

# Pogoji poslovanja

Splošni pogoji spletne strani Trgovina Gluhicom so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

Trgovino Gluhicom (v nadaljevanju tudi »trgovina ali Gluhicom«) upravlja podjetje Gluhicom, Žiri, d.o.o. d.o.o, Jezerska ulica 1, 4226 ŽIRI, matična številka: 5650186000, davčna številka: SI95084142.

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine, ter urejajo poslovni odnos med trgovino 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 potrди seznanjenost z njimi.

## Dostopnost informacij

Trgovina se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovila naslednje informacije:

1. Podatke o podjetju Gluhicom (ime in sedež podjetja, matična številka, davčna številka).
2. Kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon).
3. Bistvene lastnosti artiklov.
4. Pogoje dostave artiklov.
5. Cene, ki morajo biti jasno in nedvoumno določene, razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davke in stroške prevoza in druge dajatve, ter rok veljavnosti tega podatka.
6. Način plačila in dostave
7. 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).

## Naročilo

Kupoprodajna pogodba med trgovino in kupcem je v spletni trgovini sklenjena v trenutku, ko Trgovina Gluhicom kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (z

naslovom: Potrditev naročila). S tem postanejo vse cene in drugi pogoji, kot izhajajo iz oddanega naročila, fiksirani in veljajo tako za trgovino kot za kupca. Kot kupec velja oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče. Kupoprodajna pogodba (prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku.

## Načini plačila

Trgovina Gluhicom omogoča naslednje načine plačila:

- z gotovino ob prevzemu (če prevzamete paket ne enoti Pošte Slovenije, lahko plačate tudi s plačilno ali kreditno kartico)
- z bančnim nakazilom na naš TRR - (blago je rezervirano 3 delovne dni, če v tem času ne prejmemo plačila, se naročilo stornira)
- s plačilno oziroma kreditno kartico MasterCard®, Visa, American Express
- s plačilom na obroke Leanpay za artikle v vrednosti nad 100 €, kupec lahko izbira med 6, 12, 18 in 24 obroki.

[Podrobnosti o načinih plačila najdete tukaj.](#)

## Izdaja računa

Vsakemu naročilo je priložen račun v fizični (papirni) obliki. V primeru osebnega prevzema v trgovini v Žireh prejmete natisnjen račun za nakupljene artikle ob njihovem prevzemu. Kupec prejme račun za vsako ločeno naročilo ali ločeno odpremo znotraj naročila posebej.

Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom, priloženo je tudi obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe.

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

## Cene

Vse cene objavljene v Trgovini Gluhicom vsebujejo DDV. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.

## **Plačilne in kreditne kartice**

V primeru plačila s plačilnimi ali kreditnimi karticami veljajo še naslednji pogoji:

- plačnik (podatki v računu uporabnika) mora biti ista oseba ali organizacija, kot je lastnik plačilne ali kreditne kartice.
- po potrditvi prejema naročila ni možna sprememba vsebine naročila oz. končnega zneska naročila.

## **Postopek obveščanja o nakupu**

Po pritisku na gumb »Oddaj naročilo« na blagajni prejmete na svoj e-mail naslov potrditev naročila z vsemi potrebnimi podatki.

Registrirani uporabniki imate v svojem uporabniškem računu vedno dostop do vseh statusov naročila.

Če nakupujete kot gost, ste o statusih naročil ažurno obveščeni po elektronski pošti.

### **Naročilo poslano / Pripravljeno za prevzem**

Status »Naročilo poslano« pomeni, da je pošiljka pripravljena in bo še isti dan oddana na Pošto Slovenije. Pošiljke oddajamo praviloma ob 15. uri, do takrat še lahko prekličete naročilo s klicem na telefon 04/510-60-90.

Če je pošiljka že v fazi dostave, se naročilu še vedno lahko odpoveste tako, da poštarju/dostavljalcu zavrnete prevzem pošiljke - »Ne sprejemem«.

Status »Pripravljeno za prevzem« pomeni, da je blago pripravljeno in ga lahko prevzamete v trgovini v Žireh.

### **Nakup za pravne osebe**

Postopek nakupa za pravne osebe je popolnoma enak kot za fizične osebe, le da na blagajni v rubriki »Vaši podatki« spodaj potrdite polje »Rad bi vnesel drug naslov za račun« in vnesete naslov podjetja.

Če želite račun na podjetje, sprejemate pogoje poslovanja, ki veljajo za podjetja. Glavna razlika je v možnostih odstopa od pogodbe: podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam omogočamo vračilo dobavljenih artiklov v okviru garancijskih pogojev. Naštete pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh od prevzema artikla brez razloga, kot to velja za potrošnike (fizične osebe).

Vračilo kupnine za pravne osebe ni možno.

Pravnim osebam omogočamo naslednje vrste plačila:

- z gotovino ob prevzemu\* (omejitev gotovinskega plačevanja do 420 € z DDV)
- z nakazilom na TRR račun podjetja Gluhicom – Po predračunu
- s plačilno oziroma kreditno kartico (MasterCard®, Visa, Visa Electron, BA Maestro)
- odloženo plačilo (velja za organizacije javne in lokalne uprave ter podjetja, ki dosegajo ustrezno boniteto).

\*Pri posameznih naročilih si pridržujemo pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun podjetja Gluhicom po predračunu.

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

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu 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-mail prodajalca: [info@gluhicom.si](mailto:info@gluhicom.si).

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne osebno ali po pošti na naslov:

Gluhicom, Žiri, d.o.o., Jezerska ulica 1, 4226 ŽIRI

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

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 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 zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov. Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe. Možnosti odstopa od pogodbe ni pri nakupu programske opreme, baterij, kartuš in tonerjev ali avdio in video nosilcev, če je potrošnik odprl varnostni pečat.

Odstop od pogodbe ni mogoč v primeru, če gre za:

- blago ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam.
- blagu, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe.
- opravljeno storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni.
- zapečaten avdio- ali videoposnetke in računalniške programe, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat.
- zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat; pri nakupu hrane za male živali, v kolikor je embalaža odprta ali poškodovana.
- blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti.
- digitalne vsebine, ki se ne dostavijo na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo.

Vračilo opravljenih vplačil vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja) bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z nakazilom na TRR potrošnika ali z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik. Potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila [zakona o varstvu potrošnikov](#) (neuradno prečiščeno besedilo).

## 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.

Trajanje garancije je navedeno tudi na strani z opisom izdelka. Če informacije o garanciji ni, artikel nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. Za ažurne informacije o garanciji lahko dobite s klicem na 04/510-6090.

## Stvarna napaka

Potrošnik lahko uveljavlja svoje 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.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na izdelku ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako
- izdelek z napako zamenja z novim brezhibnim izdelkom
- vrne plačani znesek

### **O stvarni napaki govorimo kadar:**

- izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet
- izdelek 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
- izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane
- je prodajalec izročil izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila

### **Kako se preverja primernost artikla?**

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

### **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 hkrati omogočiti pregled izdelka.

Pravico do uveljavljanja stvarne napake natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

## **Transportne poškodbe**

Svetujemo vam, da naročene izdelke po prejemu pregledate in nas v primeru kakršnihkoli nepravilnosti čimprej obvestite.

Če ste ob prevzemu pošiljke opazili, da je artikel ali paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, morate sprožiti postopek odškodnine.

Dostava s pošto Slovenije: Takoj ko opazite poškodbo oziroma najkasneje v roku 30 dni od prevzema paketa je potrebno podpisati zapisnik o poškodovani pošiljki. To storite tako, da paket prinesete na pošto skupaj s celotno pripadajočo (zunanjo in notranjo) embalažo ali nam slike poškodbe, embalaže in spremne nalepke pošljete na e-mail naslov [info@gluhicom.si](mailto:info@gluhicom.si). Embalažo do zaključka reklamacije shranite.

## Varnost na spletu

Trgovina Gluhicom uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. Uporabljamo SSL certifikat, ki ga je izdala za to pooblaščen organizacija.

## Varovanje osebnih podatkov

Gluhicom se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 in ZVOP-1.

Potrošnik je dolžan spletnemu trgovcu posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan spletnega trgovca obvestiti o spremembi svojih podatkov. Uporabnik s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki ki jih je navedel, točni.

## Komunikacija

Gluhicom bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacije na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje, in v skladu z določili ZEKom-1.

Za komunikacijo s strankami uporabljamo elektronsko pošto in telefon.

## Omejitev odgovornosti

Trgovina Gluhicom se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, objavljenih na spletni strani. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ne uspemo pravočasno popraviti podatkov na spletni strani. V takem primeru, bomo kupca obvestili o spremembah in mu omogočili odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla.

Gluhicom ima možnost odstopa od pogodbe le, 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 zaradi njih v primeru vednosti ne bi potrdili oziroma sklenili pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

## Pritožbe in spori

Gluhicom spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec lahko poveže z trgovino telefonsko na številko 04/510-6090 ali po elektronski pošti na naslov [info@gluhicom.si](mailto:info@gluhicom.si). Pritožbo oddajte na e-mail naslov [info@gluhicom.si](mailto:info@gluhicom.si). Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Gluhicom se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si Gluhicom prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

## **Izvensodno reševanje potrošniških sporov**

Skladno z zakonskimi normativi Gluhicom, Žiri, d.o.o. ne priznava nobenega 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.

Gluhicom, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Povezava do platforme je potrošnikom na voljo [tukaj](#).

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

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

Splošni pogoji veljajo od 2.8.2022