

# Splošni pogoji

Splošni pogoji spletne trgovine so v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). S spletno trgovino (v nadaljevanju tudi "trgovina") upravlja podjetje REMAX d.o.o., Tržaška cesta 23, 2000 Maribor, vpisana v sodni register na Okrožnem sodišču v Mariboru, dne 24.1.1991 pod vložno številko 10342500, z matično številko: 5452201000. Družba je na podlagi prvega odstavka 76. člena zakona o davku na dodano vrednost, davčni zavezanec z ID za DDV SI16305728. Podjetje REMAX d.o.o. je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi prodajalec ali REMAX). Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med podjetjem REMAX d.o.o. in kupcem. Splošni pogoji poslovanja urejajo tudi posamezna pravila nakupa na prevzemnih mestih družbe REMAX d.o.o. Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila).

## Dostopnost informacij

Kupcu zagotavljamo dostopnost informacij še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba.

Informacije, ki so vam vedno dostopne:

- podatki o podjetju REMAX d.o.o. (ime in sedež podjetja, matična številka),
- kontaktni podatki, ki vam omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene lastnosti artiklov ter rok veljavnosti podatkov,
- dostopnost artiklov (vsak artikel, ki je v ponudbi za nakup na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- pogoje in stroške dostave (način, kraj in rok dostave),
- cene, so jasno in nedvoumno določene ter prikazane z in brez davka, stroški morebitne dostave in druge dajatve, ter rok veljavnosti podatkov,
- načini plačila in prevzema artikla, ter rok veljavnosti podatka,
- časovno veljavnost ponudbe,
- 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 obveščen),
- pojasnilo postopka s pritožbo, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## Cene

**Spletna cena** velja za vse registrirane uporabnike, ki so nam zaupali svoje podatke. Kupec postane registriran uporabnik z registracijo v spletni trgovini in po opravljenem prvem spletnem nakupu v spletni trgovini.

**Redna cena** velja ob prvem nakupu v spletni trgovini in za neregistrirane uporabnike (nakup kot gost). Redna cena je običajno višja od Spletne cene. Kupci lahko tudi na prevzemnem mestu opravijo registracijo v spletno trgovino in oddajo svoje prvo naročilo kot registriran uporabnik. S tem, ko nam zaupajo svoje podatke in opravijo svoj prvi spletni nakup, bodo deležni ugodnosti Spletnih cen.

Kjer je ob artiklu izpisana samo ena cena, pomeni, da sta Spletna cena in Redna cena enaki.

Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Cene veljajo v primeru plačila pod navedenimi načini plačila na strani spletne trgovine.

Kljub naporom, 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, bomo kupcu omogočil odstop od nakupa.

Popusti, promocijske kode ipd. se praviloma ne seštevajo. Popust pri posameznem artiklu in promocijska koda se seštevata.

Kod bonusov za popust ni možno menjati za gotovino.

Na prevzemnem mestu so posamezni artikli na voljo za nakup po ceni, ki je enaka njihovi ceni iz spletne trgovine. Vse objavljene cene na prevzemnih mestih vsebujejo DDV. Pri nakupu na prevzemnem mestu ni možna unovčitev darilnih bonov, bonusov, promocijskih kod ipd.

## Ponudba

Zaradi narave poslovanja in v želji po zagotovitvi ažurnih podatkov se podatki o artiklih v spletni trgovini pogosto spreminjajo. Cena v spletni trgovini je prikazana kot Spletna cena ter Redna cena. Spletna cena velja za vse registrirane uporabnike (to je za uporabnike, ki so nam ob njihovem prvem nakupu zaupali svoje podatke in se registrirali). Registriran uporabnik postanete z registracijo v spletni trgovini. Na spletnem mestu artikla je za posamezen artikel prikazana Redna cena. Registriranim uporabnikom je ob prijavi v spletno trgovino vidna tudi Spletna cena, medtem ko je Redna cena ob artiklu prečrtana. Redna cena je cena, ki velja za neregistrirane uporabnike, ki nakup opravljajo kot gosti ali pa želijo nakup opraviti neposredno na sedežu podjetja REMAX d.o.o.

**Posebna ponudba** je posebej znižana cena artikla, ki velja v določenem obdobju za določene artikle, ki so v ponudbi označeni s popustom. Ob artiklu je navedena znižana cena artikla in Redna cena, ki je prečrtana.

**Odprodaja** artiklov smo poimenovali artikle, katerim smo še dodatno znižali ceno glede na spletno ceno, in velja do odprodaje zalog tega artikla. Cena je navedena ob artiklu.

V rubriki "**Priporočamo**" so prikazani artikli, ki jih priporočamo kupcem zaradi lastnosti artikla ali/in cene. Priporočilo je namenjeno širšemu krogu oseb in ne upošteva potreb in lastnosti posameznega kupca, zato kupec sam sprejema odločitev za nakup in zanjo ne prevzemamo nobene odgovornosti.

## Slike

Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja ali lastnosti artikla!

## Naročilo

Kupoprodajna pogodba med REMAX d.o.o. in kupcem je v spletni trgovini sklenjena v trenutku, ko kupcu pošljemo prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila. Od tega trenutka so veljavne vse v sporočilu navedene cene in pogoji, ki veljajo tako za ponudnika 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 in je vedno dostopna tudi registriranim uporabnikom preko njihovega uporabniškega profila.

## Izdaja računa

Ob dostavi naročenih artiklov kupcu dostavimo tudi natisnjen račun. V primeru osebnega prevzema prejme kupec natisnjen račun ob njihovem prevzemu. Na računu sta razčlenjena cena

in vsi stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

## **Koda za popust**

Koda za popust prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek spletne trgovine in je lahko časovno in/ali količinsko omejena.

### **Uporaba kode za popust:**

Izberite artikle, ki jih želite kupiti in jih dajte v košarico. Ko končate z dodajanjem artiklov v košarico, nadaljujte s klikom na gumb Na blagajno. Izpolnite podatke in kliknite na polje Vnesite kodo vašega kupona. V polje vpišite kodo za popust in vnos potrdite s klikom na gumb Uporabi kodo kupona. Ob enem naročilu je možno uveljaviti le eno kodo za popust. Ko vpišete kodo za popust, se vrednost kode za popust avtomatsko odšteje od cene vašega naročila. Koda za popust je enkratna koda, kar pomeni, da jo lahko uporabite le enkrat.

## **Postopek obveščanja o nakupu**

### **Naročilo**

Po oddaji naročila prejme kupec obvestilo s povzetkom naročenih izdelkov in izbranimi opcijami plačila ter dostave po elektronski pošti. Uporabnikom so na spletni strani v uporabniškem profilu vselej dostopne vse podrobnosti o statusu in vsebini vsakega naročila. Vaše naročilo bomo v delovnem času pregledali, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrnili. Pridržujemo si pravico kontaktirati naročnika v namen preverjanja podatkov ali zagotovitve točnosti dobave. Pri dobavi artiklov, ki jih ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču, je izključno vezan na dobavo s strani svojega dobavitelja in na čas, v katerem lahko ta dobavitelj dostavi artikel ponudniku. Na poštni predal naročnika bomo sproti obveščali o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo artiklov. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči in bomo artikel odstranil iz naročila ter kupcu vrnili morebitna že vplačana sredstva. Ostale artikle iz naročila lahko po izbiri kupca ali dobavitelja ali pa celotno naročilo stornira. Če dobavitelj ponudniku ne potrdi dobavljivosti naročenih artiklov najkasneje do izteka treh mesecev od dneva oddaje naročila, lahko ponudnik naročilo kupca zavrne iz razloga, ker artikel ni na razpolago. Z dnem zavrnitve naročilo kupca preneha veljati. Remax d.o.o. ne prevzema nobene odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave artiklov, ki jih nimamo na zalogi v lastnem skladišču.

### **Naročilo je odpremljeno ali pripravljeno za osebni prevzem**

Naročene artikle bomo poizkušali v najkrajšem možnem času pripraviti za dostavo oz osebni prevzem. O tem bomo sproti obveščali naročnika po elektronski pošti. V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko +386-(0)2-300-00-70 ali po e-mailu na naslov info@vse-za-bazen.com. Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, lahko pošiljko kupec zavrne dostavni službi. V primeru osebnega prevzema, pa kupec svojo željo po preklicu naročila sporoči prek zgoraj omenjene telefonske številke ali po zgornjem e-mailu.

## **Pravica do odstopa od nakupa**

V primeru, da želite iz kateregakoli razloga odstopiti od prodajne pogodbe oziroma nakupa, nas lahko v 14 dneh obvestite, da odstopate od pogodbe, ne da bi vam bilo za to treba navesti razlog za svojo odločitev. Obvestilo z nedvoumno izjavo o odstopu nakupa nam pošljite po e-pošti na info@remax.si. 14-dnevni rok začne teči z dnem, ko ste prejeli blago.

Vračilo prejetega plačila bomo izvedli v najkrajšem možnem roku, ki ne bo daljši od 14 dni od prejema odstopa od pogodbe, z istim plačilnim sredstvom kot je bil opravljen nakup, razen če

želite vračilo plačila prejeti s katerim drugim plačilnim sredstvom. V primeru odprtih terjatev, si pridržujemo pravico do izvedbe pobota skladno z Obligacijskim zakonom.

Izdelki morajo biti nerabljeni, nepoškodovani in v originalni embalaži. Ponudnik ni dolžan sprejeti pošiljk z odkupnino ali pošiljk, ki ne ustrezajo ponudnikovim splošnim pogojem poslovanja. Edini strošek, ki vas bremeni v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga.

### **Vračilo za pravne osebe**

Če ste račun prejeli na podjetje, sprejemate pogoje poslovanja, ki veljajo za podjetja. Pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh ali vračila kupnine kot to velja za potrošnike (fizične osebe). Podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam omogočamo vračilo pošiljk artiklov v okviru garancijskih pogojev.

### **Poškodovane pošiljke**

Če ste ob prevzemu pošiljke opazili, da je artikel ali pošiljka fizično poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja, lahko vložite postopek odškodnine pri dostavni službi. Pri Pošti Slovenije je postopek tak, da pošiljko (embalažo + vsebino) prinesete na pošto, takoj, ko opazite poškodbo ali izropano pošiljko, a najkasneje v roku 30 dni od prevzema pošiljke. Na pošti opozorite, da je potrebno izpolniti Zapisnik o poškodovani pošiljki, ki ga podpišete tudi vi. Po prejetju vse potrebne dokumentacije, se na Pošto Slovenije poda zahtevek za odškodnino. Zahtevek na Pošti Slovenije komisijsko obravnavajo in na podlagi odgovora ali odobritve se vrne kupnina ali naroči nov artikel.

## **Stvarna napaka**

**Nosimo odgovornost za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo v dveh letih od prevzema blaga,** v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.

**Kupec lahko uveljavlja pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita.** Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, 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 blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim ali
- vrne plačani znesek.

### **Kaj je stvarna napaka?**

- 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 je 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.

### **Kako preveriti primernost artikla?**

Preverja se z drugim, brezhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

### **Kako uveljaviti stvarno napako?**

Kupec mora potrošnika o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku in mu hkrati omogočiti pregled artikla.

## **Prodajalec mora odgovoriti v 8 dneh**

Če se prodajalec z reklamacijo strinja in prizna obstoj napake, mora zahtevku ugoditi najkasneje v osmih dneh po prejemu reklamacije. V primeru, da se prodajalec z obstojem napake ne strinja, mora reklamacijo zavrniti prav tako v roku osmih dni.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena.

Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Splošni pogoji spletne trgovine so v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

### **Vračilo za pravne osebe**

Če ste račun prejeli na podjetje, sprejemate pogoje poslovanja, ki veljajo za podjetja. Pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh ali vračila kupnine kot to velja za potrošnike (fizične osebe). Podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam omogočamo vračilo pošiljk artiklov v okviru garancijskih pogojev.

### **Poškodovane pošiljke**

Če ste ob prevzemu pošiljke opazili, da je artikel ali pošiljka fizično poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja, lahko vložite postopek odškodnine pri dostavni službi. Pri Pošti Slovenije je postopek tak, da pošiljko (embalažo + vsebino) prinesete na pošto, takoj, ko opazite poškodbo ali izropano pošiljko, a najkasneje v roku 30 dni od prevzema pošiljke. Na pošti opozorite, da je potrebno izpolniti Zapisnik o poškodovani pošiljki, ki ga podpišete tudi vi. Po prejetju vse potrebne dokumentacije, se na Pošto Slovenije poda zahtevka za odškodnino. Zahtevka na Pošti Slovenije komisijsko obravnavajo in na podlagi odgovora ali odobritve se vrne kupnina ali naroči nov artikel.

## **Komunikacija z uporabniki**

### **Pritožbe in spori**

Spoštujemo veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in zagotavljamo učinkovito obravnavo pritožb na vseh prodajnih mestih. V primeru težav nas pokličite na telefonsko številko 02 300 00 70, pošljite elektronsko sporočilo na [info@remax.si](mailto:info@remax.si) ali nam pišite na naslov Remax d.o.o., Tržaška cesta 23, 2000 Maribor. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Upošteevamo določila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (SRPS) in v skladu s 32. členom tega zakona v splošnih pogojih priznava Nacionalno kontaktno točko - Slovenija. Na podlagi Uredbe 524/2013/EU je bila ustanovljena enotna vstopna točka za reševanje sporov, ki izvirajo iz spletne prodaje.

S klikom na povezavo boste preusmerjeni na platformo

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

Za dodatno pomoč se lahko obrnete na Nacionalno kontaktno točko - Slovenija. Podatki so navedeni na povezavi: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.odrList>. Z uporabnikom bomo stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje, in v skladu z določili ZEKom-1.

Morebitna 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 in jasno bodo določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način objave od prejemanja oglasnih sporočil,

- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bomo izrecno spoštovali.

## **Ocene in mnenja**

Mnenja in ocene so del funkcionalnosti spletne trgovine in so namenjeni skupnosti vseh uporabnikov. Spletna trgovina omogoča, da mnenje napiše katerikoli obiskovalec spletne trgovine a ga pred dokončno objavo pregledamo. Objavili ne bomo mnenj in/ali ocen, ki so kakorkoli žaljivi, neprimerni ali ki po naši oceni ne nudijo koristi drugim uporabnikom in obiskovalcem. Da bi obiskovalcem lahko ponudili realna mnenja in ocene uporabnikov smo za nekatere artikle prevedli in prenesli mnenja uporabnikov iz drugih tujih strani. Z oddajo mnenja in/ali ocene se avtor izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja dovoljuje objavo dela ali celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih. Pridržujemo si pravico vsebino mnenja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namene, ki so v poslovnem interesu podjetja Remax d.o.o., 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 lastnika spletne trgovine.

## **Omejitev odgovornosti**

Remax se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da jih ne uspemo pravočasno ažurirati. V takem primeru, bomo kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla.

Remax d.o.o. ne odgovarja za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci ali so bili prevedeni in prenešeni iz strani drugih spletnih ponudnikov. Mnenja pred objavo pregledamo in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Prav tako ne odgovarjamo za informacije v mnenjih in se omejujemo od kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih.

Pridržujemo si pravico do odstopa od pogodbe, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih v primeru vednosti ne bi potrdili oziroma sklenili pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

**Nazadnje posodobljeno 2.7.2018**