

# Splošni pogoji poslovanja

S spletno stranjo [www.spleticna.si](http://www.spleticna.si) upravlja podjetje Ujeda d. o. o.

Polno ime: UJEDA, spletna prodaja, d. o. o.

Kratko ime: UJEDA d. o. o.

Naslov: Loke pri Zagorju 14b, 1412 Kisovec, Slovenija

Matična številka: 6374875000

Davčna številka: SI93133901

Podjetje je vpisano v Poslovni register Slovenije na dan 10. 5. 2013.

Srg vpisa subjekta: 2013/19832,

Organ vpisa: Okrožno sodišče v Celju.

Osnovni kapital: 90.000,00 EUR

Družba je zavezanec za DDV.

TRR: SI56 1010 0005 2033 414 odprt pri banki Intesa Sanpaolo Bank

Splošni pogoji poslovanja in uporabe spletne strani [www.spleticna.si](http://www.spleticna.si) (v nadaljevanju: [spleticna.si](http://www.spleticna.si) ali Spletična) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov ter ostalo predpisano zakonodajo za prodajo preko interneta in takšen način poslovanja. Pogoji obravnavajo delovanje Spletične ter poslovni odnos med Ujeda d. o. o., (v nadaljevanju: Ujeda), registriranimi uporabniki (v nadaljevanju: uporabniki) in kupci blaga ali storitev (v nadaljevanju: kupci).

## 1. Splošno o [spleticna.si](http://www.spleticna.si)

Spletična ([www.spleticna.si](http://www.spleticna.si)) je spletna stran, na kateri se izvaja spletna prodaja parfumov, izdelkov za nego telesa in obraza ter ostalih kozmetičnih izdelkov.

## 2. Ponudba in izvor

Ponudba, ki se nahaja na spletni strani, se lahko zaradi narave poslovanja dnevno spreminja. Cene posameznega blaga so redne in akcijske cene oz. cene s popustom. Ujeda d. o. o. odgovarja za kvaliteto blaga ali izvedbo storitve. Ujeda tudi odgovarja za morebitne pritožbe ali posledice, ki bi lahko nastale, ko uporabnik koristi blago ali storitev. Za izvedbo storitev ali prodajo blaga in s tem povezanimi morebitnimi pritožbami je v celoti odgovorna Ujeda d. o. o.

Fotografije, slike ali posnetki, objavljeni v okviru ponudb, so last Ujeda d. o. o. ali njenih dobaviteljev, poslovnih partnerjev ali pa so le zgolj simbolični in ne zagotavljajo natančnih lastnosti izdelka ali storitve ter lahko prikazujejo simbolično ali dejansko storitev, ponudbo, podjetje ali blago.

## **Izvor dišav in ostalih izdelkov**

Vse dišave in preostali izdelki so originalni. Zahvaljujoč neposredni poti od dobavitelja do končnega kupca (brez posrednikov) jih lahko ponudimo po tako ugodnih cenah.

## **Testerji različnih izdelkov**

V naši ponudbi lahko kupite tudi testerje različnih izdelkov. Tester je originalni, neuporabljen in neodprt izdelek. V večini primerov je zapakiran v belo embalažo z napisom TESTER. Izdelki, ki imajo razpršilec, so v nekaterih primerih brez pokrovčka.

TESTER ima enako sestavo kot dišava/izdelek v standardni različici, uporablja pa se predvsem za testiranje same dišave.

Bistvene razlike med testerji in dišavami v standardni različici:

- VONJ je identičen kot pri standardni različici.
- CENA je v večini primerov nižja in zato ugodnejša za vas.
- EMBALAŽA - v večini primerov je dišava zapakirana v rjavo ali belo kartonsko embalažo brez celofana, v nekaterih primerih pa izdelek ni zapakiran v embalažo (samo steklenička). Kot darilo je tester manj primeren.
- STEKLENIČKA je načeloma enaka standardni različici. V nekaterih primerih testerji nimajo pokrovčka na razpršilcu, ali pa nimajo enakih zgornjih elementov stekleničke (raznorazni dodatki).

Tester izdelka ni namenjen za osebno uporabo končnih kupcev. Tester lahko kupci uporabijo samo za predstavitev in/ali testiranje dišav ali kozmetike. Z naročilom testerja kupec upošteva zgornje zahteve in se zavezuje, da testerja ne bo uporabljal za osebno uporabo ali ga preprodal naprej končnemu kupcu.

## **3. Nakup in račun**

Ujeda d. o. o. nastopa kot podjetje, ki ponuja blago ali storitve preko interneta. Kupec znesek plača podjetju Ujeda d. o. o., skupaj z blagom ali storitvijo pa prejme tudi račun. Podjetje posluje na območju Republike Slovenije. Izdelke pošiljamo na območje Republike Slovenije.

Z registracijo obiskovalec/kupec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa ter dostop do vseh podatkov pogodbe na daljavo.

Kupoprodajna pogodba med podjetjem Ujeda d. o. o. in kupcem je v spletni trgovini [www.spleticna.si](http://www.spleticna.si) sklenjena v trenutku, ko Ujeda d. o. o. kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (naslov: Spleticna.si – potrditev prejema naročila št. \_ ).

Od tega trenutka dalje so vse cene in ostali pogoji določeni ter veljajo za podjetje

Ujeda d. o. o. in za kupca. Kupec je oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče.

Kupoprodajna pogodba (prvo elektronsko sporočilo o oddaji in statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku podjetja Ujeda d. o. o.

**Kupec račun prejme na svoj elektronski naslov, prenese si ga lahko tudi v svojem profilu v spletni trgovini [www.spleticna.si](http://www.spleticna.si). Vsak paket vsebuje dobavnico na katerem so navedeni podatki stranke, kupljeni izdelki in skupna cena naročila.**

Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu.

Kupec mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora.



[www.fu.gov.si/blagajne](http://www.fu.gov.si/blagajne)

**VKLOPI RAZUM,  
ZAHTEVAJ RAČUN!**



#### **4. Načini plačil ponudb**

Nakup preko Spleticna.si je varen, preprost in udoben. Kupec mora poskrbeti, da so njegovi podatki pravilni in resnični, ne glede na način plačila, saj tako omogoča dostavo na pravi naslov v roku.

Omogočamo naslednje načine plačila:

### **Plačilo preko UPN naloga (po predračunu)**

Uporabnik lahko opravi nakup tudi preko telefona na št. 01 777 41 53. Po naročilu se mu na njegov naslov pošljejo vsi podatki za nakazilo, ki ga kupec lahko izvrši na pošti, banki, spletni banki ipd. Po vplačilu naloga se kupcu pošlje izdelek in račun.

### **Plačilo s plačilno kartico (Mastercard, Visa, Activa)/z DINERS CLUB kartico**

Slovenski uporabniki Diners Club kartic lahko opravijo nakup na [www.spleticna.si](http://www.spleticna.si) v enkratnem znesku ali na obroke. Nakup na obroke izvedejo zelo enostavno ob oddaji naročila preko spleta. Nakupi na obroke potekajo hitro in enostavno brez dodatne dokumentacije. V zadnjem koraku oddaje naročila morate le izbrati plačilo s kreditno kartico Diners Club in število obrokov (2–6 obrokov). Natančnim izračun obrokov se vam odpre pri izbiri načina plačila. Nakup od 2 do največ 6 obrokov se zaračuna 5,1% obrestna mera od zneska nakupa.

#### **Glavne prednosti**

- hitro in preprosto
- brez dodatne dokumentacije

Opombe: odobritev nakupa na obroke ureja izdajatelj kreditne kartice DINERS  
Kako lahko pridobite kartico DINERS CLUB? Več o tem najdete na povezavi tukaj:  
<http://goo.gl/GDBSBm>

### **Plačilo preko sistema PayPal**

#### **Plačilo po povzetju**

Odkupnino paketa lahko kurirju dostavne službe ob dostavi plačate z gotovino ali s kreditno/debetno kartico:

Dostava naročenih izdelkov v naši spletni trgovini se izvede v najkrajšem možnem času in je odvisna od razpoložljivosti izdelkov. Izdelke bomo dostavili na naslov, ki ste ga navedli ob registraciji oz. ob nakupnem postopku. Priporočamo vam, da navedete naslov, na katerem se nahajate v dopoldanskem času. Prav tako priporočamo, da napišete mobilno številko, na kateri ste dosegljivi v dopoldanskem času, saj vas bo kurir lahko poklical in se dogovoril z vami o načinu dostave. Telefonska številka je uporabljena zgolj zaradi boljše kvalitete dostave.

V primeru plačila po povzetju se vam dodatno zaračuna strošek v višini 0,9 € (ne glede na znesek naročila).

## **Prevzem v paketni trgovini, poslovnici ali na paketomatu:**

Paket lahko prevzamete v paketni trgovini, poslovnici ali na paketomatu.

### **GLS:**

Odkupnino paketa lahko GLS kurirju ob dostavi plačate z gotovino ali s kreditno/debetno kartico. Ob dostavi v Paketomat lahko plačate samo s kartico. Paket lahko prevzamete v paketnih trgovinah GLS dostavne službe.\*

*\*Od 1. 4. 2019 se zaračunavajo dodatni stroški ob dostavi v paketno trgovino **PETROL**. Če je paket odposlan z odkupnino (po povzetju), stranka za prevzem paketa plača 1,5 €. Če je paket brez odkupnine (plačilo po predračunu, PayPal, kreditne kartice), stranka plača 0,45 € za prevzem paketa.*

### **Pošta Slovenije:**

Za prevzem pošiljke z odkupnino na PS Paketomatu je treba opraviti spletno plačilo prek povezave – PayByLink, ki je del e-obvestila (SMS, e-mail). Uporabnik obvestilo prejme ob dostavi pošiljke v PS Paketomat. V ta namen mora imeti uporabnik možnost spletnega plačila, kar uredi pri svojem ponudniku bančnih storitev. Po plačilu zneska odkupnine uporabnik prejme e-obvestilo (SMS, e-mail) s kodo za prevzem pošiljke.

V poslovalnicah lahko paket plačate z gotovino ali kreditno/debetno kartico.

V kolikor bi pri plačilu prišlo do kakršnih koli težav se kupci lahko obrnejo na informativni oddelek preko e-mail naslova: info@spleticna.si ali preko tel. (01) 777 41 53.

Zgornji načini plačil veljajo pri vseh ponudbah razen, če je drugače navedeno v sami ponudbi.

Pridržujemo si pravico, da pri določenih ponudbah poljubno omejimo načine plačila na samo enega ali poljubno kombinacijo plačilnih načinov. Takšna sprememba bo jasno zapisana pri sami ponudbi.

Pri nakupih blaga in storitev, ki presegajo znesek 60,00 EUR, lahko prodajalec po lastni odločitvi spremeni način plačila in o tem obvesti kupca. Kupca se lahko pozove na predhodno plačilo po predračunu. Prodajalec lahko od kupca zahteva vnaprejšnje plačilo kot zavarovanje k resnosti sklenitve posla. Višina predhodnega plačila je lahko od 50 % do 100 % vrednosti blaga ali storitve. Takšen način prodaje ne vpliva na kasnejše pravice kupca, ki jih ta ima po teh splošnih pogojih in v skladu z aktualno zakonodajo.

Naročila so v elektronski obliki shranjena na strežniku in kupcu dostopna v vsakem trenutku, v njegovem uporabniškem profilu (Moj račun). Podjetje posluje na področju Republike Slovenije. Izdelke pošiljamo na področje Republike Slovenije.

## 5. Cena ponudbe

Cene vseh ponudb blaga ali storitev so vnaprej določene in vsebujejo DDV.

Cene veljajo za vse kupce vendar le v času trajanja posamezne ponudbe in v primeru plačil navedenih v teh pogojih ter samo na spletni strani Spletične.

Cene veljajo do trenutka dobave izdelka. Pridržujemo si pravico do spremembe cen.

Cene se zaokrožujejo na eno decimalno mesto. Ob uporabi kode za popust lahko zaradi zaokroževanja pride do manjše razlike med ceno v košarici in končno ceno zaključenega nakupa.

Posebne kode za popust, kot so: koda za popust ob prvem naročilu, koda v e-knjžici, poslovne ponudbe, izredne kode – opravičilo, tehnična napaka ipd., lahko kupec uporabi le enkrat (pri enem naročilu).

### **PROMO KODE:**

PROMO KODE ni mogoče izkoristiti na že znižane izdelke. Pri naročilu lahko izkoristite le ENO kodo za popust.\*

### **\*Promo kode za popust NE veljajo na FOREO izdelke, izdelke z oznako "NAJCENA" in darilne bone.**

Vsaka stranka (z enim e-mail naslovom) lahko le enkrat uporabi aktualno (in aktivno) kodo za popust. Najvišja vrednost naročila ob uporabljeni kodi je 500 €.

### **IZDELKI Z OZNAKO "NAJCENA":**

1. Akcija velja za izdelke, ki so označeni z oznako "NAJCENA".
2. Akcija velja za celotno ponudbo izdelkov z oznako "NAJCENA"
3. Vedno skrbimo za to, da so cene najboljše prodajanih izdelkov resnično najnižje cene, ki jih lahko ponudimo v danem trenutku, zato dodatna koda za popust zanje NE VELJA.
4. Akcija velja do razprodaje zalog in traja omejen čas.
5. Če najdete ugodnejšo ceno izdelka (ponudnikov na slovenskem trgu), vključenega v akcijo "NAJCENA", jo izenačimo.

## 6. Postopek registracije in nakupa na [spleticna.si](https://www.spleticna.si)

## **Uporabnik lahko naročilo opravi kot gost ali kot registriran uporabnik.**

Da bi uporabnik lahko na spletni strani Spleticna videl svojo zgodovino naroči, si izdelke dodal med priljubljene in spremljal zalogo trenutno nedobavljivih izdelkov, se mora registrirati. Uporabnik poda svoje podatke, elektronski naslov, naslov za dostavo in ostale podatke. Uporabniško ime se dodeli s strani Spleticne in predstavlja elektronski naslov uporabnika. Prvo geslo uporabnik prejme od Spleticna.si, kasneje pa si uporabnik geslo lahko poljubno spremeni. Geslo se prejme preko elektronske pošte. Z registracijo se uporabniku omogoča nakup.

- Uporabniku se dodeli uporabniško ime, ki je enako kot njegov elektronski naslov, in geslo (geslo kasneje lahko spremeni). Na svoj elektronski naslov prejme geslo s katerim lahko dostopa do svojega profila.
- Uporabnik se odloči za ponujeno ponudbo, izbere način plačila in opravi nakup.
- Ob zaključku ponudbe (po izteku določenega termina ali po nakupu vseh zalog), se ponudba umakne s spletne strani ali se objavi informacija "nedobavljiva količina".
- Uporabnik lahko v zavihku "Moj račun" opravi vpogled v stanje naročil, zgodovino naročil ter priljubljene izdelke.
- Uporabniku se na elektronski naslov pošlje tudi informativno obvestilo o izvedenem nakupu.
- Nakup je opravljen, ko uporabnik izvede plačilo na pravičen način.

### **Roki za plačilo:**

- pri plačilu s plačilno kartico ali platformo PayPal - 4 delovne dni,
- preko UPN naloga - 7 delovnih dni.

Ko rok za plačilo poteče, je naročilo avtomatsko preklicano.

Ujeda d. o. o. si pridržuje pravico, da iz kakršnih koli razlogov umakne izdelek ali storitev iz ponudbe.

Zloraba nakupa je kazniva.

Po oddaji naročila, kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto v čakalno vrsto. Kupec ima v roku do odpošiljanja blaga (status **v pripravi**) pravico do odstopa od pogodbe na daljavo (naročilo je potrebno preklicati po elektronski pošti na naslov [info@spleticna.si](mailto:info@spleticna.si) ali s klicem na telefonsko številko 01 777 41 53). Obvezno je potrebno dopisati oziroma povedati številko naročila. Elektronski naslov s katerega opravljate preklic naročila, se mora ujemati z elektronskim naslovom, ki je uporabljen pri potrditvi nakupa. Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Ob potrditvi naročila ponudnik obvesti kupca po elektronski pošti o predvidenem roku dostave. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena.

Podrobnosti o pogodbi na daljavo so vedno na voljo na strežniku [www.spleticna.si](http://www.spleticna.si),



kamor naročnik dostopa z uporabniškim imenom in geslom, ki ga prejme ob prvem naročilu. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

V kolikor kupec na poziv prodajalca ni poravnal zneska oziroma vnaprejšnjega plačila po predhodnem predračunu, kot zavarovanje k resnosti sklenitve posla, se smatra, da kupec ni sprejel ponudbe in da pogodba ni bila sklenjena. Ujeda d. o. o. o tem nemudoma obvesti kupca.

Naročilo lahko (na strankino prošnjo) zadržimo do 7 delovnih dni (ob izbiri plačila po povzetju ali če je naročilo že plačano). Ob preteku tega roka, bo naročilo odposlano. V kolikor naročila stranka ne želi prejeti, mora to sporočiti na e-mail naslov: info@spleticna.si ali tel. št.: 00 386 1 777 41 53.

## **7. Varnost nakupa s plačilnimi karticami**

Nakup s plačilno kartico je varen, saj Ujeda d. o. o. skrbi za tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. Poskrbljeno je za varne avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami, ki se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se **ne** shranjujejo na strežniku.

## **8. Varovanje osebnih podatkov**

Pri registraciji ali nakupu kupec dovoli podjetju Ujeda d. o. o., Loke pri Zagorju 14b, 1412 Kisovec, zbiranje, obdelovanje in hranjenje posredovanih osebnih podatkov v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov.

Ujeda d. o. o. se zavezuje, da bo skrbno in v skladu z zakonodajo varovala podatke uporabnikov.

Podatki se zbirajo na podlagi osebne privolitve posameznika in za določen čas 5 let, če Zakon o varovanju osebnih podatkov predvideva drugače, za čas kot ga predvideva.

Osebni podatki se zbirajo za namen nemotene izvedbe naročil oz. ponudbe, komunikacijo s kupcem, statistično analizo z namenom izboljšanja delovanja spletnih strani in storitev ter, če se kupec tako odloči, za pošiljanje obvestil, novic in ponudb (preko e-mail-a) vse, dokler ne pošljete zahteve za odjavo. V e-novicah je vključena tudi ekskluzivna ponudba, ki je namenjena samo prijavljenim naročnikom.

V tem okviru se zbirajo naslednji podatki:

- IP naslov
- ime in priimek
- naslov stalnega ali začasnega prebivališča ter naslov za dostavo
- telefonska številka
- e-mail naslov

- čas in datum registracije
- arhiv komunikacije s spletno trgovino

Podjetje Ujeda d. o. o. spoštuje zasebnost uporabnikov spletne strani spleticna.si in se zavezuje, da bo pridobljene osebne podatke skrbno varovalo in jih brez privolitve ne bo posredovalo tretji osebi oziroma jih ne bo uporabilo drugače kot izključno za zgoraj navedene namene, razen v primerih, ko bi te podatke zahteval pristojni državni organ, ki bi za to imel zakonsko osnovo in v primeru, da obstaja sum zlorabe pri poslovanju s strani uporabnika spletne strani. Ujeda d. o. o. lahko podatke posreduje samo pogodbenemu obdelovalcu podatkov. Dostavnima službama GLS Slovenija in Pošta Slovenije bomo tako zaupali ime in priimek uporabnika, naslov za dostavo, telefonsko številko ter e-mail naslov.

### **Zaupanje zahvaljujoč visokim varnostnim standardom**

Spletna stran spleticna.si za prenos podatkov uporablja SSL varnostni sistem (Secure Socket Layer) in 128-bitno šifriranje (kodiranje). Omenjena tehnologija zagotavlja najučinkovitejšo zaščito, ki jo uporabljajo tudi najuspešnejše banke, da bi zaščitile vse spletne bančne podatke. Uporabo šifriranega prenosa podatkov na spletni strani boste prepoznali po simbolu zaklenjene ključavnice, ki se nahaja na dnu vrstice stanja vašega brskalnika.

Certifikata CERTIFIED SHOP® in EMOTA pa označujeta varno spletno nakupovanje – v celotni Evropski Uniji! [Preveri tukaj >](#)

Uporabnik je tudi sam odgovoren za varovanje osebnih podatkov, na način, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

Zbirka osebnih podatkov je zavedena na spletni strani informacijskega pooblaščenca ([www.ip-rs.si](http://www.ip-rs.si)).

Vedno imate pravico do brezplačnih informacij, kjer lahko preverite pravilnost vaših shranjenih podatkov. Če želite, se lahko obrnete na [info@spleticna.si](mailto:info@spleticna.si) in nam pošljete vašo zahtevo po e-pošti ali navadni pošti. Po posredovanju informacij bodo vsi popravki, zaprtja ali izbrisi – v kolikor so v skladu z zakonom – izvedeni.

## **9. Komunikacija z uporabniki**

Komunikacija z uporabniki spleticna.si poteka preko spletne strani in preko elektronskih sporočil torej preko sredstev komunikacij na daljavo, v izjemnih primerih tudi telefonsko oz. po pošti. Komunikacija z uporabniki poteka tudi preko družabnih omrežij na katerih je registriran profil Spletične.

Uporabnik za določeno ponudbo izve na internetni strani [www.spleticna.si](http://www.spleticna.si) ali pa preko oglasnih sporočil v tiskanih, elektronskih ali spletnih medijih.

Ponudba na spletni strani bo sestavljena na način, da bo iz njenega sporočila jasno in

razvidno, da gre za ponudbo blaga ali storitev z določenimi popusti, akcijami ali ugodnostimi ter pogoji, pod katerimi bo možno pridobiti določeno ponudbo.

Uporabnik se lahko naroči na prejemanje e-novic in se od prejemanja tudi na enostaven način odjavi. Obvestila zajemajo informacije o aktualnih ali bodočih ponudbah, promocijo spleticna.si ter druga oglasna sporočila spleticna.si ali njenih partnerjev. Za prejemanje obvestil se smatra, da je potrebna osebna privolitev in prejemanje ni možno v kolikor pri registraciji uporabnik to ne označi ali se na drug način ne prijavi na prejemanje.

## **10. Osnovne informacije za uporabnike**

Na spletni strani spleticna.si se nahajajo informacije o podjetju, ki upravlja s spletno stranjo. Te informacije so ime in sedež podjetja, kontakti ter druge potrebne informacije, najmanj pa tiste, ki jih zahteva zakonodaja.

Uporabniki bodo našli tudi informacije blaga ali storitev, pogoje dostave, veljavnosti ponudb in ostale informacije.

Uporabniki, ki imajo kakršna koli vprašanja v zvezi s ponudbo lahko ta vprašanja zastavijo preko spletne strani. Preko e-maila, telefonsko ali preko družabnih omrežij. Način zastavljanja bo obrazložen na sami spletni strani, v družbenem omrežju ali drugače. Spleticna.si lahko ta vprašanja skupaj z odgovori tudi objavi. V kolikor bo potekala avtomatična objava si spleticna.si pridržuje pravico izbrisa teksta, ki je žaljiv, nezakonit, nemoralen ali kazniv.

Vprašanja in ostali teksti izražajo mnenje njihovega avtorja in spleticna.si se od odgovornosti ograjuje.

Vprašanja v zvezi s ponudbami ali druga vprašanja je možno pošiljati preko e-mail naslova [info@spleticna.si](mailto:info@spleticna.si) ali zastavljati preko telefonske linije (01) 777 41 53 ob delavnikih med 8. in 15. uro.

## **11. Pritožbe in spori**

Ujeda d. o.o. se bo trudila vsako nejasnost, pripombo ali pritožbo razrešiti v čim krajšem možnem času, pri tem pa bo spoštoval zakonodajo (Zakon o varstvu potrošnikov) in se po najboljših močeh trudila doseči dogovor.

Pripombe in pritožbe sprejema administrativni oddelek, obravnava pa jih pravna služba. Uporabnikom so na voljo naslednji kontakti:

- pisno na naslov Ujeda d. o. o., Loke pri Zagorju 14b, 1412 Kisovec, Slovenija
- pisno na elektronski naslov [info@spleticna.si](mailto:info@spleticna.si)
- telefonsko na številko (01) 777 41 53

Postopek obravnave je zaupen. V kolikor dogovor ne bo mogoč je za spore pristojno stvarno sodišče v Ljubljani.

Reklamacije v zvezi s kvaliteto ali izpeljavo same ponudbe se rešujejo med kupcem in Ujedo d. o. o.

## 12. Odveza odgovornosti

Spletna stran spleticna.si deluje na način kataloške prodaje blaga in storitev. Kljub trudu za čim večjo točnost in ažurnost ponudbe se lahko zgodi, da se podatki o blagu in storitvi ter ceni spremenijo tako hitro, da jih ne utegnemo popraviti in se še vedno nespremenjeni nahajajo na spletni strani. V primeru naročila za takšno blago ali storitev podjetje kupca obvesti o spremembah in nakup prekliče, oz. mu omogoči preklic naročila ali se dogovori za kakšno drugo možnost.

V primeru, da je stranka naročila nedobavljiv izdelek, podjetje stranko obvesti o spremembi in odstranitvi izdelka iz naročila. Stranka se lahko odloči za zamenjavo ali preklic naročila. V primeru, da je stranka že plačala za nedobavljiv izdelek, se ji kupnina zanj nemudoma vrne na njen TRR račun, PayPal račun ali kreditno kartico. Čas dostave se zaradi nedobavljivosti izdelka lahko podaljša.

Pridržujemo si pravico do tipografskih napak in napak, ki bi izhajale iz nenamerne nepravilnega delovanja informacijsko-tehničnega sistema spletne strani.

Podjetje ne odgovarja za točnost podatkov, vnesenih s strani kupca..

## 13. Dostava

Dostava naročila traja od 2 do 3 delovne dni - **med vikendi in prazniki ni dostave.**

- Ponudnik bo blago dostavil v dogovorjenem roku.
- Pogodbena partnerja za dostavo pošiljk sta GLS in Pošta Slovenije.
- Strošek pošiljanja je določen in znaša: GLS: 3,90 € z DDV, Pošta Slovenije: 3,30 € z DDV. Ob nakupu nad 79 € je poštnina BREZPLAČNA.
- V primeru plačila po povzetju se vam dodatno zaračuna strošek v višini 0,90 € (ne glede na znesek naročila).
- Naša partnerja pakete dostavljata v dopoldanskih urah na naslov, vnesen ob oddaji naročila.
- Ker dostavni službi artikle dostavljata v dopoldanskih urah, se lahko odločite tudi za dostavo na katero koli drugo ime ali naslov.
- Če vas v času dostave ni na predvidenem mestu (podjetje, pisarna, itd.), bo kurir pustil sporočilo, na katerem bodo navodila za poznejši prevzem.
- Če kupec blaga ne prejme v nekaj dneh od odpošiljanja, o tem nemudoma obvesti ponudnika.
- Ponudnik v tem primeru ugotovi vzroke in o tem obvesti kupca.

**V kolikem času dobim naročen izdelek?**

Naročilo bo dostavljeno v roku **2–3 delovnih dneh**, v kolikor je naročilo oddano v ponedeljek do 11:00, od torika do petka do 13:00. **Med vikendi in prazniki NI dostave.**

Do podaljšanja časa dostave lahko pride zaradi izrednih razmer, na katere nimamo vpliva (nesreče, razmere na cestah, prazniki, napake, napačno zapisani naslovi ...).

### **Koliko znašajo stroški dostave?**

Strošek poštnine je fiksni ter znaša: GLS: 3,90 € in Pošta Slovenije: 3,30 € ter ni odvisen od količine naročenih izdelkov. Ob nakupu nad 79 € je poština BREZPLAČNA.

Odkupnino paketa lahko kurirju ob dostavi plačate z gotovino ali s kreditno/debetno kartico. V primeru neuspešnega poskusa dostave vam bo kurir pustil sporočilo o prispeli pošiljki. Na sporočilu je navedena številka paketa in telefonska številka dostavne službe, ter njihov elektronski naslov. V primeru plačila po povzetju, se vam dodatno zaračuna strošek v višini 0,90 € (ne glede na znesek naročila).

Paket vam dostavna služba dostavi na naslov, ki ste ga zapisali ob naročilu, lahko vam ga dostavijo na drug naslov, če vam trenutno tako bolj ustreza, lahko pa ga tudi dostavijo v poslovalnice, paketne trgovine ali paketomat, kjer ga z osebnim dokumentom in s številko paketa prevzamete kar sami.

### **GLS:**

Odkupnino paketa lahko GLS kurirju ob dostavi plačate z gotovino ali s kreditno/debetno kartico. Ob dostavi v Paketomat lahko plačate samo s kartico. V primeru neuspešnega poskusa dostave vam bo GLS kurir pustil sporočilo o prispeli pošiljki. Na sporočilu je navedena številka paketa in telefonska številka GLS dostavne službe (01 500 11 90), ter njihov elektronski naslov (info@gl-slovenia.com).

- **Kako lahko prevzamem izdelke preko dostavne službe GLS?**

Plačila po povzetju (Odkupnino paketa lahko GLS kurirju ob dostavi plačate z gotovino ali s kreditno/debetno kartico):

Dostava naročenih izdelkov v naši spletni trgovini se izvede v najkrajšem možnem času in je odvisna od razpoložljivosti izdelkov. Izdelke bomo dostavili na naslov preko dostavne službe GLS, katerega ste navedli ob registraciji oz. nakupnem postopku, priporočamo vam, da navedete naslov na katerem se nahajate v dopoldanskem času. Prav tako priporočamo da napišete mobilno številko, na kateri ste dosegljivi v dopoldanskem času, saj vas bo kurir lahko poklical in se dogovoril z vami o načinu dostave. Telefonska številka je uporabljena zgolj zaradi boljše kvalitete dostave.

- **Prevzem na paketomatu:**

Za občasne pošiljatelje so GLS Paketne trgovine in Paketomati odlična rešitev za zanesljivo paketno distribucijo. Služijo kot priročne prevzemne ali oddajne točke. GLS

Paketne trgovine imajo zelo dolge delavnike, GLS Paketomati pa so na voljo 24 ur na dan. V Sloveniji jih je več kot 400 Paketnih trgovin in 45 Paketomatov. Plačilo na Paketomatih je možno zgolj s KARTICO. Več o paketomatih si preberite [TUKAJ](#).

- **Vse Parcel Shop poslovalnice/paketomate in njihove delovne čase lahko vidite [TUKAJ](#).**

### **Pošta Slovenije:**

Odkupnino paketa lahko kurirju Pošte Slovenija ob dostavi plačate z gotovino ali s kreditno/debetno kartico.

V primeru neuspešnega poskusa dostave vam bo kurir pustil sporočilo o prispeli pošiljki. Na sporočilu je navedena številka paketa in telefonska številka Pošte Slovenija (080 14 00), ter njihov elektronski naslov ([info@posta.si](mailto:info@posta.si)).

- **Kako lahko prevzamem izdelke preko Pošte Slovenije?**

Plačila po povzetju (Odkupnino paketa lahko kurirju ob dostavi plačate z gotovino ali s kreditno/debetno kartico):

Izdelke bomo dostavili na naslov preko dostavne službe Pošta Slovenije, katerega ste navedli ob registraciji oz. nakupnem postopku, priporočamo vam, da navedete naslov na katerem se nahajate v dopoldanskem času. Prav tako priporočamo da napišete mobilno številko, na kateri ste dosegljivi v dopoldanskem času, saj vas bo kurir lahko poklical in se dogovoril z vami o načinu dostave. Telefonska številka je uporabljena zgolj zaradi boljše kvalitete dostave.

- **Prevzem v poslovalnici ali paketomatu:**

Če ob prihodu kurirja niste na naslovu, navedenem na pošiljki, vam bo kurir paket pustil v poslovalnici ali paketomatu. Prejeli boste obvestilo s podatki za prevzem v poslovalnici ali paketomatu. V poslovalnici lahko paket prevzamete z osebnim dokumentom. Paket vas bo v poslovalnici čakal 15 dni.

Paket lahko prevzamete v paketomatu na popolnoma diskreten in varen način in to kadarkoli – 24 ur na dan. Pošiljke lahko na PS Paketomatu prevzamete v 72 urah, rok prične teči od trenutka, ko vam je bilo poslano SMS ali e-sporočilo. Po preteku tega roka, lahko pošiljko prevzamete na izročilni pošti v 5 dneh. O možnosti prevzema pošiljke na pošti boste obveščeni s SMS ali e-sporočilom. Po preteku petih dni se paket vrne pošiljatelju.

Za prevzem pošiljke z odkupnino na PS Paketomatu je treba opraviti spletno plačilo prek povezave – PayByLink, ki je del e-obvestila (SMS, e-mail).

Naročeno blago dostavljamo na področju Republike Slovenije.

Pakete odpošiljamo 5 x tedensko iz centralnega skladišča v tujini. E-darilne bone prejmete v roku 24 ur od naročila (v .pdf obliki na vaš e-naslov).

### **Poškodbe pri dostavi**

Kupec naj pri prevzemu pošiljke pregleda njeno vsebnost. V primeru poškodb pošiljke kupec celotno pošiljko (paket, zaščitna embalaža, izdelki) vrne na naslov Ujeda d. o. o., ta pa mu bo zagotovila nadomestno pošiljko.

## **14. Dodatni stroški ob naročilu**

### **Nadomestilo pakiranja in embalaže za naročila v vrednosti pod 15 €:**

Nadomestilo za pakiranje in embalažo znaša 1,5 € (z DDV). Velja le v primeru, ko je skupna vrednost vaših izdelkov pod 15 € (z DDV). Z nadomestilom pokrivamo stroške pakiranja, delo zaposlenih v skladišču in stroške materiala, uporabljenega za pakiranje vašega naročila. Če v košarico dodate še kakšen izdelek, da bo skupna vrednost izdelkov nad 15 €, bomo ta strošek krili mi.

## **15. E-darilni boni**

### **Pri nas lahko kupite tudi elektronske darilne bone (e-darilne bone).**

- Izbirate lahko med 4 e-darilnimi boni v vrednosti od 10 € do 100 €.
- KODO darilnega bona takoj po plačilu prejmete na vaš e-mail naslov.
- E-darilni bon in njegovo kodo lahko izkoristite takoj po nakupu e-darilnega bona.
- Ne plačate poštnine in embalaže, temveč le vrednost e-darilnega bona.

### **POGOJI nakupa e-darilnega bona:**

- E-darilni bon lahko kupite kot katerikoli drug izdelek v spletni trgovini Spletična.si (veljajo enaki pogoji poslovanja).
- E-darilnega bona NE morete kupiti z drugimi izdelki, opraviti morate ločen nakup.
- E-darilni bon lahko plačate le prek spleta s kreditno kartico, PayPal-om ali po predračunu.
- OPOZORILO: E-darilnega bona ne morete kupiti s KODO popusta.
- Naenkrat lahko kupite več e-darilnih bonov (po opravljenem nakupu, e-darilnih bonov ne moremo združiti v en e-darilni bon).
- Veljavnost je 6 mesecev od datuma nakupa. Veljavnost e-darilnega bona se NE more podaljšati.
- V primeru, da e-darilni bon ni več veljaven, kupec ni upravičen do povračila za neuporabljen e-darilni bon.

## **UPORABA e-darilnega bona:**

- Pri naročilu upoštevajte, da je skupna cena izdelkov višja od vrednosti e-darilnega bona.
- E-darilni bon lahko uporabite le enkrat.
- E-darilnega bona ni mogoče zamenjati za denar.
- E-darilnega bona v naročilu ne morete uporabiti skupaj s katero drugo kodo za popust (ker sistem tega ne omogoča). Če želite koristiti E-darilni bon IN kodo za popust, to zapišite v opombe v 3. koraku košarice ali nas kontaktirajte na [info@spleticna.si](mailto:info@spleticna.si).

## **16. Pravica do odstopa kupca od pogodbe**

Smatra se, da je nakup izveden preko Pogodbe na daljavo. Jezik v katerem se sklepa Pogodba, je SLOVENŠČINA.

### OPIS PRAVICE DO ODSTOPA OD POGODBE:

Kupec lahko zahteva (pisno, po elektronski pošti, po telefonu ali osebno) pogodbo na daljavo in jo lahko prejme po pošti na svoj naslov, v elektronski obliki preko elektronskega sporočila ali jo osebno prevzame na sedežu podjetja.

Kupec ima pravico, da v štirinajstih (14) dneh od oddaje naročila podjetju sporoči, da odstopa od naročila, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. V kolikor je kupec blago že prejel, ima pravico, da v štirinajstih (14) dneh od prejema podjetju pisno sporoči, da želi blago vrniti. Če je kupec blago že plačal, mu mora podjetje vrniti plačano kupnino nemudoma oziroma najpozneje v roku štirinajstih (14) dni po prejemu sporočila o odstopu. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

V primeru odstopa od pogodbe bo Ujeda d. o. o. nemudoma oz. najpozneje v štirinajstih (14) dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrnila vsa prejeta plačila. Kupec 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 za to bil kriv kupec. Kupec artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih kupca, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primeren za vračilo, ki je hitro pokvarljiv ali kateremu je že potekel rok uporabe. Možnosti odstopa od pogodbe ni pri nakupu programske opreme ali avdio in video nosilcev, če je kupec odprl varnostni pečat.



**Blago vam zamenjamo tudi v primeru, če smo vam zaradi naše napake odposlali napačen izdelek. Celoten znesek kupnine (vključno s stroškom dostave) vam vrnemo takoj po prejetju vrnjenega blaga.**

KUPEC NIMA PRAVICE DO ODSTOPA OD POGODBE IN VRAČILA IZDELKOV V PRIMERU:

- izdelkov, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- izdelkov, ki so bili izdelani po natančnih navodilih uporabnika;
- izdelkov, ki so bili prilagojeni uporabnikovim osebnim potrebam;
- izdelkov, ki so hitro pokvarljivi ali katerim je že potekel rok uporabe.

Obrazec za odstop kupca od pogodbe se nahaja **TUKAJ**.

## **17. Stvarna napaka**

Kupec lahko svoje pravice iz naslova stvarne napake uveljavlja, če o napaki obvesti prodajalca (Ujeda d. o. o.) v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Kupec mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko kupec prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve (2) leti, odkar je bila stvar izročena. Če je predmet pogodbe med prodajalcem in kupcem rabljena stvar, prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mine eno (1) leto, 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.

### **Napaka je stvarna:**

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če stvar 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;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- 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.

**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 blagom ali
- vrne plačani znesek.

Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, bo podjetje (Ujeda d. o. o.) čim prej, vendar najpozneje v roku osmih (8) dni ugodila kupčevi zahtevi za uveljavljanje stvarne napake. V kolikor je obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen, bo podjetje (Ujeda d. o. o.) najpozneje v osmih (8) dneh pisno odgovorilo na kupčevo zahtevo za uveljavljanje stvarne napake.

#### **Vrnjeno blago pošljite na naš naslov:**

Ujeda d. o. o.  
Loke pri Zagorju 14b  
1412 Kisovec

Obrazec za uveljavljanje stvarne napake se nahaja **TUKAJ**. Obrazec izpolnite in ga vrnite po elektronski pošti [info@spleticna.si](mailto:info@spleticna.si) ali natisnjenega na naš naslov: Ujeda d. o. o., Loke pri Zagorju 14b, 1412 Kisovec

Pravico do vračila kupnine v primeru stvarnih napak natančneje urejajo določila **Zakona o varstvu potrošnikov (neuradno prečiščeno besedilo)**.

## **18. Reševanje pritožb in sporov**

Podjetje Ujeda d. o. o. se bo trudila vsako nejasnost, pripombo ali pritožbo razrešiti v čim krajšem možnem času, pri tem pa bo spoštovalo zakonodajo (Zakon o varstvu potrošnikov) in se po najboljših močeh trudila doseči dogovor.

Pripombe in pritožbe sprejema administrativni oddelek, obravnava pa jih pravna služba.

#### **Uporabnikom je na voljo več načinov kontaktiranja:**

- pisno na naslov Ujeda d. o. o., Loke pri Zagorju 14b, 1412 Kisovec
- pisno na elektronski naslov [info@spleticna.si](mailto:info@spleticna.si)
- klic na telefonsko številko (01) 777 41 53 – klicni center vam je na voljo ob delavnikih, od ponedeljka do petka od 8. do 15. ure

Postopek obravnave je zaupen. V kolikor dogovor ne bo mogoč je za spore pristojno stvarno sodišče v Ljubljani.

Podjetje Ujeda d. o. o. bo v petih delovnih dneh potrdilo, da je prejelo pritožbo, sporočilo kupcu, kako dolgo jo bo obravnavalo, in ga vseskozi obveščalo 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.

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo 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. Ujeda d. o. o., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na povezavi **TUKAJ**.

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.

## **19. Nagradne igre v organizaciji podjetja Ujeda d.o.o.**

Podjetje Ujeda d. o. o. organizira izvedbo nagradnih iger na družbenih omrežjih in spletni strani Spleticna.si. Splošne pogoje sodelovanja najdete **TUKAJ**.

Zadnja sprememba splošnih pogojev: 13. 4. 2023.

Ta dokument nadomešča različico z dne 12. 4. 2023 in vse predhodne različice tega dokumenta.