

Splošni pogoji za končne potrošnike

Dokument obnovljen in objavljen dne: 27. sep. 2021

S spletno trgovino EMOS upravlja podjetje EMOS SI, d.o.o. (v nadaljevanju »ponudnik«).

PODATKI PODJETJA

EMOS SI, D.O.O.

Rimska cesta 92
3311 Šempeter v Savinjski dolini
Slovenija

ID za DDV SI58646418

Matična številka: 5453283000

Datum vpisa v sodni register: 23.11.1990 (Reg. organ: Okrožno sodišče v Celju)

Vložna številka: 10224100

NOVA LJUBLJANSKA BANKA

Št. TRR: SI 56 0242 6001 3756 880

POSTOPEK ODDAJE NAROČILA

V nadaljevanju sledi opis postopka nakupa v naši spletni trgovini. Naročilo lahko oddate kot neregistrirani ali registrirani kupec. V kolikor se želite registrirati, v zgornjem delu naše spletne strani kliknete na gumb "Prijavite se". Postopek registracije je opisan v nasljenem razdelku "REGISTRACIJA". V kolikor se ne želite registrirati, naročilo oddate kot neregistrirani kupec. Po izbiri izdelka kliknete na zeleni gumb "Dodaj v košarico". S klikom na znaka "+" in "-" določite število kosov posameznega izdelka, ki ga želite naročiti. Po kliku "Dodaj v košarico" se pojavi pojavno okno z obvestilom, da je izbrani izdelek dodan v košarico. Znotraj tega obvestila lahko kliknete na gumb "Pojdi v košarico". S klikom na ta gumb se prikaže vsebina vaše košarice. V kolikor želite nadaljevati s pregledovanjem naše ponudbe in v košarico dodati tudi druge izdelke, kliknite na povezavo "Nazaj v spletno trgovino". Izbrani izdelek seveda ostane v košarici, vi pa po pregledu naše ponudbe lahko dodajate tudi druge izdelke (po enakem postopku). Ko dodate zadnji zeleni izdelek in želite opraviti nakup, v košari enostavno kliknete na zeleni gumb "Nadaljujte po vrstnem redu". Po kliku na ta gumb sledi informacija o načinu pošiljanja in izbira plačila (načini plačila so opisani v razdelku "NAČINI PLAČILA IN PLAČILNI POGOJI". Dostavo naših izdelkov vrši prevoznik Intereuropa, zato je način pošiljanja že izbran, za nadaljevanje je potrebno izbrati le še način plačila. Po izbiri načina plačila kliknete na zeleni gumb "Nadaljuj". Omogočen je tudi korak nazaj v košarico. V tem primeru namesto na zeleni gumb "Nadaljuj" kliknete na povezavo "Nazaj v košarico". Po kliku na zeleni gumb "Nadaljuj" sledi 3. korak oddaje naročila, v katerem v ustrezne okvirčke natančno in pravilno vnesete vaše kontaktne podatke oz. podatke plačnika ter podatke za dostavo. K naročilu lahko dodate tudi opombo (označite

okvirček "Dodaj opombo k naročilu"). V kolikor želite račun na podjetje označite okvirček "Račun na podjetje". Naslov dostave je lahko drugačen od obračunskega. V kolikor želite, da paket dostavimo na drug naslov, to označite v okvirčku "Želim, da izdelke dostavite na drug naslov kot obračunski". Po vnosu vseh potrebnih podatkov označite okvirček "Strinjam se s splošnimi pogoji in politiko zasebnosti". Za oddajo naročila in s tem tudi potrditev nakupa kliknete na zeleni gumb "Potrdite nakup". Prikaže se obvestilo o uspešno zaključenem naročilu. Po oddaji vašega naročila boste na vaš elektronski naslov prejeli obvestilo z vsemi podatki o vašem naročilu.

Naročilo je možno kreirati le na osnovi aktualne ponudbe dostopne na www.emos-si.si.

PREPOZNAVANJE IN POPRAVA NAPAK PRED ODDAJO NAROČILA

Za uspešno oddajo naročila in uspešno izvedeno dostavo je izjemno pomemben pravilen vnos vseh potrebnih podatkov. Tekom postopka oddaje naročila preverite pravilnost vnešenih podatkov. Pred potrditvijo naročila (klik na gum "Potrdite nakup") spletna trgovina omogoča prehajanje med posameznimi koraki znotraj košarice. Tako je tekom kreiranja naročila kadarkoli mogoče preveriti pravilnost vnešenih podatkov. Pred oddajo naročila je na ta način mogoče spreminjati izbor izdelkov, količino ali druge vnešene podatke. Med posameznimi koraki prehajate s klikom na povezavo "Nazaj v košarico" ali "Nazaj na pošiljanje in izbiro plačila".

REGISTRACIJA

Registrirani uporabniki imajo možnost pregledovanja svojih preteklih naročil, po želji jih ponudnik lahko obvešča o novostih, akcijah, razprodajah, posebnih ponudbah in aktualnih dogodkih. Registracija se izvede s kreiranjem uporabniškega računa oz. vnosom osebnih podatkov potrebnih za spletno naročanje. Za vsak nadaljnji nakup se kupec v uporabniški račun prijavi z uporabniškim imenom in geslom brez ponovnega vnosa drugih podatkov.

INFORMACIJE O STATUSU NAROČILA IN SLEDLJIVOST POŠILJKE

Podatek o kreiranem naročilu in njegovi vsebini prejme kupec na elektronski naslov. V kolikor artikli trenutno niso na zalogi, naročila za te artikle ni možno oddati, kupec artikle lahko naroči, ko so ti ponovno na voljo. Za informacije o statusu naročila nas lahko pokličete na tel. št. +386 8 205 17 21 (od ponedeljka do petka med 7:00 in 15:00 uro). Podjetje omogoča tudi sledljivost pošiljke. Po prevzemu paketa s strani prevoznika Intereuropa na vaš elektronski naslov prejmete obvestilo s povezavo, ki vam omogoča sledljivost naročenega blaga.

STROŠKI DOSTAVE IN DOBAVNI POGOJI

Ponudnik ne določa minimalne vrednosti naročila. Za naročila v vrednosti nad 29 EUR (vključno z DDV) je pošiljanje in pakiranje brezplačno. V kolikor je znesek naročila nižji od 29,00 EUR (vključno z DDV), se kupcu zaračuna pavšalni strošek poštnine in pakiranja v vrednosti 2,90 EUR (strošek že vključuje DDV). Naročeni artikli bodo kupcu dostavljeni v roku od 2 do maks. 3 delovnih dni od prejema plačila.

NAČINI PLAČILA IN PLAČILNI POGOJI

Plačilo po predračunu na račun (TRR) – plačilo z nakazilom na račun podjetja EMOS SI, d.o.o. (NOVA LJUBLJANSKA BANKA; št. TRR: SI 56 0242 6001 3756 880) po obvestilu o kreiranem naročilu, ki ga kupec prejme na elektronski naslov. Pri plačilu je potrebno navesti sklic oz. referenco: SI00000 in zadnje 4 številke naročila. Ob izbiri tega načina plačila se proces obdelave naročila in s tem tudi dostava lahko podaljšata za največ 1-2 delovna dneva, saj gre naročilo v proces obdelave šele po prejemu plačila na transakcijski račun podjetja EMOS SI, d.o.o.. Temu podaljšanju se kupec lahko izogne tako, da na mail ponudnika eshop@emos-si.si pošlje potrdilo o plačilu.

GoPay – plačilo s kreditno kartico Visa ali Mastercard – Plačilni prehod GoPay omogoča enostavno in hitro nakupovanje. Ker je naročilo vidno takoj, je naročilo tudi hitreje odposlano.

Plačilo po povzetju – V primeru plačila po povzetju kupec blago plača z gotovino ob prevzemu paketa. Povzetje se dodatno zaračuna v višini 1€ ne glede na višino zneska vašega naročila. Naročeno kupec plača neposredno dostavljalcu Intereurope.

Ob prejemu pošiljka kupec prejme tudi račun, ki se nahaja v paketu. Če je glede na naravo oz. karakteristike blaga potrebno, prejmete tudi navodilo za uporabo.

CENE

Cene artiklov so maloprodajne cene in že vsebujejo DDV, ne vsebujejo pa stroškov pošiljanja. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti. Po teh cenah kupec dobi naročene artikle. Od trenutka naročila so vse cene in drugi pogoji veljavni in zavezujoči tako za ponudnika kot za kupca.

PROMOCIJSKA KODA

Promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu in je časovno omejena. Aktivno promocijsko kodo ponudnik objavi v skladu z namenom marketinške akcije ponudnika. Promocijske kode so na voljo le občasno in veljajo le določeno obdobje. Ponudnik tako ne zagotavlja, da v času nakupa obstaja aktivna promocijska koda.

GARANCIJSKI POGOJI IN REKLAMACIJE

Podjetje je v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju ZVPot) odgovorno za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo **v 2 letih** od prevzema blaga. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca **v roku 2 mesecev** od dneva, ko je bila napaka odkrita.

~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 oz. 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. Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem~ (37. člen ZVPot).

V primeru uveljavljanja potrošnikove pravice iz naslova stvarne napake bo podjetje najkasneje **v osmih dneh** (po prejemu zahteve) potrošnika obvestilo o upravičenosti zahteve.

Garancijski rok večine izdelkov je 2 leti od dneva nakupa. Določeni izdelki imajo lahko daljši garancijski rok (3 ali 5 let). Podatek o garancijskem roku je naveden na spletni strani v specifikacijah vsakega posameznega izdelka.

Morebitne reklamacije rešujemo po dogovoru z vami in v skladu z obligacijskim zakonikom ter reklamacijskimi pogoji našega podjetja. V primeru reklamacije natančno izpolnite reklamacijski zapisnik ali pa nam posredujte dopis z opisom težave.

ODSTOP OD NAROČILA

Potrošnik ima pravico, da brez navedbe kakršnegakoli razloga odstopi od naročila **v roku 14 dni** od dneva, ko je prejel blago. Potrošnik mora na svoje stroške blago vrniti prodajalcu nepoškodovano in v originalni embalaži, ta

pa mu bo najkasneje v 14 dneh povrnil celotni znesek naročila. Potrošnik mora ponudnika o odstopu od naročila obvestiti pisno ali preko e-pošte z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe, ponudnik pa mu mora pisno potrditi prejem obvestila o odstopu od naročila. Ponudnik oz. *“podjetje nemudoma potrdi prejem obvestila o odstopu od pogodbe na trajnem nosilcu podatkov”* (43.d člen ZVPot).

Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja podjetje. (43.člen ZVPot).

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga (43.člen ZVPot).

SHRANJEVANJE PRETEKLIH NAROČIL OZ. PRODAJNIH POGODB IN NJIHOVA DOSTOPNOST POTROŠNIKU

Ponudnik na strežniku shranjuje vse pretekle prodajne pogobe oz. naročila kupcev. Kupcu ponudnik omogoča vpogled v besedilo oz. vsebino katerekoli pretekle prodajne pogodbe. Na zahtevo kupca ponudnik vsebino prodajne pogodbe posreduje na elektronski naslov, ki ga kupec poda ob zahtevi za vpogled.

NAROČANJE, PRODAJA IN DOSTAVA

Naročanje in prodaja sta pod enakimi pogoji omogočena kupcem s stalnim prebivališčem v Sloveniji ter tudi kupcem s stalnim prebivališčem na področju Evropske unije. Dostava je omejena na območje Slovenije.

SLIKE IZDELKOV

Slike izdelkov, ki so prikazane v spletni trgovini, katalogu in ostalih objavah so informativne. Običajno se slike ujemajo z realnostjo. Nekateri izdelki so predmet stalnega razvoja in sprememb, zato se dostopne slike lahko razlikujejo od realnosti.

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Osebnih podatki kupcev bodo uporabljeni izključno za potrebe izpolnitve naročila in ostalo, z naročilom povezano komunikacijo (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov in drugih dokumentov vezanih na naročilo).

Ponudnik bo, ob predhodnem soglasju kupca, osebne podatke uporabljal tudi za namene neposrednega trženja in obveščanja kupca o novostih, razprodajah in akcijah. Kupec po oddaji soglasja kadarkoli lahko pisno zahteva, da ponudnik trajno ali začasno preneha uporabljati osebne podatke za zgoraj navedene namene.

Podatki kupcev spletne trgovine v nobenem primeru ne bodo predani tretji osebi (razen če tako določa Zakon o varovanju osebnih podatkov ali če je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi).

IZVENSODNO IN SODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Podjetje nima dogovorjenega izvensodnega reševanja sporov. Stranki bosta morebitna nesoglasja reševali sporazumno, v kolikor to ne bo mogoče, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Celju.

SPLETNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Elektronska povezava na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov: [Spletno reševanje sporov | Evropska komisija \(europa.eu\)](#)