odstopa od pogodbe skladno s 4. točko prvega odstavka 43.b člena.

Ponudnik vrne celotno kupnino najkasneje v roku 14-ih dni od prejete vrnjenega blaga.

Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe v naslednjih primerih:

- pri pogodbah, katerih predmet je blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim posebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo
- pri pogodbah o dobavi izdelkov s kratkim rokom trajanja kot so začimbe itd.

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

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je stvarna:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita.

Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje prodajalcu, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali vrne plačani znesek.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena.

Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

#### Kako se stvarno napako uveljaviti?

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



**Žarovnije, Peter Hajdu s.p.**  
Preglov trg 13, 1000 Ljubljana  
Tel.: 00386 41 267 207  
e-mail: info@zarovnije.si  
web: www.zarovnije.si

#### **Avtorske pravice**

© Copyright 2022 zarovnije.si Vsa besedila, slike, grafike, animacije, zapisi, in drugi dokumenti, ki jih vsebujejo spletne strani, so v zakonsko dovoljenem okviru predmet avtorske zaščite ali druge oblike zaščite intelektualne lastnine.

Vsebine spletnih strani ni dovoljeno kopirati, razpečevati, spremeniti ali na kakršenkoli drug način reproducirati razen v primeru pisnega soglasja s strani podjetja Žarovnije, Peter Hajdu s.p., ki aktivno uveljavlja svoje pravice do intelektualne lastnine v največji možni meri, ki jo dovoljuje zakon.

#### **Izjava glede prehranskih in zdravstvenih trditev pri opisih izdelkov**

Vse informacije na spletni strani trgovine Žarovnije ([www.zarovnije.si](http://www.zarovnije.si)), so zgolj informativne narave. Izdelki in trditve o posameznih izdelkih v tej spletni trgovini, niso bili ocenjeni s strani državnih inštitucij. Tekstovni opisi posameznega izdelka so zgolj informativne narave in niso bili potrjeni s strani Evropskega inštituta za varnost hrane (EFSA).

V primeru, da jemljete še kakšna zdravila in druga prehranska dopolnila ter imate zdravstvene težave, se pred uporabo naših izdelkov posvetujete s svojim zdravnikom.

**Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov!**