

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

S spletno trgovino Izbrani (v nadaljevanju tudi »trgovina«) upravlja podjetje Balzam d.o.o., Kamniška cesta 43, 1235 Radomlje, matična številka: 6103197000, davčna številka: 84640189, telefonska številka: 040/793-654, elektronski naslov: program.izbrani@gmail.com, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi »prodajalec«).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Izbrani, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med prodajalcem in kupcem.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku njegovega nakupa (oddaje naročila). Ob oddaji naročila je kupec vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrди, da je z njimi seznanjen.

Splošne pogoje si lahko v pdf formatu prenesete [TUKAJ](#).

### Vrste uporabnikov

Za nakup v spletni trgovini Izbrani registracija ni potrebna in ni možna, vsak uporabnik z enkratnim vpisom v spletno trgovino Izbrani postane **Izbrani gost**, s čimer ima pravico do nakupa v spletni trgovini Izbrani.

### Dostopnost informacij

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovil naslednje informacije:

1. podatke o prodajalcu (ime in sedež podjetja, matična številka),
2. kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene lastnosti artiklov,
4. dostopnost artiklov (vsak artikel, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
5. pogoje dostave artiklov (ter način, kraj in rok dostave),
6. cene, ki morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza in druge dajatve, ter rok veljavnosti tega podatka,
7. način plačila in dostave ali izpolnitve, ter rok veljavnosti tega podatka,
8. rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop (opis pravice do odstopa v skladu s 43.č ZVPot; v primerih, ko potrošnik v skladu s 43.č členom ZVPot nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obvešččen),
9. pojasnilo postopka s pritožbo, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

### Ponudba in cene artiklov

Ponudba artiklov se v spletni trgovini ne bo pogosto spreminjala, bodo pa vse spremembe redno ažurirane.

Vsaka cena v spletni trgovini Izbrani je prikazana kot **cena**. Cena za posamezen artikel je enotna in v danem trenutku velja za nakup, opravljen v spletni trgovini Izbrani. Cena ne velja za nakup istih artiklov na kateremkoli drugem prodajnem mestu.

Vse cene vsebujejo 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 prodajalec kupcu omogočil odstop od nakupa.

### Naročilo

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem je v spletni trgovini Izbrani sklenjena v trenutku, ko prodajalec kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (z naslovom: vaše Program Izbrani naročilo je bilo sprejeto). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in

veljajo tako za prodajalca kot za kupca. Kot kupec velja oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče. Kupoprodajna pogodba (t.j. prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku Izbrani in je kupcu na voljo na njegovo pisno zahtevo.

### Načini plačila

Spletna trgovina Izbrani omogoča naslednje vrste plačila:

- z gotovino ob prevzemu
- z nakazilom na račun prodajalca po ponudbi/predračunu\*\*

\*\* naročilo bo do prejema plačila zadržano in gre v obdelavo po prejemu plačila

Skupna cena je v primeru dostave preko Pošte Slovenije odvisna od tarife storitev Pošte Slovenije.

### Izdaja računa

Po dostavi naročenih artiklov prodajalec kupcu pošlje tudi račun in sicer na e-naslov kupca.

Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom ter podano obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.



### Postopek nakupa

- I. Izbira izdelka:** na spletni strani [www.izbrani.si/#trgovina](http://www.izbrani.si/#trgovina) izberite izdelek in kliknite na povezavo »dodaj v košarico«. Sistem vas bo obvestil, da je bil izdelek dodan v košarico. S klikom na X v zgornjem desnem vogalu obvestila se lahko vrnete v spletno trgovino k nakupu drugih izdelkov ali pa na dnu obvestila lahko kliknete na povezavo »ogled košarice« in sistem vas bo pripeljal v nakupovalno košarico.
- II. Odstranitev izdelka iz košarice ali sprememba količine izdelka:** V nakupovalni košarici lahko s klikom na X na levi strani izdelka le tega odstranite iz košarice, lahko pa s spremembo količine v kategoriji izdelka »quantity« spremenite količino posameznega izdelka.
- III. Nakupovalna košarica:** Ko ste z nakupom končali, preverite, če seznam izdelkov in njihova količina ustrežata vašemu naročilu. Na desni strani lahko nato preverite vrednost vašega nakupa, z vnosom vašega naslova pa tudi končni znesek nakupa. Nato se s klikom na povezavo »Nadaljuj na blagajno« premaknete na naslednji korak naročila.
- IV. Blagajna:** za dokončanje naročila morate izpolniti potrebna polja:

- a. Naslov plačnika: posredovati morate kontaktne podatke, potrebne za izvedbo plačila (Ime, priimek, naziv podjetja (neobvezno), ulica, poštna št., mesto, telefon, email)
  - b. Strošek dostave: kupec lahko izbira med dostavo s Pošto Slovenije ali osebnim prevzemom na naslovu prodajalca
  - c. Način plačila: kupec lahko v primeru osebnega prevzemu izbira med plačilom preko TRR in plačilom v gotovini ob prevzemu
  - d. Strinjanje s pogoji poslovanja: kupec se mora za uspešno naročilo strinjati s pogoji poslovanja
- V. Pregled naročila:** kupec mora po vpisu vseh podatkov še enkrat preveriti vse elemente naročila: seznam kupljenih izdelkov in njihovo količino in vse osebne podatke, ki so jasno razvidni na strani.
- VI. Zaključek naročila:** Kupec naročilo potrdi naročilo s klikom na povezavo »kupite sedaj«. Če je bilo naročilo uspešno zaključeno, se vam bo na strani izpisal tekst: »Hvala. Vaše naročilo je bilo sprejeto.« Pod tem sporočilom bodo navedene podrobnosti naročila.

## Obveščanja o nakupu

### Izbrani naročilo

Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. Prodajalec naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Prodajalec lahko za preverjanje podatkov ali zaradi zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Prek elektronske pošte Izbrani kupca sproti obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo artiklov. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči prodajalcu, ki bo artikel odstranil iz naročila in vrnil kupcu morebitna že vplačana sredstva, ostale artikle iz naročila pa po izbiri kupca ali dobavi ali pa celotno naročilo storniral. **Prodajalec ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov, razen v kolikor bi jo podjetje Balzam ali oseba, za katero je podjetje odgovorno, povzročilo namenoma ali iz malomarnosti.**

### Naročilo je odpremljeno/Naročilo je pripravljeno za prevzem

Prodajalec v dogovorjenem roku artikel pripravi, odpošlje oziroma pripravi za osebni prevzem in o tem po elektronski pošti in SMS sporočilu obvesti kupca. Prodajalec v elektronski pošti pouči kupca tudi o politiki odstopa od pogodbe, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam se lahko obrne v primeru pritožbe. V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko 040/793-654 ali po e-mailu na naslov [program.izbrani@gmail.com](mailto:program.izbrani@gmail.com). Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko kupec zavrne dostavni službi. V primeru osebnega prevzema (ko je artikel že pripravljen na prevzem), pa kupec prav tako svojo željo po preklicu naročila sporoči prek zgoraj omenjene telefonske številke ali po zgornjem e-mailu. Če kupec v 14 dneh po prejetem emailu, da je naročilo pripravljeno za prevzem, ne prevzame naročila, mu bo le to poslano po pošti na naslov plačnika.

## Zaloga artiklov

Zaloga artiklov, ki so na voljo v spletni trgovini Izbrani, je omejena. V primeru, da zaloge zmanjka ali pa bo v nekem trenutku premajhna za obdelavo vseh trenutnih naročil, bomo naročila obdelali po načelu: Kdor prej plača, ima prednost. V primeru, da zaloga poide, si prodajalec pridržuje pravico, da naročilo prekliče. Če bo predračun že plačan, bo kupnina vrnjena na TRR kupca.

## **Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe**

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh podjetju na elektronski naslov program.izbrani@gmail.com ali po kakšnem drugem komunikacijskem kanalu nedvomno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Obrazec za odstop od pogodbe bo kupcu na njegovo zahtevo poslan na osebni e-mail.

Potrošnik mora najkasneje v 14 dneh po sporočilu o odstopu od naročila podjetju vrniti blago. Potrošnik vrne blago na naslov: Balzam d.o.o., Kamniška cesta 43, 1235 Radomlje, Slovenija. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od naročila, je neposredni strošek vračila blaga. Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Potrošnik ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke ter transakcijski račun, na katerega želi prejeti vrnjeno plačilo. Vračilo plačila bomo opravili v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu od pogodbe.

Na podlagi 43.č člena zakona o varstvu potrošnikov kupec nima pravice do vračila DVD-ja, če je po dostavi že odprl varnostni pečat.

## **Stvarna napaka**

Prodajalec odgovarja za stvarne napake, ki jih je stvar imela takrat, ko je nevarnost prešla na kupca, ne glede na to, ali mu je bilo to znano ali ne. Prodajalec odgovarja tudi za tiste stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko je nevarnost prešla na kupca, če so posledica vzroka, ki je obstajal že pred tem. Neznatna stvarna napaka se ne upošteva.

## **Varovanje osebnih podatkov**

Prodajalec za nedoločen čas hrani naslednje podatke kupcev: ime in priimek, e-poštni naslov, kontaktni telefon, naziv podjetja, primarni naslov in naslove za dostavo, državo prebivališča, čas in datum naročila. Prodajalec navedene osebne podatke uporabi za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo z uporabnikom. 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 e-mail naslova, uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

## **Komunikacija**

Prodajalec bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje. Oglasna elektronska sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj bo jasno razviden,
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, bodo označene kot takšne. Prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih:
  - o jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil,
  - o željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo prodajalec izrecno spoštoval.

## **Ocene, mnenja in priporočila**

Mnenja, ocene in priporočila, ki jih kupci napišejo, so del funkcionalnosti spletne trgovine in namenjeni skupnosti vseh uporabnikov. Prodajalec omogoča, da mnenje napiše katerikoli uporabnik spletne trgovine, pred dokončno objavo pa jih prodajalec pregleda. Prodajalec ne bo objavil mnenj oziroma prispevkov, ki so kakorkoli žaljivi, neprimerni ali ki po oceni prodajalca ne nudijo koristi

drugim uporabnikom in obiskovalcem. Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja ali komentarja in prodajalcu dovoljuje objavo dela ali celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih. Prodajalec ima pravico vsebino mnenja ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu prodajalca, vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah. Avtor mnenja hkrati izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisana mnenja in komentarje ter da te pravice neizključno in časovno neomejeno prenaša na prodajalca.

### **Omejitev odgovornosti**

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

### **Izključitev odgovornosti**

Pridržujemo si pravico onemogočiti spletno stran ali onemogočiti dostop do nje zaradi tehničnih ali drugih težav in vzdrževanja, kar pomeni tudi onemogočenje ali oviro za uporabo spletne trgovine. V primeru tehničnih težav na spletni strani si pridružujemo pravico preklicati oddana naročila, katere je tehnična napaka prizadela. V primeru preklica naročil vas bomo obvestili v najkrajšem možnem času in vas seznanili z nadaljnjimi koraki. Sami morate zagotoviti ustrezno zaščito opreme (antivirus itd.) pred dostopom do spletne strani in uporabo le-te. Kupec mora zagotoviti ustrezno varnost in zaupnost tistih podatkov, ki se uporabljajo za prijavo na spletni strani (elektronski naslov, geslo).

### **Pritožbe in spori**

Prodajalec se trudi spoštovati veljavno evropsko zakonodajo o varstvu potrošnikov. Prodajalec se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti 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 e-poštnega naslova [program.izbrani@gmail.com](mailto:program.izbrani@gmail.com). Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Prodajalec bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Prodajalec 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 si prodajalec prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V primeru sodnega reševanja sporov je pristojno sodišče po stalnem prebivališču potrošnika.