

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA SPLETNO TRGOVINO

FACKELMANN

1. Področje uporabe

Ti splošni pogoji poslovanja veljajo za pogodbe s potrošniki (v nadaljevanju tudi: kupec ali uporabnik), ki so preko spletne trgovine www.fackelmann.si (v nadaljevanju tudi: spletna trgovina) sklenjene s podjetjem Fackelmann Trgovsko in proizvodno podjetje, d.o.o., Ljubljanska 45b, 1241 Kamnik, Slovenija, ID za DDV: SI 66239257, matična številka: 5424500000, e-pošta: spletnatrgovina@fackelmann.si, telefon: 01 831 80 08 (v nadaljevanju tudi: prodajalec ali podjetje).

Postopek nakupa izdelkov preko spletne trgovine za podjetnike je enak kot za potrošnike, le da podjetniki izberejo opcijo izdaje računa na podjetje. Glavna razlika med potrošniki in podjetniki je v možnostih odstopa od pogodbe: podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam je omogočeno vračilo dobavljenega blaga v okviru garancijskih pogojev. Podjetniki nimajo možnosti odstopa od pogodbe v roku štirinajstih (14) dni od prejema blaga brez razloga, kot to velja za potrošnike.

Za namen teh splošnih pogojev je potrošnik ali potrošnica vsaka fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Podjetnik je pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja poslovno dejavnost.

Splošni pogoji poslovanja so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), Splošno uredbe varstvu podatkov (Uredba) ter priporočili GZS.

Ti splošni pogoji poslovanja urejajo delovanje spletne trgovine, pravice kupca ter poslovni odnos med prodajalcem in kupcem. Prodajalec ima pravico kadarkoli spremeniti te splošne pogoje poslovanja.

2. Dostopnost informacij

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil vsaj naslednje informacije:

1. identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
2. kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
4. dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
5. pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
6. vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
7. način plačila in dostave,
8. časovno veljavnost ponudbe,
9. 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,
10. pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

3. Pogoji uporabe spletne trgovine

Prikaz izdelkov na spletni trgovini ne predstavlja pravno zavezujoče ponudbe, temveč nezavezujoč spletni katalog. Kupec lahko nezavezujoče dodaja izdelke v košarico in vnose pred oddajo zavezujočega naročila spreminja.

Izdelke lahko kupci dodajo v nakupovalno košarico brez obveznosti in kadarkoli popravijo svoje vnose z uporabo popravilnih pripomočkov, ki so predvideni in pojasnjeni v postopku naročila. S klikom na gumb »Naročilo« kupec odda zavezujoče naročilo za blago, ki ga vsebuje nakupovalna košarica.

V primeru uspešno oddanega naročila, se po oddaji na spletni strani izpiše potrditveni tekst. Kupec po elektronski pošti prejme izpis naročila oziroma pogodbo o nakupu. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in prodajalcem je na tej stopnji sklenjena. Če potrditvenega teksta kupec ne vidi in hkrati ne prejme potrditvene e-pošte na kupčev elektronski naslov, pomeni, da je prišlo bodisi do tehnične napake oziroma napačno vnesenih podatkov. Kupec lahko postopek ponovi oziroma kontaktira prodajalca za pomoč na e-poštni naslov spletnatrgovina@fackelmann.si ali telefonsko številko 01 831 80 00.

Kupec lahko v spletni trgovini opravi nakup kot registriran uporabnik z uporabniškim računom, ali kot gost (uporabnik brez uporabniškega računa).

Izdelki se prodajajo samo v količinah, primernih za osebno uporabo.

4. Dostava, spremljanje dostave in hramba pogodb

Dostava je za vsa naročila nad 50,00 EUR brezplačna, stroški dostave pri naročilih manjših od 50,00 EUR pa znašajo 3,50 EUR.

Prodajalec dostavi blago kupcu predvidoma v treh delovnih dneh. V kolikor se zgodi, da iz nepredvidenega razloga prodajalec blaga ne dostavi v roku petih (5) delovnih dni, naj kontaktira prodajalca za pomoč na e-naslov: spletnatrgovina@fackelmann.si ali preko telefonske številke: 01 831 80 08. Prodajalec bo takoj poizkusil ugotoviti kje se je pošiljka ustavila.

Ob sobotah, nedeljah in praznikih prodajalec odpreme blaga ne izvaja. Prodajalec pošiljke dostavlja samo na naslovnike na območju Slovenije.

Prevzem izdelku na sedežu prodajalca je mogoč med ponedeljkom in petkom med 9. in 15. uro.

5. Načini plačila in plačilni pogoji

Cene v spletni trgovini so navedene v EUR (€) in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV). Veljajo cene, ki so objavljene v trenutku oddaje naročila.

Spletna trgovina prodajalca omogoča plačevanje naročenega blaga na enega izmed naslednjih načinov:

1. Plačilo s kartico preko Stripe

Prodajalec sprejema plačilo s kartico Maestro, Mastercard in Visa. Po oddaji naročila kupec navede podatke o kartici.

2. Bančno nakazilo

Pri izbiri plačila z bančnim nakazilom kupec po elektronski pošti prejme potrditev naročila s predračunom in podatki za plačilo. Predračun je potrebno plačati v roku sedmih (7) dni, v nasprotnem primeru bo prodajalec naročilo preklical.

3. Plačilo po povzetju

Pri izbiri plačila po povzetju kupec naročilo plača neposredno kurirju ob dostavi. Pri tem ima možnost plačila z gotovino ali kartico, zaračuna pa se mu še dodaten strošek plačila po povzetju v vrednosti 1,00 EUR.

6. Pravica do odstopa od pogodbe in vračilo naročenega blaga

Kupec lahko v roku štirinajstih (14) dni od prejema blaga pogodbo prekliče brez navedbe razloga in vrne že prejeto blago. Za uveljavljanje pravice do preklica, mora kupec z jasno izjavo (npr. pisno, po pošti, e-pošta) o tej odločitvi obvestiti prodajalca, da odstopa od pogodbe. V kolikor kupec izkoristi možnost odstopa od pogodbe, ga prodajalec obvesti o prejemu odstopne izjave.

V tem primeru mora kupec v naslednjih 14 dneh od preklica pogodbe nerabljeno in nepoškodovano blago vrniti v originalni embalaži, saj v nasprotnem kupec odgovarja za zmanjšano vrednost blaga. Stroške vračila blaga krije kupec.

Prodajalec mora kupcu v roku 14 dni od preklica na njegov račun vrniti vsa prejeta plačila. Za vračilo kupnine se uporablja isto plačilno sredstvo, kot je bilo uporabljeno pri prvotni transakciji, razen če je bilo izrecno dogovorjeno drugače. Prodajalec lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prejema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Za odstop od pogodbe lahko kupec navedete tudi:

- Jaz / Mi (*) na ta način sporočam/o, da Jaz / mi (*) odstopam/o od prodajne pogodbe za sledeče izdelke (*) / sledeče storitve (*)
- Naročene dne (*)/ prejete dne (*)
- Ime strank(e)
- Naslov strank(e)
- Podpis strank(e) (če je odstop podan v papirnati obliki)
- Datum

(*) Izberite ustrezno

7. Reklamacije in uveljavljanje napak iz naslova stvarne napake

V kolikor je prodajalec poslal napačne izdelke, v napačni količini, v napačni velikosti, če izdelek ne deluje brezhibno ali pošiljka kako drugače odstopa od naročila, potem lahko kupec blago reklamira.

V primeru zamenjave artikla zaradi napake prodajalca pri obdelavi naročila (napačen izdelek, količina ali velikost), stroške vračila in ponovne dostave krije prodajalec.

Kupec mora prodajalca o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti najkasneje v roku dveh (2) mesecev od dneva, ko je napako odkril. Če je od prevzema artikla preteklo že več kot dve (2) leti, uveljavljanje stvarne napake ni več mogoče. Hkrati mora kupec omogočiti pregled artikla.

Napaka je stvarna:

1. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
2. 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;
3. če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
4. če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Če je blago dostavljeno z očitno škodo, ki je nastala tekom dobavnega postopka, naj se kupec čim prej pritoži izbrani dostavni službi in prodajalca o tem takoj obvesti. Takšno ravnanje pomaga prodajalcu uveljavljati lastne terjatve do dostavne službe.

8. Garancija in pomoč kupcem

Informacije o vseh dodatnih garancijah in njihovih natančnih pogojih lahko kupec najde na izdelku oziroma na posebnih spletnih (pod)straneh v spletni trgovini.

Pomoč kupcem: Za vprašanja, pritožbe in reklamacije se lahko obrnete na službo za pomoč strankam, ki je na voljo vsak delavnik od 08.00 do 15.00 na telefonski številki 01 831 80 08.

9. Pogodbeni jezik, pogodbeno shranjevanje besedila

Veljaven jezik pogodbe je izključno slovenščina.

Podatki o naročilu in pogodbe se hranijo na sedežu prodajalca in so kupcu vedno dostopne tudi na zahtevo. Iz varnostnih razlogov besedila niso več dostopna prek interneta.

10. Varovanje osebnih podatkov

Spletna trgovina uporablja varno povezavo (SSL), ki onemogoča, da bi med postopkom nakupa tretje osebe prišle do vaših osebnih podatkov.

Z uporabo spletne strani se obdelujejo tudi osebni podatki uporabnikov spletne strani in kupcev. Splošne informacije v zvezi z obdelavo osebnih podatkov so podrobneje pojasnjene tukaj: **Politika zasebnosti**.

11. Lastništvo izdelkov

Prodajalec ima lastništvo nad izdelki do trenutka, ko je bila plačana polna nakupna cena za izdelek.

12. Avtorske pravice

Vsebina tega spletnega mesta, vključno s fotografijami, filmi in besedili, je zaščitena z zakonom, ki ureja avtorsko in druge sorodne pravice. Uporaba slik, filmov in besedil je dovoljena samo za zasebno uporabo, nadaljnja uporaba brez izrecnega pisnega soglasja prodajalca ni dovoljena.

13. Veljavna zakonodaja in pristojnosti sodišča

Vse pogodbe sklenjene med prodajalcem in kupcem so sklenjene skladno s področno zakonodajo, ki velja v Republiki Sloveniji.

Pri poslovnih transakcijah s kupci je za reševanje vseh morebitnih pogodbenih sporov med prodajalcem in kupcem pristojno sodišče vezano na kraj sedeža prodajalca.

14. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Prodajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora (skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov).

Kot ponudnik spletne trgovine na območju republike Slovenije, na svoji strani objavlja elektronsko povezavo do platforme za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na

<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.