

## **POGOJI POSLOVANJA**

Splošni pogoji poslovanja in ostali pogoji spletne strani konopljinoolje.eu v lasti podjetja Rafael, Sonja Štifter, s.p, so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), na podlagi priporočil GZS in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje.

### **Podatki o podjetju**

Rafael, Sonja Štifter, S.P

Erjavčeva ulica 1

1230 Vir pri Domžalah

IBAN SI 56 0231 4025 7223 250( NLB d.d)

Matična številka: 3323161000

Davčna številka: 47272368

Davčni zavezanec: Da

Datum vpisa: 5.5.2008

Direktorica: Sonja Štifter

t: 041 243 262

e: [sonja.stifter@siol.net](mailto:sonja.stifter@siol.net)

s.p registriran pri AJEPS-u pod številko 316- 08- 00219- 2015/2

### **Dostava**

Pogodbeni služba za dostavo pošiljk je GLS , vendar si ponudnik dovoljuje izbiro druge dostavne službe, če bo naročilo bolj učinkovito. Podjetje z izročitvijo dejanske posesti porabniku izpolni svoje obveznosti iz prodajne pogodbe.

Cena za stroške prevoza, dostave, pošiljanja znaša 4,5 € za količino do 10 kilogramov.

Ponudnik bo blago dostavil v najhitrejšem možnem času , ponavadi še naslednji dan, najpozneje pa v roku 30 dneh po sklenitvi pogodbe, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

Če podjetje ne izpolni svojih obveznosti v roku, mu potrošnik določi dodatni rok za izpolnitev pogodbe. Če tudi takrat podjetje ne izpolni pogodbe, lahko kupec odstopi od pogodbe, če podjetje zavrne dostavo blaga, če je dogovorjen rok bistvena sestavina pogodbe. Če potrošnik odstopi od pogodbe mu mora podjetje nemudoma vrniti vsa plačila.

Nevarnost za izgubo ali poškodovanje odposlanega izdelka preide s podjetja na potrošnika, ko kupec blago prejme oziroma na osebo, ki jo imenuje potrošnik

### **Stvarna napaka**

Prodajalec mora ponudniku izstaviti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake, svoje izpolnitve.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev, ko je bila napaka odkrita, o napaki mora natančneje opisati napako in prodajalcu dovoliti, pregled stvari. Obvestilo o napaki mora potrošnik sporočiti osebno, o čemur mu prodajalec mora izdati potrdilo. Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki lahko od prodajalca zahteva odpravo napake, zahteva vrnitev plačanega zneska v sorazmerju z napako, omočeno mu je zamenjava blaga z novim brezhibnim izdelkom oziroma zahteva plačani znesek in plačilo prevoza izdelka.

Prodajalec ne odgovarja za stvarno napako potem, ko mineta 2 leti, odkar je bil izdelek kupljen. Pravice potrošnika ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

### **Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga.**

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik (po 43.č členu ZVPot) pravico, da v štirinajstih (14) dneh podjetju na elektronski naslov (oljarna.rafael@gmail.com) sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Vrnitev prejetega blaga podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Potrošnik mora najkasneje v 30 dneh po sporočilu o odstopu od naročila podjetju vrniti blago. Potrošnik vrne blago na naslov Sonja Štifter s.p, erjavčeva ulica 1,1230 Domžale. V nasprotnem primeru žal denarja ne moremo vrniti.

Po prejemu blaga podjetje potrošniku skladno z zakonom vrne vsa opravljena plačila nemudoma oziroma najpozneje v roku 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od naročila, je strošek vračila blaga. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

Potrošnik ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke ter transakcijski račun, na katerega želi prejeti vrnjeno plačilo.

Ob vračilu izdelkov se vrne strošek kupnine izdelkov, ne pa tudi stroški pošiljanja blaga. Stranka mora obvezno v roku 14 dni javiti na e- mail [oljarna.rafael@gmail.com](mailto:oljarna.rafael@gmail.com) namero, da bo izdelek vrnila, mi pa bomo poslali navodila za vračilo.

## **Pritožbeni postopek**

Prodajalec, spoštuje obstoječo zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi izpolnjevati svoje obveznosti in dolžnosti, s tem je imenovana oseba, na katero se v primeru težav kupec lahko obrne preko elektronske pošte oziroma telefona. Če obstoj napake na blagu ni sporen mora podjetje najpozneje v osmih dneh ugoditi potrošnikovi zahtevi. Če je obstoj napake na blagu sporen, mora podjetje najpozneje v roku osmih dneh po njenem prejemu, pisno odgovoriti porabniku.

Kupec lahko blago reklamira v 8 dneh od nakupa in zahteva takojšnjo zamenjavo za enak, brezhiben artikel ali pa v zakonsko določenem roku in pod pogoji za uveljavljanje reklamacije iz naslova stvarne napake. V primeru reklamacije, lahko kupec, v skladu z zakonskimi omejitvami, zahteva zamenjavo artikla, ali vračilo kupnine. Če želite blago vrniti na naše stroške, se morate o tem dogovoriti z referentom oljarne Rafael. Ponudnik bo v najkrajšem možnem času, kupca obvestil o poteku postopka in se po svojih najboljših močeh trudil, da se spor reši sporazumno.

## **Garancija**

Proizvajalec je, v skladu z zakonom, dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z računom. Proizvajalec je dolžan garancijski popravilo opraviti v 45 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom. Kupec lahko garancijo uveljavlja tudi pri prodajalcu, vendar tudi v tem primeru velja določilo iz prejšnjega odstavka. Vračilo blaga v garanciji se opravi v skladu s pogoji, ki jih proizvajalec navede, kupec z vračilom nima stroškov. Pomembno -Ko vračate artikel v reklamacijo ali garancijo oljarne Rafael morate priložiti kopijo računa. - Stroške pošiljanja vedno krije pošiljatelj, razen če je v naprej dogovorjeno drugače. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

## **Cena**

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

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo o statusu Naročilo potrjeno). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca. Kupec plača blago po povzetju.

Če se vam porajajo dodatna vprašanja, prosim pokličite na 041 604 494 ali nam pišite na [oljarna.rafael@gmail.com](mailto:oljarna.rafael@gmail.com)

