

## **Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine vsezadom.si**

Splošni pogoji **Spletne trgovine vsezadom.si** so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-UPB2), na podlagi priporočil GZS in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje.

Splošni pogoji spletnega trgovanja se nanašajo na prodajo preko spletnih strani Spletne trgovine [www.vsezadom.si](http://www.vsezadom.si), (v nadaljevanju "spletna trgovina", "spletni center" ali "vsezadom.si") katere lastnik je družba E-mreža d.o.o, Stegne 31, 1000 Ljubljana, Slovenija, vpisana v Sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani z vložno številko: 2009/11922, matična številka: 3352439000 in ID številko za DDV: SI37541986 (v nadaljevanju "ponudnik").

Splošni pogoji trgovanja po spletu obravnavajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem izdelkov. Kdor se poslužuje spletne trgovine ali aplikacije, prevzame tako splošne poslovne kot tudi uporabniške pogoje. Objavljeno vsebino uporablja vsak na lastno odgovornost. Z uporabo spletnega in mobilnega mesta vsezadom.si vsak uporabnik izkaže, da je seznanjen s temi pogoji in se z njimi v celoti strinja. Ob nestrinjanju z njimi, vsebinami in pogoji spletne trgovine, aplikacij in storitev spletne trgovine ne sme uporabljati.

Zaradi stalnega izboljševanja in širitve naših storitev si vsezadom.si pridržuje pravico, da pogoje uporabe posodobi kadarkoli, ne da bi o tem prej obvestil uporabnike oz. obiskovalce.

### **Dostopnost informacij (povzetek zakonodaje)**

#### **Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej 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 artiklov (vsak artikel ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku, razen sezonskih artiklov),
- pogoje dostave artiklov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano ali že vsebuje davek, stroške prevoza in način plačila. Prav tako mora biti razviden tudi časovni rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe, pa tudi to, če in koliko stane kupca vračilo artikla,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## **Ponudba izdelkov**

Zaradi narave poslovanja preko svetovnega spleta se ponudba v spletni trgovini vsezadom.si ažurira in spreminja pogosto in hitro.

## **Cene**

Cene so predstavljene kot Spletne cene. Spletna cena je cena, ki velja za nakup preko spleta v primeru 100 % plačila z gotovino ali plačilo predračuna z nakazilom na TRR. Cene izdelkov in poštnine so v evrih (EUR) in vključujejo DDV.

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

## **Garancija**

Artikli 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.

## **Stvarna napaka**

Stvarno napako lahko uveljavljate 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 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.

Ali ima izdelek stvarno napako se ugotavlja s preverjanjem drugega, brežhibnega artikla enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

## **Kako se stvarno napako uveljavi?**

Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku in nam omogoči pregled artikla. Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

## **Ažurnost podatkov**

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 ponudnik 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 artikla.

Naročilo se sklepa v slovenskem jeziku. Naročilo je shranjeno na strežniku spletne trgovine [www.vsezadom.si](http://www.vsezadom.si). Vpogled oz. kopijo naročila lahko kadarkoli zahtevate, tako da nam pišete na [info@vsezadom.si](mailto:info@vsezadom.si) ali pisno.

Mi pa Vam jo bomo posredovali po e-mailu oz pisno. Prav tako si lahko pretekla naročila kadarkoli ogledate na spletni strani z uporabniškim imenom in geslom, ki ste si ga izbrali pri registraciji na spletno strani. Pregled vašega naročila si lahko pogledate po registraciji oz. na povezavi, ki jo dobite v potrditvenem e-mailu.

## **Slike in besedilo**

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Ponudnik ne odgovarja, če se izdelek ne ujema z izgledom izdelka na sliki. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka. Za morebitne napake pri opisih izdelkov ne odgovarjamo.

## **Shranjevanje in reprodukcija pogodbenih določil in splošnih pogojev**

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine so na voljo na spletni strani [www.vsezadom.si](http://www.vsezadom.si), kjer si jih potrošniki lahko shranijo in reproducirajo. Splošne pogoje si lahko v pdf obliki shranite TUKAJ.

## **Pritožbe in spori**

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb. Pritožbe lahko podate na e-naslov [info@vsezadom.si](mailto:info@vsezadom.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 ni dolžan sprejeti pošiljk z odkupnino ali pošiljk, ki ne ustrezajo ponudnikovim splošnim pogojem poslovanja.

## Postopek naročila

Postopki naročila so naslednji:

### 1.) Naročite izdelek

Izdelek dodate v košarico in sledite postopku naročila z **REGISTRACIJO** ali **BREZ postopka REGISTRACIJE**, če želite opraviti hiter nakup.

### 2.) Naročilo v čakalni vrsti

Po oddaji naročila, kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto v čakalno vrsto. Na tem koraku ima kupec **v roku ene ure** možnost **preklicati** naročilo v profilu "**Moj račun**", če je registriran.

Kupcu so na spletni strani v profilu "**Moj račun**" vselej dostopni podatki o **statusu** in **vsebini naročila**.

### 2.) Potrditev naročila

Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo.

Ko ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo **potrdi** oziroma z razlogom **zavrne**.

Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave **pokliče kupca** na njegovo kontaktno telefonsko številko ali ga kontaktira preko e-pošte..

Ob potrditvi naročila ponudnik obvesti kupca po elektronski pošti o predvidenem roku dostave. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena.

#### Potrditev naročila vsebuje:

- datum in uro oddaje naročila,
- številko naročila (za navajanje na vsej morebitni nadaljnji korespondenci in preverjanje statusa naročila),
- zahtevane podatke in informacije o kupcu ter naročenem izdelku.

### 3.) Rok dobave

Družba v dogovorjenem roku blago pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca.

Ponudnik v omenjenem elektronskem sporočilu pouči kupca tudi o politiki vračila blaga, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam se lahko obrne v primeru pritožbe.

Pri izdelkih, ki niso na zalogi, so roki dobave informativni in ne zavezujejo družbe, da je dobava izvršena točno na predviden datum.

V nobenem primeru prekoračitev roka dobave ne pomeni povzročitve škode kupcu, upravičenje kupca do plačila obresti ali možnost preklica naročila v teku.

Dobave so izvršene glede na razpoložljivost izdelkov, upošteva vrstni red prejetih naročil.

V primeru višje sile družba ni dolžna izvršiti dobave, kar velja še posebej za primere vojne, nemira, požara, stavke, torej vse za družbo zunanje, nepredvidljive in neodklonljive dogodke.

### Načini plačila

Spletni center [www.vsezadom.si](http://www.vsezadom.si) zaenkrat omogoča naslednje načine plačevanja:

1.) z gotovino **po povzetju**; ob prevzemu artikla plača kupec tudi provizijo, ki jo prevoznik zaračuna za storitev plačila po povzetju (poštna provizija za odkupnine do 96,00 € znaša 1,152 €, za odkupnine nad 96,00 € znaša 1% od vrednosti, nad 501,00 € pa znaša 6,012 €)

ali

2.) **po predračunu**, nakazilo na račun odprt pri Delavski Hranilnici SI56 6100 0000 4131 577, s sklicem ID številke vašega naročila

ali

3.) s **kartico ali gotovino (do 5.000 EUR)**, pri osebni prevzemu je naročilo mogoče plačati tudi s plačilno kartico Maestro ali s kreditnima karticama Visa in MasterCard. Pri plačilu s karticami se končnemu znesku prišteje še provizija, ki znaša 2% od zneska nakupa.

Če ni navedeno drugače, se ob izbiri dostave na vaš naslov obračunajo še stroški dostave. Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu (Moj profil).

## **Informacije o dostavi**

### **1.) Način dostave**

Dostava izdelkov se izvaja s specializiranimi zunanjimi prevozniki. Pošiljka vsebuje:

- naročene izdelke,
- fakturo,
- navodila za montažo.

Izročitev kupcu je opravljena z izročitvijo stvari prevozniku oz. tistemu, ki odgovarja za odpremo ali tistemu, ki organizira odpremo za prevoz do kupca. Družba ni odgovorna za uničenje, izgubo ali poškodovanje med prevozom.

Naročeni izdelki oz. blago ostane v lasti prodajalca vse do poravnave celotne kupnine s strani kupca.

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

Kupec je dolžan zahtevke iz naslova transporta nasloviti direktno na prevoznika oz. organizatorja odpreme.

Dostava je mogoča na kateri koli naslov v Sloveniji in znaša **4,99 €** za vsak naročen kos v primeru plačila po povzetju in **2,99 €** v primeru plačila po predračunu, ne glede na velikost in težo naročenega izdelka.

Dostava se opravlja od ponedeljka do petka od 8. do 16.ure.

### **2.) Prevzem pošiljke**

Kupec je po prejemu pošiljke dolžan preveriti:

- ne-poškodovanost zunanje embalaže,
- vidne napake naročenih izdelkov,
- število izdelkov in skladnost z vsebino naročila.

Kupec je dolžan zaznane neskladnosti nemudoma sporočiti prevozniku ter sestaviti pisni zapisnik, saj v nasprotnem primeru izgubi nadaljnja upravičenja do družbe.

Faktura je priložena pošiljki izdelkov in vsebuje podatke kot jih družbi posreduje kupec v trenutku oddaje naročila. Naknadne spremembe in korekcije fakture niso mogoče.

Naročeni izdelek vam pripelje en dostavljalec, ki je opremljen s transportnim vozičkom. **Pri večjih in težjih izdelkih morate zagotoviti pomoč dostavljalcu.**

Ali ste preverili prehodnost do vašega doma (hodnik, dvigalo, neprehodni prehodi...)?

**Če je blago (npr. sedežna garnitura, hladilnik) večjih dimenzij kot 1.4 m2, se je potrebno glede dostave posebno dogovoriti z našim prodajalcem (kontakt: 01/620 04 42 ali info@vsezadom.si.)**

### **Varovanje osebnih podatkov**

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika po Zakonu o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS št. 86/2004). Ponudnik bo osebne podatke uporabil za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo. Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo posredovani nepooblaščenim osebam.

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

Kot kupec lahko kadarkoli po elektronski pošti zahtevate, da v roku 15 dni trajno ali začasno prenehamo uporabljati vaše osebne podatke za namen neposrednega trženja (tudi preko e-mail pošte).

Podatki, ki jih posreduje kupec družbi so predmet uporabe in varovanja skladno z veljavno zakonodajo.

Družba se zavezuje, da bo ravnala z osebnimi podatki skrbno in izključno za namene komuniciranja s kupcem in izvedbe naročila, pri čemer osebni podatki v nobenem primeru ne bodo posredovani tretjim brez predhodnega soglasja Kupca. Ne glede na navedeno se kupec izrecno strinja, da lahko družba posreduje njegove osebne podatke tretjim subjektom za namene izvedbe naročila in sicer ne glede na to, ali imajo takšni subjekti sedež v Republiki Sloveniji ali kjerkoli v tujini.

S prostovoljnim posredovanjem svojih osebnih podatkov, kupec izrecno soglaša, da družba skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov vzpostavi, vodi, vzdržuje in upravlja z naslednjimi osebnimi podatki:

- ime in priimek

- naslov

- e-mail

- telefon

## Vračilo blaga

### Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

1. Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči (na kontaktni e-naslov [info@vsezadom.si](mailto:info@vsezadom.si)), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga. Blago je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Prejeto blago mora vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.

Vračilo vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Vračilo kupnine kupcu se izvede z nakazilom na njegov transakcijski račun, razen če potrošnik izrecno zahteva vračilo kot ga je uporabil potrošnik. Potrošnik zaradi vračil ne nosi stroškov. Vrnitev prejetega blaga podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

#### Postopek vračila blaga

- vrnite celoten izdelek in ne morebiti posamičen del v originalni embalaži,
- priložite originalni račun,
- pravilno in v celoti izpolnite [Obrazec za vračilo/reklamacijo blaga](#),
- naslov za vračilo blaga prodajalcu je E-Mreža d.o.o., Stegne 31, 1000 Ljubljana,
- stroške pošiljanja krije pošiljatelj.

Družba ne prevzema odgovornosti za poškodovanje ali izgubo izdelkov med vračilom.

#### 2. Vračilo izdelkov prejetih kot nagrada

V primeru, da je vsaj en izdelek v naročilu naročen po redni poti in redni ceni in vsaj en izdelek v istem naročilu pridobljen npr. kot nagrada, bonus ob naročilu ali sicer brezplačno (promocijsko), se takšnega naročenega izdelka ne more vračati / zavračati ali zahtevati kakršnakoli vračila / povračila / odškodnine ali imeti zahtevke iz naslova dobave brezplačnega izdelka.

#### 3. Reklamacijske napake na izdelku

Odgovornost družbe za napako na izdelku velja le za izdelke s skrito napako, ki ni bila vidna kupcu ob prevzemu izdelka. Pravico do popravila ali zamenjave izdelka z odkrito napako ima izključno kupec izdelka.

Možnost vračila ali zamenjave izdelka ne velja za izdelke poškodovane med prevozom, za katere je dolžnost kupca, da z njimi sooči prevoznika ob prevzemu izdelka, poškodovanje izdelkov zaradi nevestnega ravnanja ali zaradi nespoštovanja navodil za uporabo oziroma zaradi neobičajne uporabe.



Izdelek se vrača na stroške kupca. Družba na podlagi pregleda in eventualnega testiranja izdelka ugotavlja utemeljenost reklamacije ter odloči o zamenjavi ali popravilu izdelka. V primeru ugotovljene dejanske napake na izdelku za katero je odgovorna družba in je ugotovljena potreba po popravilu ali zamenjavi produkta, se kupcu povrnejo tudi stroški vračila izdelka v družbo.

## **Moj profil**

Moj profil je prostor, kjer se zbirajo vsi uporabnikovi podatki:

- pregled in možnost urejanja osebnih podatkov,
- pregled dosedanjih nakupov,
- vpogled v trenutni status odprtih naročil,
- pregled in možnost urejanja naslovov za dostavo,
- možnost spremembe gesla,
- vpogled v stanje na računu,

Prav tako se tu nahajajo vse druge nastavitve in vsebine, ki si jih družba zapomni o uporabniku in mu s tem olajša nakupovanje.

## **Dobavljivost**

Dobavljivost določenega izdelka je opredeljena glede na delovne dni. Vikendi in prazniki podaljšajo dobavni rok.

## **Osebni prevzem**

Dobavljivost določenega izdelka je opredeljena glede na delovne dni. Vikendi in prazniki podaljšajo dobavni rok.

**Zadnja osvežitev: 22.01.2016**