

POGOJI UPORABE SPLETNE TRGOVINE ODEJA

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Odeje d.o.o. na spletni strani www.odeja.si so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, s priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

Seznajte se s splošnimi pogoji poslovanja spletne trgovine Odeje d.o.o.

Pred spletnim nakupovanjem morate pazljivo prebrati navedene pogoje poslovanja. Z uporabo spletne trgovine Odeje d.o.o. na spletni strani www.odeja.si se z navedenimi pogoji strinjate. V primeru, da se s pogoji ne strinjate, vas prosimo, da spletne trgovine ne uporabljate.

Opredelitev pojmov

- Ponudnik je Odeja d.o.o., Kidričeva 80, 4220 Škofja Loka, Slovenija, ki upravlja s spletno trgovino, ki deluje na spletni strani www.odeja.si.
- Uporabnik je oseba, ki uporablja spletno stran ponudnika in spletno trgovino, ki deluje na tej spletni strani.
- Kupec je oseba, ki uporablja spletno stran ponudnika in kupuje v sistemu spletne trgovine podjetja Odeja d.o.o., ki deluje na spletni strani www.odeja.si.
- Spletna trgovina podjetja Odeja je informacijski sistem namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov.
- Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje ponudnika, pravice kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Osnovni podatki ponudnika

ODEJA d.o.o., Kidričeva 80, 4220 Škofja Loka
Identifikacijska številka za DDV: SI69841187
Davčni zavezanec: DA
Matična številka: 2274914
TRR SI56 3300 0000 3409 153, Hypo Alpe-Adria Bank d.d.
Podjetje Odeja d.o.o. je vpisano v sodni register pri Okrožnem sodišču v Kranju pod številko 1/08574/00.
Telefon: 04/51-30-100
Fax: 04/51-30-110
E-mail: info@odeja.si

Prijava

Ob registraciji v spletno trgovino obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter geslo, ki ga izbere sam. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z izpolnjenimi podatki. Po registraciji obiskovalec postane uporabnik spletne trgovine in pridobi pravico do nakupa.

Če uporabnik kadarkoli kasneje želi svoj naslov elektronske pošte zamenjati z drugim, lahko zahtevek pošlje na eprodaja@odeja.si. Sprememba elektronskega naslova bo izvedena isti ali najkasneje naslednji delovni dan, o tem pa bo uporabnik obveščen preko elektronske pošte.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine Odeja (www.odeja.si), pravice kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Dostopnost informacij

(povzetek zakonodaje)

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

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

Postopek nakupa

Ko kupec izbere izdelek ali izdelke in s potrdilom na gumb »Oddaj naročilo« odda naročilo, mu spletna trgovina samodejno ustvari in pošlje elektronsko sporočilo s podrobnostmi naročila (številka naročila, podatki kupca, izdelki, cene, količine,...). V primeru, da bo kupec plačal po povzetju ali prek PayPal storitve, mu bo ponudnik nakupljene izdelke poslal v največ 5 (petih) delovnih dneh po potrditvi naročila s strani ponudnika. V primeru, da bo kupec plačal prek predračuna, se mu bo ponudnik nakupljene izdelke poslal v največ 5 (petih) delovnih dneh po prejemu nakazila na transakcijski račun ponudnika.

V primeru, da se kupec odloči za preklic naročila še pred prejemanjem blaga, mora o tem nemudoma obvestiti ponudnika na telefonsko številko 04 51 30 155 (med 8:00 in 15:00 uro vsak dan razen sobote, nedelje in prazniki) ali na e-naslov eprodaja@odeja.si. Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko kupec zavrne dostavni službi. V primeru osebne prevzema (ko je blago že pripravljeno na prevzem), pa kupec prav tako svojo željo po preklicu naročila sporoči preko zgoraj omenjene telefonske številke ali e-naslava.

Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

Kupec ima pravico, da v roku petnajstih (15) dni po prevzemu naročila ponudniku sporoči na elektronski naslov eprodaja@odeja.si, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga. Slednjega mora vrniti na naslov podjetja najkasneje v petnajstih (15) dneh po sporočilu o odstopu.

Izdelki morajo biti povsem nerabljeni, nepoškodovani, v nespremenjeni količini in v originalni embalaži. Kupec mora vrnjenim izdelkom priložiti tudi odstopno izjavo, s katero je ponudniku sporočil namerano odstopu od nakupa.

Vračilo vplačil bo izvedeno takoj, ko bo to mogoče oziroma najkasneje v roku štirinajstih (14) dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe.

Plačilo

Ponudnik izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in obvestilom kupcu, kako odstopiti od nakupa in kako izdelke vrniti.

Načini plačila

Kupec lahko naročeno blago plača na 3 načine:

1. Z gotovino ob osebnem prevzemu
2. Z nakazilom na račun ponudnika po predračunu oz. ponudbi
3. S plačilnimi in kreditnimi karticami preko storitve NestPay
4. Prek storitve PayPal

Cene

Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti.

Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.

Kljub trudu ponudnika, da bi zagotovil najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru ali v primeru, da se cena izdelka spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo ponudnik kupcu ponudil rešitev, ki bo v obojestransko zadovoljstvo.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo, da je naročilo potrjeno). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca.

Dobavni rok

Če ste se odločili za plačilo po povzetju, s plačilno ali kreditno kartico preko storitve NestPay oziroma preko storitve PayPal:

- Za izdelke na zalogi je odprema naročenega blaga kupcu 1 do 5 delovnih dni po potrditvi vašega naročil.
- Za izdelke, ki niso na zalogi, kupca o možnosti dobave obvestimo na njegov elektronski naslov ali po telefonu.

Če ste se odločili za plačilo po predračunu:

- Za izdelke na zalogi je oprema naročenega blaga kupcu 1 do 5 delovnih dni po prejemu nakazila na naš bančni račun.
- Za izdelke, ki niso na zalogi, kupca o možnosti dobave obvestimo na njegov elektronski naslov ali po telefonu.

Dostava

Ponudnik mora blago oziroma storitev dostaviti v obljubljenem času. Kupec lahko ob oddaji naročila določi naslov za dostavo, ki je za ponudnika zavezujoč.

Ob dobavi mora kupcu nuditi še dodatne informacije glede pravice do odstopa, predvsem pogoje in način izvršitve same pravice. Zagotoviti mora vse potrebne informacije glede naslova, kamor se kupec lahko obrne v primeru pritožbe in informacije glede garancij ter servisa oziroma drugih storitev po zaključku pogodbe.

V primeru, da kupca (prejemnika) v času dostave ni na naslovu, je možno paket prevzeti na poslovalnici Pošte (na katero je bil paket naslovljen) v 15 dneh. Če kupec (prejemnik) paketa ne prevzame v 15 dneh, se ta vrne nazaj ponudniku.

Pogodbeni partner za dostavo pošilk je Pošta Slovenije, vendar si ponudnik pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil bolj učinkovito.

Stroški dostave

Slovenija

- Ob nakupu izdelkov v vrednosti do 19,99 EUR je strošek dostave 3 EUR.
- Ob nakupu izdelkov v vrednosti 20 EUR ali več, je dostava brezplačna.

Hrvaška in Srbija

- Ob nakupu izdelkov v vrednosti do 149,99 EUR je strošek dostave 7 EUR.
- Ob nakupu izdelkov v vrednosti 150 EUR ali več, je dostava brezplačna.

Države EU in Črna gora

- Ob nakupu izdelkov v vrednosti do 149,99 EUR je strošek dostave 15 EUR.
- Ob nakupu izdelkov v vrednosti 150 EUR ali več, je dostava brezplačna.

ZDA in Kanada

- Ob nakupu izdelkov v vrednosti do 249,99 EUR je strošek dostave 30 EUR.
- Ob nakupu izdelkov v vrednosti 250 EUR ali več, je dostava brezplačna.

Druge države

- Stroški dostave se obračunajo po dejanskem ceniku Pošte Slovenije.
- Kupca o stroških dostave obvestimo na njegov naslov, še preden je naročilo dokončno potrjeno oz. naročeno blago odpremljeno.

Veljavnost ponudbe

Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila. Vse cene vsebujejo, pri katerih je DDV obračunan na podlagi 48. in 49. člena ZDDV in na podlagi 50. C člena ZDDV ni izkazan. Cene v spletni trgovini se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja.

Varnost

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov, naročil ter plačil.

Komunikacija

Z uporabnikom spletne strani Odeja in kupcem v spletni trgovini Odeja sme ponudnik stopiti v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik oz. kupec izrecno ne nasprotuje.

Arhiviranje pogodb

Pogodba, ki jo skleneta ponudnik in kupec je trajno shranjena pri podjetju Odeja d.o.o., Kidričeva 80, 4220 Škofja Loka, Slovenija, ki upravlja s spletno trgovino.

Reklamna elektronska sporočila ponudnika morajo vsebovati naslednje sestavine

- Jasno in nedvoumno morajo biti označena kot reklamna sporočila.
- Pošiljatelj mora biti jasno razviden.
- Različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, morajo biti označene kot takšne. Prav tako morajo biti jasno določeni pogoji udeležbe v njih.
- Željo uporabnika oz. kupca, da ne prejema reklamnih sporočil, je potrebno spoštovati.

Pritožbe

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik mora postaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, uporabnik lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Postopek za oddajo pritožb mora biti na voljo na spletnih straneh, enostaven za uporabo in zaupen. Ponudnik mora v petih (5) delovnih dneh potrditi, da je prejel pritožbo, sporočiti uporabniku z. 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 po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Skladno z zakonom Odeja d.o.o. nima izbranega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS). Kot je določeno z zakonom, Odeja d.o.o. objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS): <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.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.

Stvarna napaka

Kdaj je napaka stvarna? Kadar:

- artikel nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet
- artikel 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
- artikel nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane
- je prodajalec izročil artikel, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Kako se preverja primernost artikla?

Preverja se z drugim, brezhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

Kako se stvarno napako uveljavi?

- Portošnik ima za uveljavljanje pravice iz naslova stvarne napake čas dve leti od dneva, ko je bila stvar izročena.
- 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 natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti ogled stvarne napake.
- Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo.
- Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.
- Če napaka ni sporna, mora prodajalec čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugoditi potrošnikovi zahtevi.
- Prodajalec mora pisno odgovoriti potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je napaka sporna.

• Varovanje osebnih podatkov

Podjetje Odeja d.o.o., Kidričeva 80, 4220 Škofja Loka, Slovenija, ki upravlja s spletno trgovino, ki deluje na strani www.odeja.si, se pri svojem poslovanju zavzema za korektno uporabo osebnih podatkov. V skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov je podjetje zavezano k varovanju osebnih podatkov uporabnikov spletne trgovine.

Podjetje Odeja d.o.o. za potrebe poslovanja spletne trgovine Odeja, ki deluje na spletni strani www.odeja.si zbira naslednje podatke uporabnikov: ime in priimek, naslov in kraj bivanja, naslov za pošiljanje naročenega blaga, naslov elektronske pošte (uporabniško ime), geslo v enkriptirani (šifrirani) obliki in ostale podatke, ki jih uporabnik vnese pri registraciji v spletno trgovino ali nastanejo ob komunikaciji uporabnika in ponudnika.

Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo.

Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.

Za točnost vnešenih podatkov, ki jih je uporabnik navedel pri registraciji v spletno trgovino, ne odgovarjamo.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

Za potrebe varnosti se izbirajo tudi IP naslovi uporabnikov, ki dostopajo in uporabljajo spletno trgovino Odeja na naslovu www.odeja.si.

Izjemno razkritje osebnih podatkov

Podatki, ki jih podjetje Odeja d.o.o. zbira in obdeluje, bodo razkriti le, če tako določa Zakon o varovanju osebnih podatkov ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi.

Kontaktna oseba za vsa vprašanja v zvezi s spletno trgovino Odeja

Z vsemi vprašanji glede spletne trgovine se lahko obrnete na Otmarja Luznarja, vodjo spletne prodaje pri Odeji:

- E eprodaja@odeja.si
- T 04 51 30 155 (od ponedeljka do petka, med 8. in 16. uro).

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov!

Mag. Melita Rebič
Direktorica
Odeja d.o.o.

Posodobljeno: 14.6.2017