

## Splošni pogoji spletne trgovine podjetja ROBUST d.o.o.

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine podjetja Robust so sestavljeni v skladu z Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT), Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Obligacijskim zakonikom (OZ) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1).

Prosimo vas, da splošne pogoje poslovanja pred uporabo spletne trgovine pazljivo preberete.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem. Uporabnika zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila. S potrditvijo naročila je uporabnik seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja, varstvom osebnih podatkov in pravnim obvestilom.

S spletno trgovino upravlja Robust, Arja vas 105, 3301 Petrovče, Matična številka: 6498825000, Davčna številka: SI 50717910, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja.

Spletna trgovina je odprta vsak dan, 24 ur na dan. Zaradi različnih tehničnih razlogov poslovanje prek spletne trgovine ali celo dostop do trgovine včasih ni mogoč. Zato si ponudnik pridržuje pravico, da za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi dostop do strani spletne trgovine. Ponudnik ne prevzema odgovornosti za nedelovanje trgovine zaradi neznanja uporabe, kakršnih koli posledic zlorabe spletne trgovine, nedelovanje storitve zaradi izpada omrežja, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno, lahko tudi za daljši čas, motile uporabo.

### 1. Registracija in postopek nakupa

Registracija uporabnika pri naročilu ni potrebna. Pomeni, da naročilo lahko izvede brez registracije, pri čemer pa je potrebno upoštevati, da se cene za neregistrirane uporabnike lahko razlikujejo od cen za registrirane uporabnike.

Naročilo izdelkov se lahko izvede elektronsko. Blago velja za naročeno v trenutku, ko kupec opravi celoten postopek naročanja.

Na e-mail naslov, ki ste ga navedli pred nakupom, boste prejeli potrditev, da je ponudnik naročilo sprejel.

V kolikor ponudnik določenih naročenih izdelkov ne more dostaviti, se bo kupca o tem obvestilo po telefonu ali prek spletne pošte. Kupec ima možnost odpovedati naročeni izdelek ali zahtevati nadomestnega.

### 2. Cene

Cene izdelkov so izražene v EUR in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV), odvisno od izdelka.

Ponudnik lahko prizna določene popuste na nakup prek spletne trgovine, ki lahko veljajo za določeno časovno obdobje, vendar se ti popusti ne bodo nanašali na jasno označene izdelke in izdelke v kategoriji »Znižano«. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti, razen v primeru akcij, ko je veljavnost ponudbe posebej označena.

S potrditvijo nakupa spletni kupci zaključijo s postopkom nakupa prek spletne trgovine. Pogodba o kupoprodaji je sklenjena v trenutku prejema plačila.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca. Po oddaji naročila uporabnik prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto oziroma zavrnjeno.

### 3. Način plačila, potrditev plačila in račun

Spletni kupci lahko izdelke plačajo na naslednje načine, z izbiro ustreznega načina na naši spletni strani:

VISA

Master Card

PayPal

Leanpay – obročno plačilo

Možnost plačila po predračunu - vpn obrazec

Kupec lahko izvede ali nadaljuje z nakupovanjem prek spletne trgovine šele po uspešno opravljeni spletni avtorizaciji. V primeru neuspešne avtorizacije se postopek nakupa prekine. Spletni kupec prek elektronske pošte ali spletne strani prejme obvestilo, ali je bila avtorizacija uspešna ali neuspešna. Spletni kupec je odgovoren za resničnost podatkov, ki so navedeni med uporabo storitve spletne trgovine.

Pri plačilu po povzetju spletni kupec dobiva na svoj naslov spletne pošte prejme ponudbo in vse podatke, ki so potrebni za dostavo izbranih izdelkov.

Kupec za svoj nakup prejme račun, na katerem so razčlenjeni cena, davek in vsi stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov na računu in o morebitnih napakah najkasneje v 8 delovnih dneh obvestiti ponudnika. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ponudnik ne upošteva.

### 4. Dostava in stroški dostave

V spletni trgovini Robust stremimo k najhitrejši možni dostavi naročenega blaga na območju Republike Slovenije. Potem, ko ponudnik evidentira naročilo (najkasneje v roku 48 ur od naročila izdelka, ki ga poda spletni kupec, kar velja zgolj v primeru poteka roka med delovnim dnevom v Republiki Slovenija in se ne nanaša na nedelovne dni), bodo po prejemu plačila izdelki spletnemu kupcu dostavljeni v roku, ki je naveden na spletni strani samega izdelka, pod statusom zaloge izdelka »Na zalogi«. Če ste izbrali plačilo po predračunu, začne ta čas teči od trenutka, ko ponudnik na svoj transakcijski račun prejme plačilo predračuna, če ste izbrali Leanpay, pa od takrat, ko od Leanpay dobimo potrditev kredita.

Dostavo, ki je že vključena v samo ceno izdelka, izvajamo v sodelovanju z različnimi dostavnimi službami, kupcem pa nudimo tudi osebni prevzem na sedežu podjetja. Ob težji dobavljivosti blaga se lahko rok dobave podaljša, o čemer bo kupec obveščen. Zaradi praznikov ali vikendov se lahko čas pošiljanja v sodelovanju z dostavnimi službami podaljša, zato vas prosimo za razumevanje. V primeru, da naročila zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo dostaviti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo po telefonu ali na vaš elektronski naslov ali z navadno pošto. Ponudnik ne krije stroškov, nastalih ob morebitni zamudi dostave izdelkov. Prav tako ne krije stroškov ob izgubi izdelka ali nedostavljenem izdelku. Ob prehodnem plačilu izdelka vam stroške za nakup nedostavljenega izdelka vrnemo na vaš račun.

Če iz kakršnega koli razloga spletni kupec ni bil dostopen na kontaktni številki, ki jo je posredoval, ponudnik ni odgovoren za podaljšanje predtem navedenih rokov dostave.

Naročilo bo spletnemu kupcu dostavljeno na naslov za dostavo.

### 5. Pravica do odstopa do naročila

Kupec (potrošnik v smislu določil Zakona o varstvu potrošnikov) lahko v 14 dneh po prejemu blaga ponudniku pisno sporoči, da odstopa od naročila, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Odstop od naročila kupec pošlje na naslov Robust d.o.o., Arja vas 105, 3301 Petrovče ali po elektronski pošti na naslov info@robust.si

V primeru odstopa od naročila mora kupec prejeto blago nemudoma ali najkasneje v 14 dneh po prejemu vrniti ali po pošti na zgoraj navedeni naslov prodajalca ali ga osebno prinesiti na prevzemno mesto ponudnika.

Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

Vračilo opravljenih vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od trenutka, ko bo ponudnik prevzel vrnjeno blago. Prejeto plačilo se kupcu vrne z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil.

## 6. Reklamacije

Spletni kupec ima v roku štirinajstih (14) koledarskih dni od dneva dostave izdelka, pravico do reklamacije kupljenega izdelka ali vračila izdelka, če ob prevzemu blaga opazi pomanjkljivosti na izdelku, ali če so dostavljeni izdelki neustrezni. Ponudnik bo na temelju zahtevka za povračilo ali zamenjavo spletnemu kupcu denarna sredstva vrnil na račun, ki ga je kupec navedel v samem zahtevku, ali pa izdelek zamenjal z novim v roku tridesetih (30) dni od datuma prejema vrnjene izdelka, na naslov, ki je naveden na obrazcu za reklamacijo.

Spletni kupec mora o vračilu kupljenih izdelkov obvestiti prek e-maila za reklamacijo, po dostopu do storitve spletne trgovine, z navedbo osebnih in drugih podatkov v zvezi z nakupom.

Dostavljene izdelke je treba vrniti na naslov, ki je naveden na obrazcu za reklamacijo.

Stroške vračila izdelka nosi kupec.

Spletni kupec je dostavljene izdelke dolžan vrniti v stanju, v kakršnem so bili dostavljeni in v izvorni embalaži (trgovska embalaža, v kateri je bilo blago dostavljeno).

Če se nedvoumno ugotovi, da je bila reklamacija izdelka neupravičena ali da je do neustreznosti naročenega izdelka prišlo zaradi neustreznega rokovanja ali uporabe, ponudnik ni dolžan vrniti denarja ali dostaviti nadomestnega izdelka. Reklamirani izdelek bo v tem primeru vrnjen kupcu na stroške le-tega in s pisnim pojasnilom razloga zavrnitve zahtevka za povračilo ali zamenjavo.

Če je prišlo do napake pri pakiranju naročenih izdelkov in spletni kupec ni dobil naročenega izdelka, ampak nekega drugega, je to dolžan prijaviti prek obrazca za reklamacijo v roku štirinajstih (14) dni. V tem primeru spletni kupec vrne napačno dostavljen izdelek na stroške ponudnika, ki se obvezuje, da bo dostavil naročeni izdelek ali povrnil denar (odvisno od zahteve uporabnika) v roku petnajstih (15) dni od prejetega napačno dostavljenega izdelka.

Če spletni kupec ni dobil naročenega in plačanega izdelka, je to dolžan prijaviti v roku 14-ih (štirinajstih) koledarskih dni od dneva pričakovanega prejema naročenega izdelka, prek reklamacijskega obrazca ali prek stikov objavljenih na spletni strani. Ponudnik je v tem roku dolžan ugotoviti, kaj se je zgodilo z reklamirano pošiljko ter spletnega kupca obvestiti o nadaljnjem reševanju reklamacije.

Ponudnik si pridržuje pravico zavrniti reklamacijo v naslednjih primerih:

- če ni priloženega računa,
- če blago ni bilo vrnjeno v originalni embalaži,
- če je uporabnik blago neomejeno uporabljal do odstopa od pogodbe.

## 7. Varnost

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov, naročil ter plačil.

## 8. Varovanje osebnih podatkov

Ponudnik se zavezuje, da bo varoval vse zasebne podatke uporabnika v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) in Politiko varstva zasebnosti in piškotkov. Vsi osebni podatki uporabnika spletne trgovine so zaupni in ne bodo v nobenem primeru posredovani nepooblaščenim osebam.

Večino strani v spletni trgovini se lahko obišče, ne da bi morali razkriti svoje osebne podatke, na primer ime, naslov in e-poštni naslov.

Kljub temu pa se nekatere informacije pridobivajo samodejno z uporabo piškotkov in spletnih signalov, standardnih orodij v spletni industriji. Uporaba piškotkov in spletnih signalov omogoča prepoznati posameznem IP-naslov, vrsto brskalnika, ki ga obiskovalec spletne strani uporablja in splošno aktivnost obiskovalca na spletu. Če v vašem računalniku izklopite piškotke, nakupa v spletni trgovini ne bo mogoče opraviti.

Za nakup v naši spletni trgovini je potrebno zbiranje nekaterih vaših osebnih podatkov. Podatkov, ki nam jih boste posredovali, ne posredujemo tretjim osebam, razen za namen potrditve veljavnosti nakupa in dostave izdelkov. Ponudnik izvaja vse potrebne ukrepe za varovanje zaupnosti osebnih podatkov v skladu z ZVOP-1.

Z nakupom v spletni trgovini izrecno soglašate, da vaše osebne podatke, ki jih posredujete ob naročilu (ime, priimek, naslov, e-naslov, telefon) shranimo in jih uporabljamo izključno za potrebe izpolnitve naročila, vaš e-naslov pa lahko uporabljamo za neposredno trženje naših enakih ali podobnih izdelkov ali storitev, kot ste jih kupili v spletni trgovini.

## **9. Odveza odgovornosti**

Podjetje ne odgovarja za uporabo spletne trgovine in za morebitno škodo, povzročeno z uporabo tam nahajajočih se spletnih vsebin. Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega izdelka.

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne slikovne prikaze prodajnih izdelkov, je potrebno vse slikovne prikaze jemati kot simbolične in tako ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

## **10. Pravno obvestilo**

Spletna trgovina je last Robust d.o.o., ki spletno trgovino tudi upravlja. Vsebine, objavljene na spletni strani, so last podjetja Robust d.o.o in se lahko uporabljajo v nekomercialne namene, kjer pa morajo ohraniti vsa navedena opozorila o avtorskih pravicah in se torej ne smejo prepisovati, razmnoževati ali kako drugače razširjati brez dovoljenja podjetja.

Včasih se zgodi, da ne moremo zagotavljati popolne točnosti in zanesljivosti vseh objavljenih podatkov. Vsa opozorila bomo sprejeli resno in takoj popravili objavljene informacije.

Ne prevzemamo odgovornosti za morebitne posledice, nastale zaradi uporabe informacij, objavljenih na tej spletni strani ali začasnega nedelovanja spletne strani in s tem spletne trgovine.

Pridržujemo si pravico do dnevne spremembe vsebin, napak v cenah in napisanem besedilu. Z uporabo spletne trgovine kupec potrjuje, da sprejema opisane pogoje in se z njimi strinja.

## **11. Pritoži in spori**

Morebitni spori se rešujejo sporazumno. Če do sporazumnega dogovora ne pride, se spori rešujejo na pristojnem sodišču v Celju.

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov, obligacijske predpise in druge predpise, ki urejajo ponujanje blaga in storitev preko svetovnega spleta. Ponudnik 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. Pritožbo je možno oddati preko elektronske pošte info@robust.si ali na poštni naslov Robust d.o.o., Arja vas 105, 3301 Petrovče.

Ponudnik bo v osmih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo in uporabniku spletnega mesta sporočil, kako dolgo jo bo obravnaval ter ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Ponudnik 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 se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

## 12. Upravljalec spletne trgovine

Upravljavec spletne trgovine Robust na spletni strani [www.robust.si](http://www.robust.si) je Podjetje Robust d.o.o.

Podatki o upravljavcu:

ROBUST d.o.o., Arja vas 105, 3301 Petrovče

Matična številka: 6498825000

Davčna številka: SI 50717910

E-pošta: [info@robust.si](mailto:info@robust.si)

Arja vas, 6. 5.2024