

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Splošni pogoji poslovanja za podjetje

Peter Wagner d.o.o.

Cesta k Tamu 6, 2000 Maribor

Tel.: 02/450 21 88

Fax: 02/450 21 78

servis@peter-wagner.si

www.peter-wagner.si

1. Splošne informacije

Splošni pogoji spletne trgovine peter-wagner (spletna trgovina v nadaljevanju) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov¹ (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov² (ZVOP-1), Zakonom o elektronskih komunikacijah³ (ZEKom-1), Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu⁴ (ZEPT), Zakonom o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami⁵ (ZVPNPP), Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov⁶ (ZIsRPS) ter relevantno evropsko zakonodajo.

S spletno trgovino upravlja podjetje Peter Wagner, posredništvo, trgovina in storitve d.o.o. (skrajšana firma: Peter Wagner d.o.o.), Cesta k Tamu 6, 2000 Maribor, matična številka: 2092271000, davčna številka: SI 10522697 (podjetje je zavezanec za DDV), ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi ponudnik oz. prodajalec).

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

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi.

Za dodatne informacije nas lahko pokličete na telefonsko številko 02 450 21 88, vsak delovni dan, od ponedeljka do četrтка med 8:00 in 18:00 in v petek med 8:00 in 16:00 uro ali pišete na elektronski naslov servis@peter-wagner.si. Če na vprašanje ne bomo mogli odgovoriti takoj, vam bomo odgovor posredovali v najkrajšem možnem času.

Kot ponudnik dopuščamo možnost napake pri objavljenih opisih ali ceni izdelkov.

2. Območje veljavnosti

Splošni pogoji poslovanja urejajo pravna razmerja oz. poslovanje med prodajalcem in naročnikom izdelkov, kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Odstop od splošnih pogojev, ki so javno objavljeni je mogoč le, če je med strankama pisno dogovorjen. Splošni pogoji veljajo za odposlane pošiljke znotraj teritorija Republike Slovenije.

3. Naročilo in pogodba o nakupu

¹ Zakon o varstvu potrošnikov, ZVPot, čistopis dostopen na Ius Info, 04.04.2015.

² Zakon o varstvu osebnih podatkov, ZVOP-1, čistopis dostopen na Ius Info, 28.07.2007.

³ Zakon o elektronskih komunikacijah, ZEKom-1, čistopis dostopen na Ius Info, 14.11.2015.

⁴ Zakon o elektronskem poslovanju na trgu, ZEPT, čistopis dostopen na Ius Info, 04.04.2015.

⁵ Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, ZVPNPP, čistopis dostopen na Ius Info, 01.12.2007.

⁶ Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ZIsRPS, čistopis na Ius info, 14.11.2015.

Peter Wagner d.o.o. nudi več možnosti za oddajo naročila in sicer:

a.) **Telefon 02/450 21 88**

Pripravite si seznam izdelkov, ki jih želite naročiti, za pomoč uporabite pisno naročilnico, ki je priložena h katalogu in nas pokličite na tel. št. 082 00 55 55. Naročila sprejemamo od ponedeljka do četrтка med 8. in 18. uro in ob petkih med 8. in 16. uro.

b.) **Spletna trgovina - www.peter-wagner.si**

Vaše naročilo pa lahko vsak dan v letu, 24 ur na dan, oddate v naši spletni trgovini. Hkrati se lahko prijavite na naše spletne novice in prejemanli boste najnovejše ponudbe, ki jih ni v katalogu. Naročilo lahko pošljete tudi neposredno na: servis@peter-wagner.si

c.) **Pisna in faks naročila**

Izpolnite pisno naročilnico in jo pošljite po pošti, poštnino smo mi poravnali za vas, ali pa nam jo pošljite po telefaksu na: 02/450 21 88. Veselimo se vašega naročila.

Kupoprodajna pogodba je v primeru oddaje naročila po telefonu oz. po pošti in faksu sklenjena, ko prodajalec prejme naročilo, razen, če prodajalec kupca, takoj ko je mogoče obvesti, da določenega blaga ni na razpolago ali ga, takoj ko je mogoče obvesti, da naročila ne sprejema (obstoječi dolgovi, mladoletnost,...).

V primeru oddaje naročila prek spletne trgovine, pa je kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem sklenjena v trenutku, ko prodajalec kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (z naslovom: potrditev prejema naročila). 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.

4. Cene

Cene izdelkov, ki so objavljene v spletni trgovini so navedene v EUR in že vsebujejo davek na dodano vrednost (DDV). Veljajo do preklica oz. do objave novih cen. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Če gre za naročilo na podlagi kataloga, je veljavnost cen iz kataloga opredeljena in razvidna iz kataloga.

5. Načini plačila

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- **Plačilo po predračunu** s plačilnim nalogom na račun podjetja;
- **Plačilo s plačilnimi oz. kreditnimi karticami** (MasterCard, Visa);
- **Plačilo po povzetju;**

6. Izdaja računa

Prodajalec ob dostavi naročenih artiklov kupcu priloži tudi natisnjen račun. 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.

7. Postopek obveščanja o nakupu

1. 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.

2. Naročilo je odpremljeno/Naročilo je pripravljeno za prevzem

Prodajalec v dogovorjenem roku artikel pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca. Prodajalec kupca v elektronski pošti prav tako seznaní o pravici do odstopa, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam v primeru pritožbe.

Pogodba o nakupu se hrani na sedežu prodajalca in jo lahko prejmete na pisno zahtevo, svojo zahtevo sporočite po pošti na naslov podjetja oz. po elektronski pošti. Sklenjena pogodba bo shranjena v podjetju 12 mesecev po sklenitvi, dostop do pogodbe je možen zgolj v tem časovnem obdobju.

8. Dobava in strošek pošiljanja

Prodajalec dobavi naročeno blago v celoti ali v delnih dobavah. Rok za dobavo znaša 15 dni delovnih dni od prejema naročila, oziroma največ 3 mesece. Prodajalec blago dobavi, če je na razpolago. Če prodajalec v roku 3 mesecev blaga ne more dobaviti, je pogodba razvezana. Prodajalec ne odgovarja, če blaga ni mogel dobaviti. Prodajalec kupca, takoj ko je mogoče, obvesti o dobavi blaga, za katero ne velja 15 dnevni rok, kot tudi o tem, da je pogodba razvezana.

Strošek pošiljanja blaga znaša 3,90 €, ne glede na število dobav iz enega naročila, kar ne velja, če je bilo blago vrnjeno in ponovno poslano zaradi razlogov na strani kupca. Prodajalec pošiljki priloži račun in druge dokumente (garancijski list, navodilo za uporabo, ...), če je s predpisom tako določeno, razen če je kupec listine že prejel. Dejanja ob dobavi, prevzemu blaga lahko za kupca opravi kdorkoli, ki živi na označenem naslovu.

Stroški pošiljanja znašajo 3,90 EUR. Če je pošiljka dobavljena v več paketih, se plača samo eno poštnino.

9. Pravica do odstopa

Kupec lahko v 14 dneh od dneva, ko je prejel blago, 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. Odstop od pogodbe potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca: servis@peter-wagner.si oz. pisno po pošti, mora iti za nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da kupec od pogodbe odstopa. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe.

Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Kupec vrne blago, nepoškodovano in v nespremenjeni količini nemudoma oz. najkasneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu, razen če kupec ni kriv, da je blago uničeno, pokvarjeno ali izgubljeno. V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne po pošti na naslov prodajalca: Cesta k Tamu 6, 2000 Maribor. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno

potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Prodajalec si v primeru vračila blaga, ki bo umazano, poškodovano oz. bo njegova vrednost zmanjšana zaradi potrošnikovega ravnanja, ki ni bilo nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja, pridržuje pravico potrošniku zaračunati stroške v višini celotnega zneska oz. v višini, ki pomeni dejansko zmanjšanje vrednosti blaga.

Prodajalec najkasneje v 14 dneh po prejemu vrnjenih izdelkov kupcu vrne že opravljena plačila.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo. Če je kupec neupravičeno vrnil blago, prodajalec poskrbi za hrambo blaga, kupec pa povrne nastale stroške. Kupec vrne blago v originalni embalaži skupaj s priloženo dokumentacijo.

Izjave, pripombe ali ugovore, ki se tičejo oglaševanja ali pogodbe, sporoči kupec na naslov Peter Wagner d.o.o.. Cesta k Tamu 6, 2000 Maribor ali na telefon 02/450 21 88.

10. Zamenjava izdelkov

Potrošnik lahko v roku 14 dni izdelek preprosto vrne in zamenja. Menjava je možna za izdelke, ki niso bili nošeni. Izdelek enostavno zapakirajte v paket in ga pošljite na naš naslov, pomembno je, da nam sporočite, kateri drug izdelek želite. Naročen izdelek vam bomo poslali v najkrajšem možnem času. Izdelek, ki ga vračate, mora biti nepoškodovan, zapakiran v originalno embalažo, v nespremenjeni količini in brez sledi uporabe, priložite tudi fotokopijo računa. Strošek pošiljanja vrnjenega blaga krije pošiljatelj. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

11. Reklamacija v primeru stvarne napake in garancija

Prodajalec odgovarja za napake izdelka in za obveznosti iz garancije v skladu z zakonom. Vrnjeni izdelek bo pregledala reklamacijska služba in boste o postopku in nadaljnjih korakih obveščeni v najkrajšem možnem času, najkasneje v 8 dneh. Prodajalec ne odgovarja za napake in morebitno nastalo škodo, ki nastane ob nepravilni uporabi in vzdrževanju izdelka. Strošek pošiljanja vrnjenega blaga krije pošiljatelj, izdelke je potrebno vrniti na naslov prodajalca.

Garancijski pogoji so razvidni iz garancijskega lista, ki ga kupec prejme ob dobavi blaga. Garancija velja 24 mesecev, šteto od datuma izročitve blaga. Servis na podlagi uveljavljanja garancije opravlja prodajalec sam. Prodajalec ni dolžan računati s posebnimi potrebami kupca glede uporabe blaga in ne odgovarja za nastalo škodo zaradi nezmožnosti uporabe blaga. Obraba zaradi uporabe ne more biti razlog za reklamacijo.

12. Pritožbe in spori

Prodajalec spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Prodajalec se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. V primeru težav se lahko kupec s prodajalcem poveže telefonsko 02/450 21 88 ali po elektronski pošti na servis@peter-wagner.si. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova servis@peter-wagner.si oz. pisno po pošti. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Prodajalec se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora. Prodajalec si bo po svojih najboljših močeh prizadeval, da se bodo spori rešili sporazumno in po mirni poti.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi prodajalec ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS).

Prodajalec ki kot ponudnik blaga omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na evropsko platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je potrošnikom na voljo na spodnjem spletnem naslovu:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

13. Varstvo osebnih podatkov

Osebni podatek je informacija, ki vas identificira (ime, priimek, elektronski naslov, poštni naslov,...). Varovanje osebnih podatkov naših uporabnikov je pomembna skrb našega podjetja. Osebnih podatkov ne zbiramo, razen kadar vi to omogočite, npr., ob registraciji, nakupu ali sodelovanju v spletni anketi.

Za potrebe poslovanja zbiramo naslednje uporabnikove podatke:

- Ime in priimek;
- Naslov;
- Datum rojstva;
- Podatki o nakupu (predmet in čas nakupa);
- E-mail;
- Telefonska številka;

Za točnost podatkov, ki jih vnesejo uporabniki, ne odgovarjamo. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla.

Peter Wagner d.o.o. vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov posameznikov v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Peter Wagner d.o.o. obdeluje zbrane osebne podatke uporabnikov za potrebe dostave naročila, statistike, priprave in selekcije katalogov, za raziskovanje trga, obveščanje o ponudbi, novostih in ugodnostih, obveščanje o poslanih pošiljkah ter za pošiljanje drugega reklamnega gradiva.

Vaši podatki so za izpolnitev naročila in dostavo paketa posredovani tudi našim pogodbenim partnerjem. To nam omogoča, da zagotovimo nemoten proces končne izvedbe vašega naročila in da vas lahko obvestimo o morebitnih spremembah ob dostavi.

Za potrebe kontaktiranja in obveščanja Peter Wagner d.o.o. uporablja različne načine komunikacije z uporabniki kot so telefon, pošta, elektronska pošta, SMS in drugo. Pridobljene podatke Peter Wagner d.o.o. obdeluje le za lastne potrebe do preklica privolitve uporabnika. V času upravljanja osebnih podatkov ima uporabnik možnost vpogleda in ažuriranja podatkov v zbirki, ter lahko od podjetja Peter Wagner d.o.o. zahteva trajno ali začasno prenehanje uporabe njegovih osebnih podatkov.

Vašega e-mail naslova nikoli ne prodajamo in ne dovolimo, da bi ga nepooblaščenno uporabila katerakoli tretja oseba. Kadar se odločite za prejetje naših e-novic, je Vaš e-mail naslov varno shranjen v naši podatkovni bazi. Če e-novic ne želite več prejemati, jih lahko kadarkoli odjavite s pomočjo obrazca v Moj profil.

Na naših spletnih straneh uporabljamo več varnostno-zaščitnih sistemov, ki zagotavljajo ustrezno zaščito pred izgubo, neželenim spreminjanjem ali zlorabo podatkov.

Z uporabo naših spletnih strani soglašate z objavljenimi pravili. O spremembah pogojev in pravil vas bomo sproti obveščali na naših straneh.