

Pogoji poslovanja

S spletno trgovino upravlja podjetje IDENTIS d.o.o., Lanišče 25, 1291 Škofljica (v nadaljevanju »ponudnik«).

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine, pravice kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

S potrditvijo naročila je kupec seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja, varstvom osebnih podatkov in pravnim obvestilom.

Cene

Vse cene izdelkov so navedene v evrih (€) in vključujejo DDV. Cene so zagotovljene za dan naročila in se lahko dnevno spremenijo brez predhodnega obvestila.

Registracija

Ob registraciji v sistem spletne trgovine, obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane kupec in pridobi pravico do nakupa.

Registracija je potrebna za izvedbo nakupa. Prijavite in registrirate se tako, da kliknete na "Prijava" desno zgoraj in sledite navodilom:

- registrirajte se (izpolnite polja v okencih in pritisnite gumb "Registriraj me")
- po e-pošti boste prejeli geslo, ki ga uporabljate pri vsaki naslednji prijavi
- ko boste prijavljeni, se vam desno zgoraj izpiše vaš elektronski naslov

Če geslo že imate, potem se lahko z njim prijavite in pričnete z nakupom. Če ste geslo pozabili, kliknite pod prijavo uporabnika na vrstico Pozabil sem geslo.

Pomembno: Če se vam zgodi, da geslo ni vidno med prejetimi sporočili, preverite mapo "Spam" oz. Nezaželena/Vsiljena pošta.

Naročilo in nakup

Izberite izdelek, ki ga želite kupiti in klikniti na gumb "Dodaj v košarico". Desno zgoraj v nakupovalnem vozičku se izpiše količina in skupni znesek naročenih artiklov. Če želite odstraniti ali zmanjšati naročeno količino določenega izdelka, lahko to uredite pri pregledu košarice.

Postopek zaključevanja naročila sprožite s klikom na nakupovalni voziček ter gumbom "Na blagajno".

Spletna trgovina vas vodi skozi naslednje korake:

1. korak - pregled naročila
2. korak - izbira načina dostave
3. korak - izbira načina plačila
4. korak - pregled naročila; na tem koraku lahko preverite pravilnost vseh podatkov
5. korak - zaključeno naročilo

Po oddanem naročilu, na e-mail prejmete povzetek naročenih izdelkov. Poslano naročilo lahko kupec prekliče v roku ene ure po oddanem naročilu. Po preteku predpisanega časa preklic naročila ni možen. Vse nastale stroške po preteku veljavnega časa preklica krije naročnik blaga. Kupcu so na spletni strani ponudnika vselej dostopni podatki o statusu in vsebini naročila.

Ponudnik naročilo pregleda v največ 48 urah, preveri dobavljivost in naročilo potrdi ali z razlogom zavrne. Ponudnik si pridružuje pravico, da pokliče uporabnika na njegovo telefonsko številko.

S klikom na gumb "Zaključi naročilo" potrjujete, da ste seznanjeni s celotnim besedilom prodajno-plačilnih pogojev, ki so tu navedeni in da ste bili na te pogoje ob nakupu izrecno opozorjeni.

Kupoprodajna pogodba (naročilo) v slovenskem jeziku je shranjena na strežniku v elektronski obliki in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu (Moj profil).

Kupoprodajna pogodba (naročilo) zavezuje spletno trgovino in kupca. V primeru, ko kupec odstopi od naročila/pogodbe, nosi vse neposredne stroške, ki nastanejo s pošiljanjem. V primeru, da kupec naroči izdelke v spletni trgovini in nato zavrne oz. ne sprejme pošiljke, nosi stroške poštnine v obe smeri. Ceno poštnine določa dostavna služba, točen znesek poštnine v eno smer pa je razviden tako na povzetku nakupa kot tudi na samem računu.

Če se odločite za plačilo po predračunu, boste po vaši potrditvi naročila po elektronski pošti prejeli predračun. Ko bo ta v celoti poravnan boste prejeli naročeno blago. Če bo predračun plačan delno, ostane blago do nadaljnjega v lasti podjetja IDENTIS d.o.o.

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in navodili, kako odstopiti od nakupa in izdelke vrniti, če je to potrebno in mogoče.

Plačilo

Kupec na področju Slovenije in Hrvaške v postopku naročanja lahko izbere naslednje načine plačila:

- po povzetju z **gotovino**. Kupec plača blago dostavljalcu ob prevzemu blaga

- z **nakazilom** na transakcijski račun ponudnika. Ponudnik pošlje kupcu predračun po elektronski pošti. Ponudnik bo odpremil naročilo po prejemu plačila na svoj transakcijski račun.
- **PayPal** - plačilo preko PayPal sistema s kreditno kartico

Za vse načine plačila velja, da ob delnem plačilu računa ali predračuna ostane blago do končnega plačila v lasti ponudnika.

Dostava

Spletna trgovina sprejema naročila 24 ur na dan. Vsa naročila prejeta od ponedeljka do petka do 12h bodo realizirana še isti dan. Naročila prejeta po 12h bodo realizirana naslednji delovni dan. Naročila prejeta ob sobotah, nedeljah in praznikih bodo realizirana prvi delovni dan. V primeru, da izdelka v času naročanja ni več na zalogi, se rok dobave podaljša skladno z rokom dobave blaga iz strani proizvajalca.

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.

Osebni prevzem

Izdelke, kupljene v spletni trgovini, kupec lahko prevzame tudi osebno, vendar le ob **vnapijnjem plačilu po predračunu**. Ko bo naročeno blago pripravljeno za prevzem, bo o tem kupec obvešten preko elektronske pošte. V obvestilu bo naveden točen naslov, zemljevid do lokacije, možen čas prevzema in kontaktna telefonska številka.

Neposredno plačilo z gotovino ali plačilnimi karticami na prevzemnem mestu **ni mogoče**.

Pravica do odstopa od nakupa in vračilo blaga

Kupec ima pravico, da v **14 dneh** od prevzema artiklov ponudniku sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema artiklov.

Kupec mora blago vrniti **v originalni embalaži, nepoškodovano in v nespremenjeni količini**, izdelek pa **ne sme imeti vidnih znakov uporabe**. Priložite tudi originalni račun. Naslov za vračilo blaga ponudniku je **IDENTIS d.o.o., PE Skladišče Ig, Gasilska ulica 10, 1292 Ig**. Stroške vračila krije kupec. **Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo**.

Kupec lahko ob vračilu zahteva vrnitev kupnine, ki mu jo ponudnik vrne po prejetju obvestila o odstopu od pogodbe. Ponudnik se zaveže, da bo kupcu vrnil **kupnino nemudoma** oziroma **najkasneje v roku 14 dni** od prejema odstopa od pogodbe.

Pričetek postopka vračila pričnete z izpolnitvijo [obrazca za odstop od pogodbe](#).

Reklamacija in stvarna napaka

Kupec lahko izdelek reklamira, če izdelek nima lastnosti, ki jih je ponudnik izrecno obljubil, če je ponudnik poslal napačne izdelke, v napačni količini, barvi ali kako drugače odstopajo od kupčevega naročila.

Kupec lahko izdelek reklamira in zahteva **takojšnje** zamenjavo za enak, brezhiben izdelek ali pa v zakonsko določenem roku in pod pogoji za uveljavljanje reklamacije iz naslova **stvarne napake**.

Prodajalec bo odgovoril kupcu na zahtevo iz naslova **stvarne napake** najpozneje v **osmih dneh**.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova **stvarne napake**, če o napaki obvesti ponudnika v roku **dveh mesecev** od dneva, ko je bila napaka odkrita. Kupec mora v obvestilu o napaki natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda.

Ponudnik ne odgovarja za stvarne napake na izdelku, ki se pokažejo potem, ko mineta **dve leti**, odkar je bil izdelek izročen. Šteje se, da je napaka pri izdelku obstajala že v času vročitve, če se pojavi v roku **šest mesecev** od izročitve.

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

- odpravi napako na izdelku ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako
- izdelek z napako zamenja z novim brezhibnim
- vrne plačani znesek

Kupec lahko izdelek v reklamacijo vrne tako, da ga prinese osebno ali pa ga na stroške prodajalca in po vnaprejšnjem [dogovoru](#) s prodajalcem vrne po pošti. **Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo!**

Vračilo poškodovanih pošiljk

V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri **Pošti Slovenije**. To storite tako, da paket prinesete na najbližjo pošto v enakem stanju, kot ste ga prejeli (ne da bi karkoli dodajali ali odstranjevali) ter izpolnite reklamijski zapisnik. Skupaj s Pošto Slovenije bomo poskrbeli, da bo reklamacije rešena v najkrajšem možnem času.

Garancija

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na **garancijskem listu** ali na **računu**. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih ali na računu.

Informacija o garanciji je navedena tudi na strani s predstavitvijo artikla. Če informacije o garanciji ni, artikel nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

Proizvajalec je v skladu z zakonom dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom ponudnika.

Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v **45 dneh** od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom.

Kupec lahko garancijo uveljavlja tudi pri ponudniku, vendar tudi v tem primeru velja določilo iz prejšnjega odstavka.

Vračilo izdelka v garancijo se opravi v skladu s pogoji, ki jih proizvajalec navede na garancijskem listu, kupec z vračilom nima stroškov.

Varovanje osebnih podatkov

Prodajalec se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika.

Prodajalec 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 varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla.

Komunikacija

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje.

Stroški povezani z uporabo komunikacijskega sredstva se ne razlikujejo od običajne osnovne tarife, ki jo kupec običajno plačuje.

Odveza odgovornosti

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu, pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da prodajalec ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega izdelka.

Čeprav se prodajalec trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih izdelkov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Pritožbe in spori

Pritožbo je možno oddati preko e-maila prodaja@vrtickarji.si.

Ponudnik bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka.

Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato se prodajalec prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi Identis d.o.o. ne priznava nikakršnega 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.

Identis d.o.o., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je kupcem na voljo [tukaj](#).

[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.

Za vse dodatne informacije smo vam na voljo preko elektronske pošte prodaja@vrtickarji.si.