

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

SPLETNE TRGOVINE www.cistilnaoprema.si

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.cistilnaoprema.si so sestavljeni na podlagi trenutno veljavne zakonodaje, in sicer: Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), Zakona o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT), Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), Obligacijskega zakonika (OZ) ter drugih zakonskih in podzakonskih predpisov.

S spletno trgovino www.cistilnaoprema.si (v nadaljevanju »trgovina«, »spletna trgovina«, »cistilnaoprema.si«) upravlja podjetje OMEGA gospodarske storitve d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona (v nadaljevanju »prodajalec«, »podjetje«, »ponudnik«, »OMEGA d.o.o.«).

S temi splošnimi pogoji poslovanja se opredeljuje delovanje spletne trgovine www.cistilnaoprema.si, pravice in dolžnosti uporabnika in spletne trgovine ter poslovno razmerje med OMEGA d.o.o. kot prodajalcem in hkrati upravljavcem spletne trgovine ter kupcem in uporabnikom spletne trgovine.

Uporabnika kot kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa, ko dokončno odda naročilo. Splošni pogoji poslovanja so uporabniku dosegljivi v levem spodnjem delu spletne trgovine z oznako »Pogoji poslovanja«, vsakokrat ob neposredni oddaji naročila z obveznostjo plačila, kjer je uporabnik izrecno opozorjen, da se s klikom na gumb »oddaj naročilo z obveznostjo plačila« strinja z njimi. Splošni pogoji poslovanja pa so uporabniku na vpogled tudi na prevzemnih mestih OMEGA d.o.o., in sicer na naslovu: Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, in Medlog 7f, 3000 Celje.

1. O PODJETJU OMEGA D.O.O. IN SPLETNI TRGOVINI CISTILNAOPREMA.SI

Podjetje OMEGA d.o.o. predstavlja enega izmed večjih in najstarejših ponudnikov čistilne opreme na slovenskem trgu. Podjetje se je začelo ukvarjati s prodajo čistilne opreme že leta 1990. V 30-letih obstoja je kot družinsko podjetje pridobilo številna znanja, izkušnje in kompetence s področja profesionalnega čiščenja, ki jih z veseljem predaja uporabnikom. Na slovenskem trgu je zavzelo nezanemarljiv tržni delež in ljudje podjetje OMEGA d.o.o. prepoznajo kot stabilno in dobro stoječe podjetje.

S pričujočo spletno stranjo: www.cistilnaoprema.si je podjetje OMEGA d.o.o. prodrlo na trg spletne prodaje ter s tem svoj prodajni program ponudilo na razpolago številnim fizičnim osebam in pravnim osebam, ki jim je tak način ponudbe in prodaje izdelkov bližji.

Osnovna izkaznica podjetja

Firma: OMEGA gospodarske storitve d.o.o.

Skrajšana firma: OMEGA d.o.o.

Sedež: Gornja Radgona

Poslovni naslov: Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona

Telefon na sedežu podjetja: 02 561 17 62

Faks: 02 561 1524

Elektronska pošta: info@omegadoo.si

Spletni naslov: www.cistilnaoprema.si

Matična številka: 5344328000

Ident. št. za DDV: SI 57494975 (zavezanec za plačilo DDV)

Vpis v sodni register: dne 7. 4. 1990 pod vložno številko 10043400 pri Okrožnem sodišču v Murski Soboti

Šifra glavne dejavnosti (SKD): 46.740

Transakcijski računi:

NLB d.d. – IBAN SI56 0234 1001 5249 025

SKB d.d. – IBAN SI56 0312 2100 0313 947

Poslovodstvo: Darko Šafarič – direktor

Bonitetna ocena:



Podjetje OMEGA d.o.o. ima pridobljeno posebno dovoljenje za promet s kemikalijami Urada Republike Slovenije za kemikalije, Ministrstvo za zdravje, Ajdovščina 4, 1000 Ljubljana.

Uporabnik, ki potrebuje splošne informacije, pomoč o ponudbi podjetja, delovanju same spletne strani, spletni ponudbi, spletnih naročilih, spletni dostavi, vračilu blaga, se lahko zmeraj obrne na podjetje OMEGA d.o.o. vsak delovnik, in sicer od ponedeljka do četrтка od 7:00 do 16:00, v petek od 7:00 do 15:00, preko telefona: 02 561 17 62, preko elektronske pošte: info@cistilnaoprema.si, ali osebno na sedežu podjetja Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona ali po dogovoru v PE Celje, Medlog 7f, 3000 Celje, od ponedeljka do petka med 7:00 do 15:00. Pri komunikaciji uporabnika s podjetjem se obračunavajo zgolj stroški ponudnika uporabnika, tako pri telefonski komunikaciji skladno z osnovno tarifo operaterja uporabnika, in podjetje v zvezi s tem ne zaračunava nobenih posebnih stroškov.

2. UPORABNIKI SPLETNE TRGOVINE [CISTILNAOPREMA.SI](http://cistilnaoprema.si)

Uporabnik spletne strani je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, kot naročnik oz. kupec, upoštevajoč podatke posredovane ob oddaji naročila. Fizična oseba je izključno tisti kupec, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Z enkratnim obiskom spletne trgovine cistilnaoprema.si postane fizična ali pravna oseba »obiskovalec gost« spletne trgovine cistilnaoprema.si.

»Obiskovalec gost« lahko preko spleta opravi registracijo za registriranega uporabnika trgovine cistilnaoprema.si. S potrjeno registracijo v spletno trgovino cistilnaoprema.si postane obiskovalec gost »registrirani uporabnik« spletne trgovine cistilnaoprema.si. Ob registraciji v spletno trgovino registrirani uporabnik pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter geslo. Uporabniško ime in geslo registriranega uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Registriranemu uporabniku podjetje lahko olajša nakup, hkrati pa mu zagotavlja, da so vneseni podatki v zaščiteni in uporabljeni v skladu s pogoji, s katerimi se registrirani uporabnik strinja.

Tako gost kot registrirani uporabnik spletne trgovine cistilnaoprema.si (v nadaljevanju, če ni zapisano drugače: uporabnik, stranka) imata pravico do nakupa v spletni trgovini cistilnaoprema.si.

3. DOSTOPNOST INFORMACIJ

Podjetje potrošniku pred sklenitvijo pogodbe na daljavo z uporabo elektronskih sredstev na jasn in razumljiv način zagotavlja naslednje informacije:

- podatke o identiteti podjetja OMEGA d.o.o. (ime in sedež firme, poslovni naslov, matična številka, davčna številka, podatki o vpisu v sodni register), ki upravlja spletno trgovino;
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo s spletno trgovino (naslov elektronske pošte, telefon ipd.);
- glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam ter o dostopnosti izdelkov oz. storitev;
- časovno veljavnost ponudbe;
- cene, iz katerih jasno izhaja, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza in druge dajatve, končno ceno blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati vnaprej;
- plačilne pogoje ter pogoje dostave in izvedbe storitve, rok dostave blaga ali izvedbe storitve, kadar je to potrebno;
- pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve ter način, kraj in rok dostave, informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati;
- možnost in pogoje poprodajnih storitev in prostovoljne garancije, kadar je to potrebno;
- seznanitev z odgovornostjo za stvarne napake in garancijo;
- rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop (opis pravice do odstopa);
- informacije o možnosti vračila izdelkov in o tem, če in koliko takšno vračilo stane uporabnika;
- minimalnem trajanju pogodbe ter obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe, če je potrebno;
- funkcionalnosti, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito digitalne vsebine, kadar je to primerno;
- o pritožbenem postopku pri podjetju ter podatki o kontaktni osebi podjetja za stike z uporabniki.

4. PONUDBA IZDELKOV, ROK DOBAVE IN PREVZEM

Zaradi narave poslovanja preko spleta se ponudba spletne trgovine cistilnaoprema.si pogosto in hitro spreminja ter ažurira. Podjetje se trudi nuditi vse posodobljene informacije in fotografije o ponujenih izdelkih. Morebitne pripombe glede značilnosti, opisov ali fotografij ponujenih izdelkov lahko podjetju sporočite na naslov: info@cistilnaoprema.si.

Oznake ponujenih izdelkov oz. blaga:

- izdelek z oznako **“Akcija”** je spletno znižan izdelek,
- izdelek z oznako **“Odprodaja”** je izdelek z dodatno znižano ceno, ki velja do odprodaje trenutne zaloge,
- izdelek z oznako **“Prezentacijski”** je rabljen izdelek z znižano ceno, ki velja do odprodaje zaloge; embalaža je lahko nepopolna ali neoriginalna, vendar je normalno delujoč; ogledati si ga je možno tudi fizično na sedežu podjetja; velja naveden garancijski rok,
- izdelek z oznako **“Rabljen”** je rabljen izdelek z estetskimi poškodbami in z znižano ceno, ki velja do odprodaje zaloge; embalaža je lahko nepopolna ali neoriginalna, vendar normalno deluje; ogledati si ga je možno tudi fizično na sedežu podjetja; velja naveden garancijski rok.
- izdelek z oznako **“komplet”** predstavlja s tem imenom označen skupek vsaj dveh izdelkov. Za dodaten izdelek znotraj kompleta lahko veljajo posebni prihranki, ki so že pred oddajo spletnega naročila vidni na blagajni. Komplet se v pravnem smislu obravnava kot celota.

Oznake zaloge izdelkov oz. blaga:

- izdelek z oznako **“Na zalogi”** je na voljo v enem izmed skladišč podjetja OMEGA d.o.o. in je dobavljiv v 1 – 5 delovnih dneh od dneva naročila,
- izdelek z oznako **“Na zalogi pri dobavitelju”** je na voljo pri enem izmed dobaviteljev podjetja OMEGA d.o.o. in je dobavljiv v 5 – 20 delovnih dneh,
- izdelek z oznako **“Ni na zalogi”** začasno ali trajno ni dobavljiv in ga ni mogoče dodati v košarici ali naročiti; uporabnik lahko podjetje na elektronski naslov: info@cistilnaoprema.si kontaktira, da je zainteresiran za nakup takega izdelka.

Rok dobave izdelkov, ki z oznako “na zalogi” je tako v 1 - 5 delovnih dneh od dneva naročila, in z oznako “na zalogi pri dobavitelju” 5 - 20 delovnih dni od dneva naročila. Dobavni roki veljajo za dostavne naslove v Republiki Sloveniji in so navedeni ob izdelku v spletni trgovini. Izdelki iz spletne trgovine z oznako “na zalogi” in “na zalogi pri dobavitelju” so tako uporabniku dobavljivi in dostopni v razumljivem roku. Podjetje v času razglasitve izrednih razmer (npr. Corona virus) oz. druge višje sile ali nenadzorovanih dogodkov ne odgovarja za morebitno zamudo pri dostavi naročenega blaga s strani dostavljavcev. V kolikor kupec izbere izdelke z različnimi dobavnimi roki, se sicer šteje, da se strinja z dobavo, ko je na voljo izdelek, ki ima daljši rok dobave.

Kljub izjemnim naporom, da bi spletna trgovina zagotovila najbolj ažurne in točne podatke, se lahko v izjemnih primerih, predvsem iz tehničnih razlogov zgodi, da pride do razhajanj med stanjem zaloge v skladišču in informacijah o zalogi ter posledično dobavljivosti izdelkov v spletni trgovini. V teh primerih, ko se zaloga izdelka spremeni med obdelavo naročila, to je od trenutka oddaje naročila do potrditve naročila, bo podjetje:

- uporabniku (kupcu) to sporočilo in ga seznani z možnostjo, da lahko v tem primeru svoje naročilo spremeni ali da ga deloma ali v celoti prekliče; oziroma
- uporabniku (kupcu) omogočil odstop od pogodbe in vrnitev kupnine; oziroma
- mu bo hkrati ponudilo rešitev, ki bi lahko šla v obojestransko korist in zadovoljstvo.

Uporabnik lahko ob oddaji naročila določi enega od naslednjih načinov prevzema izdelkov:

- osebno na sedežu podjetja OMEGA d.o.o. na naslovu Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, ali na PE Celje, na naslovu Medlog 7f, 3000 Celje - v tem primeru uporabnik ne plača dodanih stroškov odpreme blaga in pošiljanja;
- po poštne povzetju - v tem primeru uporabnik plača tudi dodatne stroške odpreme blaga in pošiljanja, s katerimi je seznanjen ob oddaji naročila.

5. O POSTOPKU NAROČILA PRI CISTILNAOPREMA.SI

Kupoprodajna pogodba na daljavo med OMEGA d.o.o. in kupcem je v spletni trgovini cistilnaoprema.si sklenjena v trenutku, ko spletna trgovina preko podjetja kot prodajalca kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila. Od tega trenutka je naročilo fiksirano in velja tako za cistilnaoprema.si kot za kupca. Kot kupec velja oseba s podatki, ki so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče.

Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku. Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku cistilnaoprema.si in je registriranemu uporabniku dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu. Neregistrirani uporabnik kot kupec prejme vsebino pogodbe na elektronsko pošto, podjetje pa mu lahko na njegovo prošnjo zmeraj posreduje vsebino sklenjene pogodbe. Kupec pa po zaključenem naročilu prejme tudi račun v pisni obliki.

Nakupovanje na cistilnaoprema.si je spletna trgovina skušala kar se da poenostaviti in narediti uporabniku prijazno. V kolikor želi uporabnik določeni izdelek kupiti, ga najprej s klikom na sivi ali zeleni

gumbek "Dodaj v košarico" doda v košarico. Ob tem se v desnem zgornjem delu spletne strani sproti osveži število izdelkov in skupni znesek košarice v okvirčku "Košarica", ki jo simbolizira ikona vozička. Ko so v košarici vsi želeni izdelki in želi uporabnik začeti s postopkom zaključka naročila, preprosto klikne na okvirček "Prikaži košarico" in nato "Na blagajno". Klik pripelje na Blagajno, kjer je viden celoten povzetek košarice. Uporabnik lahko v tej fazi dobi vpogled na seznam dodanih izdelkov v košarico in njihovo ceno, izdelke lahko odstrani, doda, spremeni njihovo količino, v tej fazi lahko vnese morebitno kodo kupona in/ali bona, se dodatno seznani z višino DDV-ja, s ceno in načini dostave oz. izročitve blaga, torej skupno ceno naročila. Po morebitno vnesenih spremembah ima uporabnik zmeraj na voljo gumb "Posodobi košarico", ki stanje košarice ažurira glede na vnesene spremembe.

S klikom na gumb "Na blagajno" spletna stran uporabnika pripelje na mesto za vnos podatkov o naročniku (ime in priimek naročnika fizične ali pravne osebe, naslov oz. sedež, kontaktni telefon, kontaktni naslov elektronske pošte). Na vpisani elektronski naslov bo po oddanem naročilu uporabnik, ki z oddanim naročilom postane kupec, prejemal zgolj elektronska sporočila z informacijami o naročilu in njegovem statusu.

Na naslednjem koraku uporabnik kot naročnik lahko vnese drug naslov za dostavo naročenih izdelkov, v kolikor se ta razlikuje od naslova uporabnika kot naročnika, plačnika in kupca. V kolikor se za navedeno možnost ne odloči, pa ima v tej fazi na voljo tudi okence, v katerega lahko poljubno vpiše morebitne opombe k naročilu. Podjetje jih bo v skladu s poslovnimi običaji poskušalo upoštevati in jim slediti.

Uporabnik je nadalje usmerjen na končni pregled celotnega naročila, v katerem je ponovno seznanjen z vsemi bistvenimi podatki svojega naročila, tj. izdelkih, ceni posameznega izdelka, DDV-ju, ceni dostave, možnosti dostave, končni ceni. Uporabnik izbere še način plačila.

V zadnjem koraku pred dokončno oddajo naročila je uporabnik še izrecno seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja podjetja. Spletna trgovina ga opozori in uporabnik se s klikom na gumb »oddaj/te naročilo z obveznostjo plačila« strinja, da so vsi vneseni oz. označeni podatki pravilni in da želi dokončno oddati svoje naročilo. S klikom na gumb »oddaj/te naročilo z obveznostjo plačila« potrjuje obveznost plačila svojega naročila prodajalcu ter se strinja s splošnimi pogoji poslovanja. Hkrati spletna trgovina potrošnika izrecno opozori na možnost odstopa od pogodbe. Kupec z oddajo naročila potrjuje in jamči, da je popolno poslovno sposobna oseba oz. da ga je za nakup pooblastila oseba s polno poslovno sposobnostjo.

Kupcu je po oddanem naročilu na voljo celoten pregled zaključenega naročila, kakor se tudi seznani z dodeljeno številko naročila, pod katero podjetje vodi njegov nakup in pod katero vodi komunikacijo s podjetjem. V primeru izbire opcije plačilo po predračunu, je uporabnik seznanjen s podrobnejšimi podatki, ki jih zahtevajo plačilne institucije pri plačilo po predračunu.

Oddana naročila lahko vsak registriran uporabnik pregleduje s klikom v zgornjem meniju "Moj račun".

Poprava napak pred oddajo naročila

Stranka ima po izbiri vsakega posamičnega izdelka in pred oddajo naročila v vsakem trenutku možnost urejanja in popravljanja napak svojega naročila, in sicer se z miško pomakne v desni zgornji kot na ikono vozička, ki predstavlja njegov voziček oz. košarico izbranih izdelkov. Izdelke v košarici lahko s klikom na gumb »prikaži košarico« dodaja, spreminja, briše, povečuje ali zmanjšuje količino, ob hkratnem vpogledu v končno ceno (omogočen je vpis, izbris ali sprememba promo kode in/ali številke bona, dostopna cena dostave blaga) – spreminja torej lahko vsebino potencialnega naročila. Uporabnik lahko po želji odstrani izdelke s klikom na povezavo levo ob izdelku "x". Spremeni ali odstrani lahko tudi vneseno promo kodo in/ali številko bona. Dodajanje dodatnih količin produkta ali novih produktov se lahko doseže z vrnitvijo v spletno trgovino s klikom "e-Trgovina" v zgornjem meniju in/ali s klikom na

katero od kategorij izdelkov. Ko spremeni vsebino košarice, mu je na voljo gumb »posodobi košarico«. V kolikor želi nadaljevati nakup klikne gumb »na blagajno«. V kolikor si še v postopku »na blagajni« pri ponovnem pregledu naročila premisli, se lahko zmeraj vrne »v košarico« in pred oddajo naročila, kot je opisano zgoraj, ponovno spremeni svoje naročilo. V košarico se lahko vrne zopet s klikom na voziček desno zgoraj in »prikaži košarico« ali s klikom na povezavo pri zapisu: *Želite še kaj spremeniti? Pred klikom na gumb »Oddajte naročilo z obveznostjo plačila« se vrnite v košarico.* Tako se uporabnik vrne v že opisani zavihek »prikaži košarico«. Ko uporabnik ponovno uredi svojo košarico se lahko s klikom na gumb »na blagajno« vrne h končnim in že opisanim korakom oddaje naročila.

Naknaden preklic ali sprememba naročila

V roku 1 ure od prejema elektronske pošte, da je bilo naročilo v spletno trgovino sprejeto ima uporabnik možnost preklicati naročilo. Za preklic naročila je potrebno poslati elektronsko sporočilo na elektronski naslov info@cistilnaoprema.si z jasno izjavo, da kupec želi preklicati naročilo z navedbo številko, pod katero spletna trgovina vodi njegovo naročilo. Razen možnosti preklica kupec po oddaji naročila ne more spreminjati vsebine naročila. Vsled dobrih poslovnih odnosov med podjetjem in potrošnikom, ima v navedenih primerih podjetje vendarle diskrecijsko pravico, da potrošniku omogoči naknadno spremembo naročila. Potrošnika se poziva, da vloži vlogo na elektronski naslov info@cistilnaoprema.si in v kolikor še ni bil začel postopek procesiranja naročila, bo podjetje poskušalo zagotoviti zadovoljstvo potrošnika. V kolikor je bilo naročilo že procesirano podjetje želenih sprememb žal ne more upoštevati. Potrošnik pa ima v takih primerih zmeraj na voljo institut odstopa od pogodbe po Zakonu o varstvu potrošnikov.

Minimalni znesek naročila

Minimalni znesek naročila na spletni strani znaša 1,00 € za izdelek pred prišteto poštnino. To je tudi znesek nad katerim se lahko koristi najrazličnejše ugodnosti (npr. promo kode, akcije).

Večje količine izdelkov

Nakup izdelkov v spletni trgovini je možen v količinah, primernih za gospodinjstva. OMEGA d.o.o. si pridržuje pravico, predvsem v izogib nadaljnjih prodaj, da naročenega blaga v primeru prevelike količine naročenih izdelkov (s strani istega kupca) ne dobavi v preseženi količini oziroma stornira naročilo, še posebej, če gre za pravne subjekte.

Cene v spletni trgovini ob naročilu

Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih in že vsebujejo 22 % DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov odpreme blaga in pošiljanja. Spletne cene so tako cene, ki veljajo v primeru izvedbe naročila preko spletne trgovine www.cistilnaoprema.si. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti, zato veljajo le do njihove vsakokratne spremembe. Cene veljajo v primeru plačila z veljavnimi načini plačila spletne trgovine, določenimi v splošnih pogojih poslovanja, pod pogoji navedenimi v splošnih pogojih poslovanja in v skladu z veljavno zakonodajo. Ker je kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem sklenjena v trenutku, ko uporabnik potrdi naročilo (takrat kupec tudi prejme elektronsko sporočilo o statusu Naročilo zaključeno), je od tega trenutka fiksirano in velja, tako za podjetje kot za kupca. V primeru, da se med obdelavo naročila ugotovi, da je pri bistvenih podatkih prišlo do napak pri vnosu v spletno trgovino, spletna trgovina kupca o tem nemudoma obvesti in mu v skladu z veljavno zakonodajo omogoči odstop od pogodbe oziroma zamenjavo naročenega blaga. Vse posebne ponudbe na spletni strani veljajo do navedenega datuma oziroma do razprodaje zaloga. Popusti se med seboj ne seštevajo.

Kuponi, kode, boni, akcije

Občasno prejemniki novic, registrirani uporabniki spletne trgovine ali drugi potrošniki preko različnih komunikacijskih kanalov prejmejo promocijske kupone in kode. Vsakršen kupon je označen z aktivno kodo in je zmeraj časovno omejen, izkoristiti pa se mora v omejenem roku, sicer je neveljaven. Izkoristi

se tako, da se na blagajni vnese v posebno okence "Koda kupona" in potrdi s klikom na gumb "Unovči kupon". Takrat je kupcu jasno vidna ugodnost, ki jo kupon prinaša. Ko vpiše kodo za popust, se vrednost kupona za popust avtomatsko odšteje od cene naročila. Pred plačilom je tako viden znesek, ki ga je potrebno poravnati. Kupec zaključi nakup na blagajni kot je opisano v postopku oddaje naročila. Kuponi med seboj niso združljivi. Kupec lahko izkoristi ob vsakem nakupu samo en kupon. Kupona po oddanem in po odposlanem naročilu ni mogoče naknadno vpisovati, upoštevati ali spreminjati. V primeru, da kupec izkoristi kupon za popust, a naročilo z vnovčenim kuponom kasneje sam prekliče po lastni volji, do nove ugodnosti iz naslova tega kupona ni več upravičen. Različne ugodnosti v obliki kuponov, popustov, kod, daril, veljajo nad minimalnim zneskom naročila. Vrednost naročila mora biti vsaj 1 € višja od vrednosti kode za popust. Vplačana sredstva po bonih, bonusih in predračunih se ne obrestujejo. Bonov, akcij, promocijskih kod, bonusov za popust ni možno menjati za gotovino. Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali kupon, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Potrošniku se v vseh primerih vrne le maksimalno vplačani znesek.

Za kakršnakoli vprašanja ali pomoč smo na voljo preko kontaktnega obrazca, ki je na voljo s klikom v gornjem meniju »Kontakt« in preko e-pošte na info@cistilnaoprema.si

6. NAČINI PLAČILA V SPLETNI TRGOVINI cistilnaoprema.si

Spletna trgovina cistilnaoprema.si omogoča sledeče načine plačila:

- **Plačilo po povzetju:** uporabnik v plačilnih možnostih lahko izbere opcijo »Plačilo po povzetju«, v teh primerih uporabnik ob prevzemu blaga na domu ob dostavi to stori s pripravo ustreznega vsote gotovinskega zneska naročila in plačila dostavni službi. Prevzem naročenega blaga s plačilom po povzetju je med delovnim časom podjetja mogoč tudi na sedežu podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, Gornja Radgona, in na PE Celje, Medlog 7f, Celje, po predhodnem obvestilu kupcu s strani podjetja, da je paket pripravljen za prevzem.

OPOZORILA ZA KUPCE:

V primeru, da želi dostavljavec Pošta Slovenije ali GLS uporabniku spletne trgovine ob dostavi ali dvigu blaga zaračunati dodatno provizijo za vplačilo posebne položnice v višini 0.96 € oz. drug znesek po ceniku dostavljavca, je potrebno dostavljavca ali delavca na okencu opomniti, da je že sklenjena pogodba, na osnovi katere cena za vplačilo odkupnih zneskov plača podjetje OMEGA d.o.o. Kupec spletne trgovine cistilnaoprema.si ni dolžan plačati omenjene provizije, pač pa zgolj znesek odkupnine, ki je sestavljen iz cene blaga ter morebitnih stroškov dostave in odpreme za nakupe – torej končno ceno, s katero je bil seznanjen ob oddaji naročila v spletni trgovini. O morebitnih zapletih se kupcu svetuje, da podjetje OMEGA d.o.o. nemudoma obvesti na telefonsko številko: 02 561 17 62 ali na elektronsko pošto: info@cistilnaoprema.si. Podjetje bo poskušalo urediti, da dostavljavec vrne dodatno provizijo za vplačilo posebne položnice v višini 0,96 € oz. po drugi tarifi dostavljavca uporabniku spletne trgovine v najkrajšem možnem času. Za morebitne nevšečnosti se podjetje opravičuje in prosi za razumevanje.

Pri posameznih naročilih (primeroma: še posebej v primerih pogostega neprevzemanja poslanih paketov s strani uporabnika) si podjetje v skladu z načelom skrbnosti in prepovedjo povzročanja škode, pridržuje pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun podjetja po ponudbi/predračunu pred pošiljanjem oz. izročitvijo, pri čemer še vedno velja cena.

- **Z nakazilom na račun podjetja po ponudbi/predračunu:** Po prejemu plačila po ponudbi/predračunu gre naročilo naprej v proces obdelave. Pri izbranem načinu plačila se lahko proces dostave podaljša za 1 - 2 delovna dneva oz. za čas prejetja plačila na transakcijski račun podjetja OMEGA d.o.o. Za hitrejšo odpremo nam lahko pošljete na mail info@cistilnaoprema.si potrdilo o plačilu blaga.

Podatki o bančnem računu podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona:

Namen plačila:	Naročilo št. _ _ _ _ _ (številka naročila uporabnika, ki jo prejme po oddanem naročilu)
Banka:	NOVA LJUBLJANSKA BANKA d.d.
Koda za razvrščanje:	GDSV
IBAN podjetja:	SI56 0234 1001 5249 025
BIC:	LJBASIS2X
Referenca:	SI00 _ _ _ _ _ (številka naročila uporabnika, ki jo prejme po oddanem naročilu)

- **S plačilno oziroma kreditno kartico (MasterCard®, Visa, Discover, American Express) in s PayPal-om.** Uporabniku se svetuje, da pri uporabi plačilnih kartic pri svoji banki preveri, če je kartici, s katero želi plačati, omogočena funkcija za spletno plačevanje. Navedeni način plačila kupcu in prodajalcu omogoča najhitrejše procesiranje naročila in ga podjetje priporoča, ko kupec želi kar se da hitro prejeti naročeno blago. V kolikor se kupcu resnično mudi z dobavo, mu svetujemo, da spletno trgovino na to še posebej opomni z elektronskim sporočilom na info@cistilnaoprema.si s številko naročila ali zapisom po nujnosti čimprejšnje dobave v sami opombi naročila. Spletna trgovina se bo v takih primerih potrudila dobaviti izdelek kupcu v najkrajšem možnem roku.

7. POSTOPEK OBVEŠČANJA O NAKUPU NA SPLETNI TRGOVINI

A) Naročilo sprejeto

Po dokončni potrditvi naročila kupca spletne trgovine cistilnaoprema.si podjetje preko vpisane elektronske pošte obvesti o prejemu naročila. Običajno naslovnik prejme elektronsko obvestilo v petih (5) minutah, lahko pa traja tudi nekoliko dlje, zaradi različnih poštних odjemalcev ali drugih razlogov tehnične narave. V roku 1 ure od prejema tega obvestila ima uporabnik (kupec) možnost preklicati naročilo.

B) Preverjanje naročila in obvestila v zvezi s tem

Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Spletni trgovec po prejemu naročila pregleda. Preveri oznako zaloge naročenih izdelkov in v primeru, da so v naročilu dodani tudi izdelki z oznako »Na zalogi pri dobavitelju« se o tem kupca po elektronski pošti obvesti ter seznaniti o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo blaga oz. izdelka, saj je podjetje pri dobavi teh izdelkov vezano izključno na dobavitelja in na čas, v katerem dobavitelj blago oz. izdelek dostavi v skladišče cistilneopreme.si. V primeru, da zunanji dobavitelj izdelka ne more dostaviti v roku 5 – 20 delovnih dni in potrošnik ne želi čakati, ima kupec na voljo odstop od pogodbe in vrnitev kupnine. V kolikor mu je podjetje na njegovo izrecno željo že dobavilo del naročenih izdelkov iz zaloge, ima na voljo odstop od pogodbe za nedobavljen izdelek in vrnitev že vplačanih sredstev za ta izdelek. Podjetje po preverjenosti dobavljivost naročenih izdelkov, preveri tudi preostanek naročila, pravilnost podatkov in izvedbo plačila. Podjetje lahko za preverjanje podatkov naročila ali zagotavljanja točnosti dobave tudi telefonsko kontaktira uporabnika na spletni trgovini zaupane osebne podatke.

C) Naročilo odpremljeno oz. pripravljeno za prevzem

Spletna trgovina v dogovorjenem roku izdelke pripravi in odpošlje oz. pripravi za osebni prevzem na dogovorjeni poslovalnici ter o tem obvesti kupca po elektronski pošti. Če je kupec naročil dostavo na dom s Pošto Slovenije ali GLS-om prejme, po predaji paketa dostavni službi, tudi SMS obvestilo o paketu in predvideni dobavi. Z elektronskim sporočilom se dodatno pouči kupca o politiki odstopa od pogodbe, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi ali morebitne pritožbe ter se pošlje povezavo na podrobnejše informacije o posameznem prevzemnem mestu, če je izbral osebni prevzem.

V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko 02 561 1762 ali po e-mailu na naslov info@cistilnaoprema.si. Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko potrošnik zavrne dostavni službi. V primeru osebnega prevzema (ko je artikel že pripravljen na prevzem), pa potrošnik prav tako svojo željo po preklicu naročila sporoči prek zgoraj omenjene telefonske številke ali po zgornjem e-mailu.

8. IZDAJA RAČUNA V SPLETNI TRGOVINI cistilnaoprema.si

Spletna trgovina ob dostavi naročenih izdelkov kupcu pošlje račun, in sicer v tiskanem formatu na njegov naslov. V primeru osebnega prevzema na prevzemnem mestu prejme kupec natisnjen račun za naročene izdelke ob njihovem prevzemu. Računi niso na voljo za pregled v spletni trgovini, možno pa je pisno naročiti kopijo računa pri podjetju, tako da kupec pošlje pisni zahtevek z elektronskega naslova, ki je bil vnesen ob naročilu. Vsebovati mora številko računa ali številko naročila. Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom ter podano obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.



9. DOSTAVA IN ZAVAROVANJE POŠILJK

V spletni trgovini cistilnaoprema.si se strmi k najhitrejši možni dostavi naročenega blaga. Pogodbena partnerja spletne trgovine za dostavo pošilk na območju Republike Slovenije sta **Pošta Slovenije** in **GLS**. Podjetje OMEGA d.o.o. si v izjemnih primerih pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bi s tem naročilo lahko izpolnilo hitreje in bolj učinkovito.

Dostava kamorkoli na območju Slovenije

Dostavna partnerja spletne trgovine dostavljata pakete na naslov, ki ga je uporabnik vnesel ob oddaji naročila. Ker dostavna služba izdelke dostavlja znotraj delovnega časa dostavljavca, je uporabniku ob naročilu dana možnost dostave na njegov naslov ali katerikoli drug naslov (npr. v službo). Če je uporabnik ob nakupu za način plačila izbral gotovinsko plačilo ob dostavi, ga prosimo, da poskrbi, da bo imel prejemnik pošiljke pri sebi dovolj gotovine. Prejemnik pošiljke ni dolžan plačati nobenih dodatnih stroškov dostavljavcu. Če je izbrana dostava na službeni naslov, bo dostavljavec izročil paket pooblaščenim osebi za prevzem pošiljk v podjetju. Če prevzemnika v času dostave ni na predvidenem mestu (podjetje, pisarna, bolnišnica, študentski ali dijaški dom itd.), bo dostavljavec pustil sporočilo, na katerem bodo navodila za nadaljnje ukrepanje. Ponavadi zadošča obisk najbližje pošte oz. drugega prevzemnega mesta dostavljavca, lahko pa se jih tudi pokliče, da pošiljko ponovno brezplačno

dostavijo. V času praznikov in med vikendi se rok dostave za čas dela prostih dni v nekaterih delih Slovenije lahko podaljša – odvisno od poslovanja in mreže dostavljavca.

Posebne dostave

V nekaterih primerih dostave Pošte Slovenije je možna tudi sobotna dostava ter posebna dostava do 10. ure ali po 16. uri (le za manjše pakete). Navedeno se izvaja na podlagi organiziranosti poslovanja dostavljavca.

Omejitve dostave

Podjetje blago preko spletne trgovine dostavlja le na področju Republike Slovenije.

Kupci iz drugih držav članic EU

Vsak potrošnik države članice Evropske unije, ne glede na državo, ima v spletni trgovini možnost oz. pravico do naročila blaga in njegovega prevzema na prevzemnih mestih podjetja ali dostave na drug naslov prevzema v Sloveniji.

Stroški dostave

Stroški dostave in odpreme blaga ob naročilu nad 61,00 € so brezplačni. Ob naročilu do cene izdelkov pod 61,00 € znašajo skupni stroški odpreme blaga, dostave in morebitne odkupnine z izbranim dostavljavcem 6,10 €. Navedeni stroški odpreme in dostave blaga veljajo samo znotraj dostavnih naslovov na območju Republike Slovenije. Spletna trgovina dostavlja le v Sloveniji.

Rok dostave

Dostava naročenega blaga se izvede v roku, ki je naveden na spletni strani samega izdelka, pod statusom zaloge izdelka. Izdelek z oznako »na zalogi« je dobavljiv v 1 – 5 delovnih dneh podjetja od dneva naročila, izdelek z oznako »na zalogi pri dobavitelju« je dobavljiv v 5 – 20 delovnih dneh. Če kupec naroči izdelka z obema oznakama, se šteje, da bo izdelek dobavljen, ko poteče daljši dobavni rok, torej v 5 - 20 delovnih dneh od dneva naročila. V primeru, da podjetje naročenega blaga, zaradi nepredvidljivih razlogov ne more odpremiti v obljubljenem roku, uporabnika o novem dobavnem roku obvesti preko posredovanih kontaktnih podatkov.

Zavarovanje pošilk

Vse pošiljke večje vrednosti in pošiljke z oznako »pazljivejše ravnanje« spletna trgovina na lastne stroške zavaruje. Ne glede na vrednost pošiljke in oznako, pa lahko kupec spletno trgovino zaprosi za dodatno zavarovanje pošiljke, tako da to zapiše med opombe v zgoraj opisanem postopku naročila. V primeru zavarovanja pošiljke, če se blago izgubi ali poškoduje, se uporabniku v najkrajšem možnem času pošlje novo oz. v primeru že plačane pošiljke vrne denar, če izdelka oz. izdelkov ni več na zalogi.

Obravnava poškodovanih pošilk (odškodnine)

Če uporabnik ob prevzemu pošiljke opazi, da je izdelek ali pošiljka fizično poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja, lahko sproži postopek odškodnine pri dostavljavcu.

V primeru, da dostavlja Pošta Slovenije kupec to stori tako, da pošiljko (embalažo + vsebino) prinese na pošto, takoj, ko opazi poškodbo ali izropano pošiljko, oz. po podjetju znanim informacijam najkasneje v roku 30 dni od prevzema pošiljke. Na pošti opozori, da je potrebno izpolniti Zapisnik o poškodovani pošiljki, ki ga podpiše. 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. Uporabniku se za ugodno rešitev svetuje, da poškodovani paket oz. izdelek fotografira. Skupaj s Pošto Slovenije bo podjetje poskrbelo, da bo odškodnina rešena v najkrajšem možnem času.

Če je paket dostavil DHL ali drug dostavljavec in se ugotovi, da je izdelek ali fizična pošiljka poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja, se postopek odškodnine prične z vložitvijo odškodnine. V tem primeru je potrebno škodo prijaviti v roku 7 koledarskih dni od datuma prejema paketa na e-naslov info@omegadoo.si ali po telefonu na številko 02 561 17 62. Ob prijavi škode podjetje OMEGA d.o.o. potrebuje tudi fotografije (poškodovanega in nepoškodovanega) paketa, embalaže (notranje in zunanje), poškodovanega izdelka oz. izdelkov, DHL nalepke in opis poškodbe. Uporabnik se lahko z referentom se lahko dogovori tudi za prevzem poškodovanega paketa na njegovem naslovu.

10. NAKUP ZA PRAVNE OSEBE

Postopek nakupa za pravne osebe je popolnoma enak kot za fizične osebe. V kolikor se kot uporabnik v postopku oddaje naročila vpiše pravna oseba, bo s strani spletne trgovine avtomatsko izdan račun na podjetje, razen če se v opombah v drugem koraku naročila izrecno zapiše drugače ter navede, na koga naj se izda račun. Če je uporabnik in naročnik preko spletne trgovine podjetje, se strinja s pogoji poslovanja, ki veljajo za podjetja in se v skladu s standardom skrbnega gospodarstvenika in strokovnjaka šteje, da pozna zakonsko ureditev glede pravnih subjektov.

Glavna razlika v veljavni zakonodaji je, da se upoštevajo pravila pravnega posla, sklenjenega med dvema gospodarskima subjektoma. Podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam se omogoča vračilo dobavljenih artiklov v okviru garancijskih pogojev. Naštete pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh od prevzema blaga brez razloga, kot to velja za potrošnike (fizične osebe) po Zakonu o varstvu potrošnikov, temveč se v razmerjih med podjetjem in pravno osebo uporabljajo pravila Obligacijskega zakonika.

11. PRAVICA POTROŠNIKA DO ODSTOPA OD POGODBE

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik na podlagi 43.č člena Zakona o varstvu potrošnikov – ZVPot (Uradni list RS, št. 20/98, 25/98, 23/99 - ZSVP, 110/02, 51/04, 46/06 - odl. US, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 - ZKot, 31/18 s spremembami) pravico, da v **štirinajstih (14) dneh** podjetju OMEGA gospodarske storitve d.o.o., na naslov Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, ali elektronski naslov: info@omegadoo.si, sporoči (npr. po navadni pošti ali elektronski pošti), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev o odstopu od te pogodbe. Za morebitna vprašanja glede odstopa od pogodbe je podjetje potrošniku dosegljivo na telefon 02 561 17 62, vendar mora biti sam odstop od pogodbe podan pravočasno v pisni obliki.

Obvestilo o odstopu potrošnik predloži podjetju [na obrazcu, katerega vsebina je predpisana s Pravilnikom o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov \(Uradni list RS, št. 43/14 z dne 13.6.2014\)](#) ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

Obrazec za odstop od pogodbe je potrošniku na voljo tudi s klikom [tukaj](#).

Obrazcu naj potrošnik priloži tudi kopijo računa ali drugega ustreznega dokumenta, ki izkazuje na katero pogodbo in blago oz. izdelke se nanaša njegovo obvestilo o odstopu od pogodbe.

Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Odstopni rok štirinajstih (14) dni v skladu z drugim odstavkom 43.č člena ZVPot začne teči z dnem, ko je:

- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobil dejansko posest nad blagom;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobil dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih je potrošnik naročil v enem naročilu;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobil dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je bila dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobil dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je bila dostava blaga v določenem obdobju redna.

Z uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe prenehajo obveznosti strank glede izpolnjevanja pogodbe ali sklenitve pogodbe, kadar je dal ponudbo za sklenitev pogodbe potrošnik (prvi odstavek 43.d člen ZVPot).

Potrošnik z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe prevzema obveznost vračila blaga na sedež podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona nemudoma oziroma v roku štirinajst (14) dni od podane izjave o odstopu od pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če kupljeno blago pošlje na sedež podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona oziroma če se s kupljenim blagom na lastne stroške osebno oglasi na sedežu podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, in tam opravi vračilo kupljenega blaga, vse pred iztekom štirinajst (14) dnevnega roka za vračilo blaga (šesti odstavek 43.d člen ZVPot) in skupaj z vso pripadajočo dokumentacijo. Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe sam krije stroške vračila blaga. Pošiljke z odkupnino glede odstopa od pogodbe podjetje v teh primerih ne sprejema in so ob dostavi zavrnjene. Če gre za blago, ki ga ni mogoče vrniti po pošti, podjetje OMEGA d.o.o. s svojim transportnim sredstvom, ki tak prevzem blaga omogoča, blago oz. tovor prevzame in potrošniku zaračuna stroške v skladu s cenikom, in sicer 0,20 EUR na m³ blaga na kilometer od lokacije sedeža podjetja in nazaj oziroma v kolikor lasten transport ni mogoč, po ceniku pogodbenega partnerja za izvajanje transportnih storitev kupcu zaračuna stroške vračila blaga. V kolikor pa je pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, za blago dostavljeno na dom ob sklenitvi pogodbe, ga podjetje prevzame na lastne stroške, če zaradi narave blaga ni mogoče vračilo na običajen način po pošti. Potrošnik zmeraj odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Podjetje OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, v štirinajstih (14) dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne potrošniku vsa prejeta plačila z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov (tretji odstavek 43.d člena ZVPot). V tem primeru je potrošnik dolžan upoštevati tudi pravice podjetja kot prodajalca, da mu zaradi zaželenega drugačnega izplačila ne nastanejo dodatni stroški kot bi mu sicer nastali s klasičnim vračilom na račun ali kartico, uporabljeno pri nakupu. Prav tako se zaradi zahtevanega drugačnega načina izplačila ne smejo pojaviti razlogi, ki bi oteževali pravočasno izpolnitev obveznosti podjetja in nastop zamude, kakor tudi ne drugi razlogi, ki so v nasprotju z zakonom, podzakonskimi predpisi, moralnimi načeli ali določbami splošnih pogojev poslovanja – vse v skladu z načelom dolžnosti izpolnitve obveznosti in prepovedi povzročanja škode.

Pri odstopu od pogodbe ali kakršnikoli drugi razvezi pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali kupon, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Kupcu se vrne le maksimalno vplačani znesek. Bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in se

njegovemu uporabniku vrne kot bon, kupec dobi v skladu z zakonom vrnjen morebitno dodatno vplačani denarni znesek.

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe za izdelke, ki tvorijo komplet, se šteje, da odpoveduje pogodbo za celoten komplet.

Podjetje OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, lahko pri prodajnih pogodbah zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen v izjemnih primerih, ko podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago. V primeru predložitve verodostojnega dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj, potrošnik jamči, da je blago oziroma izdelke poslal nazaj v stanju, ki ne zmanjšuje njegove vrednosti. Potrošnik namreč odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Možnost odstopa od pogodbe je namenjena temu, da potrošnik izdelek odpre, pregleda in če mu ne ustreza, ali pa so bila njegova pričakovanja drugačna, odstopi od nakupa.

Ker podjetje želi, da postopek odstopa od pogodbe poteka brez zapletov, je pripravilo kratek seznam, na kaj je potrebno biti pozoren pri nakupu na daljavo:

- embalaža naj se previdno odpre in naj se jo poskusi hraniti v nespremenjenem stanju, dokler kupec ni v celoti prepričan, da je blago oz. izdelek ustrezen (ob vrnitvi izdelka/ov kupca prosimo, da se vrne nepoškodovano originalno embalažo, v kolikor je to mogoče),
- kupec naj pri rokovanju z blagom oz. izdelkom, kakor tudi pri odstranjevanju zaščitnih folij in materialov pazi, da ne pride do poškodb in prask – še posebej pri izdelkih, ki imajo lakirane oz. občutljive površine (podajalniki, ...) in lahko znižajo vrednost izdelka,
- v naročeno blago oz. izdelke naj se ne vstavlja drugih izdelkov, proizvodov in podobnega, dokler kupec ni prepričan o ustreznosti izdelka za svojo uporabo,
- kupec naj pazi, da ne povzroči vidnih sledi uporabe (praske, madeži, umazanija), ker so higiensko oporečne in znižajo vrednost izdelka,
- kupec naj ne sestavlja trajnostno, vgrajuje ali montira izdelkov, dokler ni prepričan, da ustreza njegovim zahtevam, saj pri vgradnji nastanejo vidne sledi montaže (uporabljen vodila, vgradne praske), ki znižajo vrednost izdelka,
- potrošnik naj o odstopu od pogodbe pravočasno obvesti podjetje OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona ter na sedež podjetja ali po pošti, na lastne stroške, vrne blago oz. izdelek, v stanju, v kakršnem ga je prevzel – vse po postopku, ki je natančneje opisan zgoraj.

Potrošnik nima pravice odstopa od pogodbe pri pogodbah:

- o blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
- o opravljanju 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;
- o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
- o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;

- pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk podjetja na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja.

V kolikor določbe ZVPot o odstopu od pogodbe s strani potrošnika niso upoštevane, vračilo plačila potrošniku iz naslova odpovedi odstopa od pogodbe na daljavo na podlagi ZVPot s strani podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, ni izvedljivo.

Navedene določbe in pravila ZVPot veljajo zgolj za uporabnika, ki ustreza definiciji potrošnika po tem zakonu.

12. GARANCIJA IN STVARNA NAPAKA

V kolikor uporabnik opazi pomanjkljivosti na izdelku se mu svetuje, da ga ne uporablja in nemudoma pokliče pooblaščen servis. Vsak kupec spletne trgovine ima na voljo uveljavljanje tako garancije kot stvarnih napak, v rokih in pod pogoji, ki jih določa veljavna zakonodaja in garancijski list.

A) GARANCIJA

Garancija je vsaka obveznost, ki jo podjetje prevzame do potrošnika in s katero se zaveže, da potrošniku brezplačno popravi ali zamenja blago, vrne kupnino ali zagotovi drugo sredstvo, kadar blago ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu (15.b člen ZVPot).

Izdelki spletne trgovine cistilnaoprema.si 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. Izdana garancija velja na območju Republike Slovenije.

Kupec lahko garancijo uveljavlja pri podjetju ali neposredno pri proizvajalcu izdelka ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom.

Če blago, za katero je izdaja garancije obvezna, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je proizvajalec, prodajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom. Za sprejem v reklamacijo se šteje dan, ko je izdelek sprejet v pooblaščen servis. Če proizvajalec v roku iz prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine. Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim se izda nov garancijski list. Pravice potrošnika iz citiranega 21.b člena ZVPot ugasnejo po dveh letih od dneva, ko je potrošnik zahteval brezplačno odpravo napak ali zamenjavo blaga z novim.

Informacija o garanciji je lahko navedena na strani s predstavitvijo artikla. Če informacije o garanciji ni, izdelek nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira spletno trgovino, ki mu bo zagotovila ažurno informacijo o pripadajoči garanciji. Spletna trgovina namreč zagotavlja garancijo za vse izdelke, za katere tako predpisuje veljavna zakonodaja vsaj za zakonsko določeno minimalno obdobje enega leta oziroma za rabljeno blago za obdobje najmanj enega meseca (19. člen ZVPot).

Garancija za brezhibno delovanje za obdobje najmanj enega leta se na podlagi 2. člena Pravilnika o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje (Uradni list RS, št. 14/12) se v trenutku izdaje Splošnih pogojev poslovanja izda za naslednje vrste blaga:

1. Proizvodi za gospodinjsko in podobno uporabo, in sicer:
 - plinske naprave za kuhanje, ogrevanje ter hlajenje vode,
 - električni aparati za ogrevanje, klimatizacijo in ventilacijo prostorov,
 - električni aparati za pripravljanje in hrambo hrane,
 - električni aparati za pranje, čiščenje in vzdrževanje,
 - električni aparati za pomivanje,
 - električni aparati za ogrevanje vode,
 - električni aparati za nego telesa,
 - električno orodje,
 - električne črpalke,
 - električni usmerniki, napajalniki in polnilniki akumulatorskih baterij,
 - električni šivalni in pletilni stroji,
 - fotografski aparati,
 - ure, ki se prodajajo kot samostojni merilniki časa,
 - glasbila,
 - gospodinjske tehtnice,
 - hišno, pisarniško in šolsko pohištvo,
 - stavbno pohištvo.
2. Proizvodi avtomobilske in podobne industrije, in sicer:
 - cestna motorna in priklopna vozila ter vozila s pomožnim motorjem in motorna kolesa,
 - motorji za cestna motorna vozila ter vozila s pomožnim motorjem, ki so dana v promet kot posebni proizvodi,
 - štirikolesniki na motorni pogon, za katere se ne uporabljajo predpisi o homologaciji po predpisih o motornih vozilih,
 - električna vozila in kolesa,
 - kolesa,
 - otroški vozički,
 - otroški avto-sedeži,
 - vodna rekreacijska plovila,
 - gume za cestna motorna in priklopna vozila, vozila s pomožnim motorjem in kmetijske stroje,
 - akumulatorske baterije, razen akumulatorskih baterijskih vložkov splošne rabe.
3. Stroji in naprave za kmetijstvo in za obdelavo majhnih površin, in sicer:
 - kmetijski traktorji in njihovi priklopniki,
 - stroji in naprave za obdelavo in urejanje vrtov, trate in žive meje,
 - stroji in naprave za setev, nego in zaščito rastlin,
 - stroji in naprave za žetev in spravilo pridelkov,
 - stroji in naprave za čiščenje, sortiranje, pakiranje in transport kmetijskih pridelkov,
 - stroji in naprave za pripravljanje in raznašanje živinske krme,
 - oprema za rejo živali za prehrano.
4. Proizvodi informacijske tehnologije, in sicer:
 - radijska in telekomunikacijska terminalska oprema,
 - radijsko vodene naprave,
 - osebni, dlančni in podobni računalniki,
 - vgradne komponente za osebne in podobne računalnike,
 - periferna oprema, ki se priključuje na osebne in podobne računalnike,
 - računalniška komunikacijska oprema,
 - kalkulatorji in računski stroji,
 - stroji za fotokopiranje in razmnoževanje,
 - navigacijske naprave.
5. Športna oprema in rekviziti, in sicer:
 - športna oprema in rekviziti, ki imajo lastnost mehanizma,
 - sestavni deli športne opreme in rekvizitov, ki imajo lastnost mehanizma,
 - športno in lovsko orožje.

6. Proizvodi s področja radio-komunikacij, avdio- in video-tehnike in naprav, ki se nanje priključujejo, in sicer:

- radijski in televizijski sprejemniki,
- naprave za snemanje in reprodukcijo avdio- in video-zapisov vseh formatov,
- ojačevalniki in pretvorniki signalov,
- sprejemniki signalov,
- naprave za daljinsko krmiljenje,
- sestavni deli za kabelske distribucijske sisteme,
- naprave za napajanje naprav iz prejšnjih alinej tega odstavka,
- slušalke,
- mikrofoni.

7. Elektro-medicinski pripomočki, namenjeni osebni uporabi, in sicer:

- naprave za kontrolo in rehabilitacijo sluha,
- naprave za pomoč slepim,
- vse vrste ortopedskih in protetičnih mehanizmov,
- elektro-medicinske naprave za merjenje telesnih parametrov, kot na primer: merilnik srčnega utripa, krvnega tlaka, krvnega sladkorja in podobno,
- električni aparati, namenjeni izboljšanju zdravstvenega stanja in telesnega počutja.

8. Naprave za varstvo pred požarom, in sicer:

- ročni in prevozni gasilni aparati.

9. Čistilne naprave:

- male komunalne čistilne naprave do 50 PE.

Garancija za brezhibno delovanje za obdobje najmanj enega meseca se na podlagi 3. člena citiranega Pravilnika izda za naslednje rabljeno blago:

- cestna motorna vozila,
- priklopna vozila,
- vozila s pomožnim motorjem.

Popravila na domu zaradi zahtevnosti in neprenosljivosti sodobne servisne opreme ter razpoložljivosti rezervnih delov niso mogoča. Izjema je možna ob izrecnem dogovoru s podjetjem OMEGA d.o.o.

Za prevoz aparata do pooblaščenega servisa priznavamo najbolj racionalno in ugodno tarifo, ki velja v javnem prometu, vendar le ob predložitvi ustreznega potrdila.

Servis je za večino izdelkov organiziran na sedežu podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona (tel. 02/56 11 762). Prednost nakupa pri spletni trgovini cistilnaoprema.si je, da vam OMEGA d.o.o. zagotavlja servis, vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate vsaj tri leta po preteku garancijskega roka. V garancijskem listu je navedeno minimalno obdobje nudenja navedenih storitev in delov, vendar lahko servisno službo podjetja OMEGA d.o.o. kontaktirate na telefonsko številko: 051 300 044 tudi po poteku tega roka.

Garancija ne velja v primerih:

- da uporabnik ni ravnal po navodilih za uporabo izdelka (primeroma: neupoštevanje navodil, nenamenska, nepravilna uporaba)
- da je v izdelek posegala nepooblaščen oseba,
- da je izdelek mehansko poškodovan,
- če je okvara nastala zaradi izlitja baterij,
- če je okvaro povzročilo izredno nihanje omrežne napetosti ali višja sila.

Prostovoljna garancija podjetja

Kupec pa lahko s strani podjetja ali proizvajalca pri posebej označenih izdelkih prejme tudi dodatno prostovoljno garancijo. Pogoji za koriščenje prostovoljne garancije podjetja je, da kupec prejme

garancijski list in račun, iz katerih jasno izhaja pravica, da je bil izdelek kupljen pri podjetju OMEGA d.o.o. in da lahko uveljavlja prostovoljno garancijo.

Garancijo lahko tako potrošnik uveljavlja za izdelke, za katere je bila dana obvezna garancija (seznam teh izdelkov določa Pravilnik o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje) in za tiste, za katere je bila dana prostovoljna garancija.

S podrobnejšimi informacijami in pogoji koriščenja obvezne in prostovoljne garanciji se uporabnik seznani v prejetem garancijskem listu, v Zakonu o varstvu potrošnikov (v kolikor je uporabnik po ZVPot potrošnik) ter v Obligacijskem zakoniku (velja za vse uporabnike).

Garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz odgovornosti prodajalca za napake na blagu.

B) STVARNA NAPAKA

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je stvarna:

1. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
2. 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;
3. če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
4. 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 izdelka se preverja z drugim, brezhibnim izdelkom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

Uporabnik kot 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 natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko potrošnik 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.

Obrazec za uveljavljanje stvarne napake si lahko prenesete [tukaj](#).

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Če je predmet pogodbe med prodajalcem in potrošnikom rabljena stvar, ne odgovarja prodajalec za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mine leto dni, 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 blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali vrne plačani znesek.

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 navedenih obveznosti. Pravice potrošnika ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, podjetje čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugodi potrošnikovi zahtevi. Podjetje pisno odgovori potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen.

Pravico uporabnika kot potrošnika do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov. Za odgovornost za stvarne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ZVPot ne določa drugače. Za vse uporabnike (tudi pravne osebe) veljajo določbe in roki Obligacijskega zakonika.

C) Prezem artiklov, vrnjenih iz obravnave garancije ali stvarne napake oz. servisa

Kupec je dolžan blago, ki ga je prodajalcu izročil v garancijsko ali drugačno obravnavo, po zaključku obravnave prevzeti. Kupec prevzame blago oz. izdelek na prevzemnem mestu, na katerem ga je osebno izročil prodajalcu; v primeru, da ga je poslal po pošti, pa mu bo vrnjen na naslov za dostavo. Prodajalec kupcu pošlje obvestilo o vrnitvi izdelka iz obravnave ter ga pozove na prevzem. Kupec je dolžan izdelek prevzeti v roku 14 dni od dneva obvestila.

Če kupec izdelka ne prevzame v navedenem roku, se izroči v hrambo prodajalcu na naslovu njegovega skladišča: OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona. Prodajalec hrani izdelek v lastnem skladišču do poteka 12 mesecev od dneva obvestila. Prodajalec ima za to obdobje pravico do povračila vseh stroškov, primeroma stroškov skladiščenja (1 €/dan) ter pravico do povračila vseh, za ohranitev izdelka, potrebnih stroškov.

Č) Poprodajne storitve podjetja Omega d.o.o.

Čeprav uporabnik kot kupec zaključi svoj nakup pri cistilnaoprema.si, pa mu podjetje OMEGA d.o.o. tudi po nakupu nudi številne poprodajne storitve. Tako mu omogoča kvaliteten servis in popravilo prodanih izdelkov na sedežu podjetja Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, kakor ima na zalogi številne rezervne in sestavne dele prodanih izdelkov, še dolgo po izteku garancije. Pod pogojem, da ima iskani del izdelka podjetje na zalogi, mu ga lahko na željo kupca ločeno, brez servisnih storitev, proda.

13. ODDAJA ODPADNE ELEKTRIČNE IN ELEKTRONSKE OPREME (OEE0)

Ob nakupu nove električne in elektronske opreme (EEO) lahko kupec brezplačno odda odpadno električno in elektronsko odpremo (OEE0) na prevzemnem mestu podjetja OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, Gornja Radgona, in sicer najkasneje 30 dni od nakupa ob predložitvi računa. Odpadna električna in elektronska oprema (OEE0), ki jo kupec prepusti, mora biti po namenu uporabe in razvrstitvi v razred električne in elektronske opreme enaka dobavljeni/kupljeni, prav tako mora biti število oddanih kosov enaka številu dobavljene električne in elektronske opreme (EEO). Izdelek ne sme biti razstavljen ali poškodovan tako, da ga ni mogoče prenašati ali prevažati na enak način, kot novo električno in elektronsko odpremo ali ogroža zdravje zaposlenih, ki to opremo prevzemajo. Podrobne informacije so na voljo na spletni strani ZEOS.

14. VARNOST

Spletna trgovina uporablja in zagotavlja vse potrebne tehnološke in organizacijske rešitve za popolno varnost nakupa. Prenos občutljivih osebnih in transakcijskih podatkov na spletni strani se izvaja v varnem načinu s pomočjo protokola SSL (Secure Sockets Layer). Podatki se kodirajo z do 256 bitnim ključem, še preden zapustijo brskalnik uporabnika, in se na strežnik podjetja prenašajo v zaščiteni obliki. Sistem tako preprečuje, da bi kdo prestregel osebne in transakcijske podatke uporabnika, ki jih pošilja v spletno trgovino.

Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbi spletna trgovina. Avtorizacije kreditnih kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku podjetja.

Za varnost je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter za ustrezno programsko in protivirusno zaščito svojega računalnika.

15. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Upravljevec osebnih podatkov uporabnika spletne trgovine cistilnaoprema.si je podjetje OMEGA d.o.o., ki je podrobneje predstavljeno v točki ena splošnih pogojev poslovanja podjetja. Podjetje OMEGA d.o.o. spoštuje zasebnost strank in uporabnikov spletne trgovine, zato se obvezuje osebne podatke varovati trajnostno, odgovorno, diskretno, pazljivo, skladno z v Republiki Sloveniji veljavnimi predpisi Zakona o varstvu osebnih podatkov - ZVOP-1, Zakona o elektronskih komunikacijah - ZEKom-1, Splošni uredbi o varstvu osebnih podatkov in drugimi veljavnimi predpisi s tega področja. Vsi osebni in drugi podatki, ki jih bo uporabnik posredoval spletni trgovini bodo tako varovani v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Podjetje teh podatkov ne bo uporabilo v namen, ki bi kakorkoli škodoval uporabniku ali drugi vpleteni osebi. Zaupnost osebnih in drugih podatkov uporabnikov ne bo kršena v nobeni obliki.

OMEGA d.o.o. osebne podatke uporabnika uporablja izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov, vse v zvezi z naročilom) in ostalega, kar je povezano z naročilom in potrebno komunikacijo ter skladno z nameni, za katere je uporabnik sam podal soglasje. Na podlagi pogodbenega pravnega temelja se torej osebni podatki v potrebnem obsegu obdelujejo za namen sklenitve izpolnitve naročila, pogodb, v fazi pogajanj, po prejemu ponudbe oz. povpraševanja posameznika in v fazi reklamacijskih zahtevkov strank. Osebni podatki uporabnika so ustrezno zaščiteni pred izgubo, uničenjem, ponarejanjem, manipuliranjem in neavtoriziranim dostopom ali neavtoriziranim odkritjem s strani tretjih oseb.

Podjetje zbira oz. obdeluje osebne podatke uporabnika, ki jih je pridobilo na podlagi v tem trenutku veljavne zakonodaje (Obligacijski zakonik - OZ, Zakon o varstvu potrošnikov - ZVPot, Zakon o davku na dodano vrednost - ZDDV-1, Zakon o davčnem potrjevanju računov - ZDavPR, Zakon o računovodstvu - ZR, Zakon o elektronskih komunikacijah - ZEKom, Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma - ZPPDFT-1), v nekaterih primerih pa na podlagi izrecne osebne privolitve uporabnika, tako zbira oz. obdeluje:

- ob registraciji za spletno nakupovanje (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, geslo v šifrirani obliki, IP naslov),
- ob spletnem nakupu (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, naslov za dostavo, telefonska številka, davčna številka, če je uporabnik pravna oseba, podatki o času in predmetu nakupa, IP naslov, podatke o naročilu, uspešno izvedenih plačilih, dostavi, prevzemu blaga),
- druge podatke, ki jih uporabnik prostovoljno vnese v obrazce v spletni trgovini (npr. mnenja o izdelkih),
- druge podatke, ki jih uporabnik prostovoljno doda naknadno v svojem profilu,

- ob morebitnih pritožbah, reklamacijah, uveljavljanju garancije in drugih zahtevkih (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, podatki o času in vsebini ter o načinu reševanja teh zahtevkov, podatki o času in predmetu nakupa),
- na podlagi izrecne privolitve ter izključno za namen, za katere se je podala privolitev, na primer ob naročilu na e-novice, na akcije, nagradne igre (elektronski naslov, če uporabnik vpiše tudi ime in priimek, naslov, telefon),

S soglasjem k hrambi, obdelavi in posredovanju osebnih podatkov s sodelovanjem v nagradnih igrah ali naročilu na novice ali akcije preko elektronske pošte, uporabnik dovoljuje podjetju OMEGA d.o.o., obdelovanje in hranjenje posredovanih osebnih podatkov, skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo. S podanim soglasjem uporabnik dovoljuje podjetju OMEGA d.o.o., da kot upravljavec zbirke osebnih podatkov obdeluje zbrane osebne podatke za namene vzorčenja, anketiranja in statistične obdelave podatkov, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe in segmentacije, za raziskave trga, obveščanje o ponudbi, novostih in ugodnostih, za pošiljanje novic preko elektronske pošte, telefonske številke in drugega oglasnega gradiva, obveščanju uporabnikov o storitvah spletnega centra www.cistilnaoprema.si in podjetja OMEGA d.o.o., ter povezanih oseb in za druge oblike uporabe posredovanih podatkov, v katere uporabnik spletne strani posebej privoli. Podjetje hrani soglasja skupaj z njihovo vsebino in vsebino obrazca, s katerim so bila dobljena.

Podjetje podatkov uporabnika ne bo uporabilo za pošiljanje promocijske elektronske pošte ali drugega nezaželenega promocijskega materiala, razen za pošiljanje tistih promocijskih obvestil, na katere se bo uporabnik naročil oz. s katerimi bo izrecno soglašal.

- na podlagi izrecne privolitve ter izključno za namen, za katere se je podala privolitev, podjetje obdeluje tudi podatke iz piškotkov (glej razdelek: O PIŠKOTKIH).

Podatki uporabnika spletne trgovine s strani podjetja niso obdelovani za noben drug namen, kot za namen, zaradi katerega so bili zbrani in s katerim je bil uporabnik izrecno seznanjen.

Podjetje ima, skladno z Zakonom o varovanju osebnih podatkov, varovanje osebnih podatkov urejeno s Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov. Vse pri podjetju zaposlene osebe, ki imajo dostop do osebnih in drugih podatkov uporabnikov, so seznanjene z določili Pravilnika o varovanju osebnih podatkov in z dolžnostjo varovanja osebnih in drugih podatkov in so dolžne upoštevati ta določila o varovanju zaupnosti osebnih podatkov in zasebnosti uporabnikov spletne trgovine. Dolžnost varovanja osebnih in drugih podatkov velja časovno neomejeno, tudi po prenehanju razmerja s podjetjem.

Dostop do osebnih podatkov uporabnikom je torej dovoljen le pooblaščenim zaposlenim podjetja, kakor tudi pogodbenim obdelovalcem, v obsegu in z namenom, ki je nujno potreben za nemoteno izvajanje delovnih procesov, zagotavljanje storitev podjetja ter izpolnjevanje pravic in obveznosti iz sklenjenih pogodbenih razmerij s stranko. Seznam obdelovalcev osebnih podatkov za podjetje se nahaja [tukaj](#). Iz navedenega izhaja, da osebne podatke v imenu podjetja in za njegov račun obdelujejo tudi obdelovalci, kot recimo pravne osebe, ki nudijo tehnično podporo pri obdelavi osebnih podatkov, izdelovalci in vzdrževalci računalniških aplikacij, spletnih mest in informacijskih storitev, razvijalci in uvajalci programskih rešitev, obdelovalci, ki jih OMEGA d.o.o. angažira za zagotavljanje storitev, potrebnih za izvajanje pogodb, kot so na primer montažerji oz. izvajalci storitev, tiskarne, zavarovalnice, dostavne službe, upravljalci prodajnih mest, zunanji tržniki, prevozniki blaga na naslove potrošnikov, popisovalci števnih stanj, trženjska, raziskovalna in analitična podjetja, zunanje agencije za marketing ter organizatorji dogodkov, zastopniki OMEGA d.o.o. pri sklepanju in izvrševanju pogodb, vključno z izterjavo in morebitnimi sodnimi postopki.

Nekatere organizacije oz. podjetja, ki jim podjetje OMEGA d.o.o. kot obdelovalcem razkrije osebne podatke posameznika, imajo sedež zunaj Evropske unije, torej v državah, ki nimajo sprejetih zakonov za varovanje pravice do varstva osebnih podatkov na enak način kot v Evropski uniji oz. v Sloveniji. V primeru, da so osebni podatki posameznika preneseni v tretje države (izven EU in EGP), bo podjetje poskrbelo za zagotovitev in uresničevanje ustreznih ukrepov za zagotavljanje varnosti osebnih

podatkov ter temeljnih pravic in svoboščin posameznikov, skladno z veljavnimi nacionalnimi in EU predpisi in s to Politiko zasebnosti, tako da bo uporabilo predvidene mehanizme, kot so zavezujoča poslovna pravila, standardne pogodbenne klavzule idr.

Podjetje ne bo pod nobenim pogojem brez izrecnega dovoljenja uporabnika posredovalo osebnih oz. drugih podatkov uporabnika tretji osebi oz. ne bo omogočil tretji osebi, da vpogleda v osebne oz. druge podatke uporabnika, razen če bi to od njega zahtevale državne oblasti, če je taka obveznost določena v zakonu, ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi ter za zaščito in uresničevanje zakonitih interesov podjetja.

Dostavni službi bo podjetje zaupalo le potrebne podatke za dostavo v spletni trgovini kupljenih izdelkov (podatki o prejemniku, naslov za dostavo, telefonsko številko za obvestilo o dostavi paketa in/ali reševanju težav pri dostavi in naslov elektronske pošte za obvestilo o statusu dostave paketa).

Navedene osebne podatke, ki so bili pridobljeni na podlagi privolitve (soglasja) lahko podjetje OMEGA d.o.o. obdeluje za lastne potrebe do preklica oz. umika privolitve z zahtevo za odstranitev osebnih podatkov iz baze. Ostali pridobljeni osebni podatki se hranijo do poteka zakonskega roka hrambe oz. do uveljavitve pravice posameznika do popravka, omejitve ali izbrisa, v kolikor so za to izpolnjeni pogoji. V namen izpolnjevanja pravnih obveznosti se uporablja osebne podatke največ 10 let po zadnjem izdanem dokumentu za posamezno naročilo.

Uporabnik cistilnaoprema.si je s splošnimi pogoji poslovanja seznanjen, da je dolžan spletni trgovini posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan spletno trgovino obvestiti o spremembi svojih podatkov. Uporabnik s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki, ki jih je navedel, pravilni. Za varovanje svojih osebnih podatkov je uporabnik odgovoren tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla.

Podjetje uporabnika seznaja, da ima vsak posameznik, katerega ponudnik zbira, hrani in obdeluje njegove osebne podatke, glede osebnih podatkov sledeče pravice:

- Pravico do seznaitve. Vsak ima pravico, da izve, katere podatke o njem se zbira, v kakšne namene in kako dolgo, od kod se osebne podatke pridobiva, komu se jih posreduje, kdo jih poleg podjetja še obdeluje in kakšne so druge pravice v povezavi z obdelavo osebnih podatkov. Če uporabnik po prebranem ni prepričan, katere osebne podatke o njem podjetje zbira, lahko od podjetja zahteva potrdilo o tem, ali osebne podatke v zvezi z njim zbira ali ne, in če jih, ima pravico, da se s temi podatki seznani. Skladno s pravico do seznaitve lahko od podjetja zahteva kopijo obdelovanih podatkov, pri čemer se zgolj prvo kopijo zagotovi brezplačno. S pravico do seznaitve je povezana tudi pravica do prenosljivosti podatkov v strukturirani, ustaljeni in strojno čitljivi obliki. Enostaven prenos podatkov je mogoč samo za podatke, ki se avtomatizirano obdelujejo v elektronskih podatkovnih zbirkah podjetja. V zvezi s tem ima vsak posameznik tudi pravico vedeti, kako dolgo se hranijo njegovi osebni podatki.
- Pravico do popravka. Če posameznik opazi, da so osebni podatki, ki se o njem hranijo napačni ali nepopolni, ima pravico, da zahteva, da jih podjetje čim prej popravi oziroma dopolni.
- Pravico do izbrisa oz. pozabe. V kolikor posameznik ne želi več, da se njegovi osebni podatki, ki jih hrani in obdeluje podjetje, obdelujejo in ob pogoju, da ni zakonitih razlogov za njihovo nadaljnjo hrambo, lahko od obdelovalca kadarkoli zahteva, da se njegovi podatki zbršejo. Osebne podatke posameznika se izbriše, če je izpolnjen kateri od naslednjih razlogov: osebnih podatkov v namene, v katere so se obdelali se ne potrebuje več; posameznik je umaknil soglasje za obdelavo osebnih podatkov, pri čemer gre za podatke, za obdelavo katerih je soglasje nujno, podjetje pa hkrati nima drugega razloga za nadaljnjo obdelavo teh podatkov; posameznik uveljavlja svojo pravico do ugovora proti obdelavi podatkov za osebne podatke, ki jih podjetje obdeluje na podlagi zakonitega interesa podjetja, in podjetje ugotovi, da zakonitih interesov, ki bi upravičevali nadaljnjo obdelavo teh podatkov, več nima ali domnevate, da

obdelava osebnih podatkov, ki jo izvaja podjetje, ni več v skladu s splošno zavezujočimi pravnimi predpisi. Te pravice pa ni mogoče uveljaviti v primeru, da je obdelava osebnih podatkov posameznika še naprej nujna za izpolnjevanje zakonskih obveznosti ali za določitev, izvedbo ali obrambo pravnih zahtevkov podjetja. Uporabnik tako lahko zmeraj prekliče soglasje za prejemanje elektronskih sporočil (kar stori s pisno zahtevo ponudniku na elektronski naslov info@cistilnaoprema.si) ali zahteva, da podjetje njegove osebne podatke nemudoma učinkovito in trajno izbriše, tako da v celoti izbriše uporabnikov uporabniški profil pri ponudniku.

- Pravico do omejitve obdelave podatkov. V nekaterih primerih lahko posameznik poleg pravice do izbrisa uveljavlja tudi pravico do omejitve obdelave osebnih podatkov. Ta pravica omogoča, da v določenih primerih zahteva, da se njegove osebne podatke posebej označi in izvzame iz kakršnihkoli postopkov obdelave – v tem primeru je učinek časovno omejen (in ne trajen kot pri pravici do izbrisa). Obdelavo osebnih podatkov podjetje omeji: če se spodbija točnost osebnih podatkov, dokler se ne dogovori, kateri podatki so pravilni; če osebne podatke obdeluje brez ustrezne pravne podlage (npr. nad predvidenim obsegom), posameznik pa namesto izbrisa takšnih podatkov da prednost le njihovi omejitvi (npr. če predvideva, da podjetju v prihodnje te podatke vseeno zagotovi); če osebnih podatkov posameznika podjetje več ne potrebuje v zgoraj opisane namene, posameznik pa jih potrebuje za določitev, izvedbo ali obrambo svojih pravnih zahtevkov, ali če vloži ugovor proti obdelavi podatkov.
- Pravico do umika soglasja. Vsak posameznik ima pravico do umika soglasja za nadaljnjo obdelavo osebnih podatkov, posebej v primeru neposrednega trženja.
- Pravico do ugovora proti obdelavi podatkov: Na podlagi razlogov, povezanih z posebnim položajem posameznika, ima pravico do ugovora proti obdelavi osebnih podatkov, ki temelji na točki (e) ali (f) člena 6(1) UREDBE (EU) 2016/679 ter do ugovora proti obdelavi podatkov za namene neposrednega trženja. Podatke posameznika bo podjetje takoj prenehalo obdelovati za tržne dejavnosti; v drugih primerih bo storilo enako, v kolikor ne bo imeli zakonitih razlogov za obdelavo, ki prevladajo nad posameznikovimi pravicami ali za uveljavljanje pravnih zahtevkov.
- Pravico do pritožbe. Uveljavitev navedenih pravic nikakor ne vpliva na pravico posameznika, da vloži pritožbo pri pristojnem organu. To pravico lahko uveljavlja zlasti v primeru, če domneva, da podjetje osebne podatke obdeluje neupravičeno oziroma v nasprotju s splošno zavezujočimi pravnimi predpisi. Nad obdelavo podatkov, ki jo podjetje izvaja, se lahko pritoži Informacijskemu pooblaščenцу na naslov Zaloška cesta 59, 1000 Ljubljana.

Navedene pravice lahko uporabnik uveljavlja s pisno zahtevo, poslano na naslov OMEGA d.o.o., Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona, s pripisom »ZA GDPR« ali na elektronski naslov gdpr@omegadoo.si, kjer bo vsako zahtevo uporabnika preučila pri podjetju pooblaščenca oseba za varstvo osebnih podatkov. Uporabnik lahko zmeraj pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vloži pritožbo, če meni, da obravnava njegove zahteve ali sama obdelava osebnih podatkov ni skladna s predpisi.

Posameznik je s splošnimi pogoji poslovanja s strani podjetja seznanjen z uveljavljanja pravic v zvezi z njegovimi osebnimi podatki. Seznanjen je, da lahko upravljavec za potrebe zanesljive identifikacije v primeru uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki od njega zahteva dodatne podatke, ukrepanje pa lahko zavrne le v primeru, da dokaže, da ga ne more zanesljivo identificirati. Seznanjen je, da mora upravljavec na njegovo zahtevo, s katero uveljavlja svoje pravice v zvezi z zgoraj navedenimi osebnimi podatki, odgovoriti brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v enem mesecu od prejema zahteve. V izjemnih primerih, predvsem ko gre za kompleksnejše zahtevke, ima podjetje pravico ta rok podaljšati za dva dodatna meseca. V primeru, da bi bilo takšno podaljšanje potrebno, in pa o razlogih zanj, podjetje posameznika obvesti.

V vseh zadevah v zvezi z obdelavo osebnih podatkov je uporabniku na voljo pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov, ki ga lahko kontaktira na elektronskem naslovu: gdpr@omegadoo.si.

16. O PIŠKOTKIH

Piškotki so majhne datoteke, ki jih strežnik pošlje uporabnikovemu brskalniku med pregledovanjem spletne strani cistilnaoprema.si. Prejeti piškotek se nato namesti na napravo (računalnik, tablica, pametni telefon), s katero se brska po spletni strani. Njihovo shranjevanje je pod popolnim nadzorom brskalnika, ki ga ima uporabnik – ta lahko shranjevanje piškotkov po želji omeji ali onemogoči.

Uporabo piškotkov v Evropski uniji (EU) določa Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah 2002/58/ES, katere člen, ki se nanaša na piškotke in podobne tehnologije, je bil spremenjen z Direktivo 136/2009. V slovenski zakonodaji v tem trenutku uporabo piškotkov določa Zakon o elektronskih komunikacijah oziroma ZEKom-1 (Uradni list št. 109/2012), katerega 157. člen predstavlja pravno osnovo za skrb za zasebnost uporabnikov spleta.

Spletna stran www.cistilnaoprema.si za delovanje strani uporablja piškotke, ki ne hranijo osebnih podatkov, spremljajo pa aktivnosti obiskovalcev in zanimanje z namenom zagotavljanja boljše uporabniške izkušnje. Z uporabo spletne strani obiskovalci soglašajo z njihovo uporabo.

Piškotki so temeljnega pomena za zagotavljanje uporabniku prijaznih spletnih storitev. Interakcija med spletnim uporabnikom in spletnim mestom je s pomočjo piškotkov hitrejša in preprostejša. Z njihovo pomočjo si spletno mesto zapomni posameznikove preference in izkušnje, s tem je prihranjen čas, brskanje po spletnih mestih pa bolj učinkovito in prijazno.

Podjetje vsakemu uporabniku ob začetku vsakokratne uporabe spletne trgovine dodeli piškotek za identifikacijo, spremljanje nakupovalne košarice in zagotavljanje sledljivosti (t.i. "cookie"), ki se v pomnilniku strežnika shranjuje le za čas trajanja obiska spletne trgovine in se izbriše po eni uri neaktivnosti. Podjetje lahko na osebni računalnik uporabnika shrani tudi nekatere trajne piškotke, kot npr. identifikacijska številka uporabnika v šifrirani obliki za prepoznavanje ob naslednjem obisku spletne trgovine ali ocene artiklov, s pomočjo katerega uporabnik ve, katere artikle je že ocenil, posredno pa tudi piškotke zunanje storitve Google Analytics, ki služijo analizi obiskov spletnega mesta. Podjetje lahko te podatke v anonimizirani sumarni obliki uporabi za namene statističnih analiz. Za potrebe zagotavljanja spletne varnosti podjetje zbira tudi IP naslove, iz katerih uporabniki dostopajo do spletne trgovine.

Iz navedenega izhaja, da OMEGA d.o.o. zbira osebne podatke tudi ob obisku spletne strani cistilnaoprema.si, prek piškotkov, za namene zagotavljanja boljše funkcionalnosti in uporabniške izkušnje, varnosti, nemotenega delovanja spletnih strani oz. portalov ter štetja uporabnikov na spletnem mestu oz. portalu. OMEGA d.o.o. uporablja naslednje piškotke:

- **Obvezni piškotki.** So ključni in brez njih posamezna spletna stran cistilnaoprema.si podjetja OMEGA d.o.o. ne bo delovala kot bi morala. Gre za piškotke, ki si uporabnika zapomnijo, da lahko nemoteno brska po spletni trgovini. Obvezni so, saj med drugim, zagotavljajo tudi varnost in tako preprečujejo zlorabe sistemov. Nastavijo se, ko posameznik odda obrazec, se prijavi ali opravi kakršnokoli interakcijo s spletno stranjo preko klikanja na enostavne povezave.
- **Analitični (funkcionalni) piškotki.** Z njimi se podjetju omogoča analizira prometa na posamezni spletni strani. Z njihovo uporabo lahko podjetje izboljša funkcionalno strani in uporabniško izkušnjo obiskovalca spletne strani. V nekaterih primerih je prednost teh piškotkov izboljšanje hitrosti za obdelovanje zahtev, zaznavanje in shranjevanje nastavitev ter pomoč pri povezavi s

socialnimi omrežji. Če se teh piškotkov ne izbere, so rezultat lahko slabša priporočila in počasnejše delovanje spletnega mesta. Prav tako je otežena povezava s socialnimi omrežji, kot so Facebook, Twitter, Google+ ipd. Posameznik sprejme piškotek s klikom na gumb na spletni strani oz. z nadaljevanjem aktivnega brskanja po spletni strani, ki ga izvede po prejemu obvestila o piškotkih.

- **Oglaševalski piškotki.** Ti piškotki zbirajo informacije, s katerimi se prilagodi oglaševanje okusu, preferencam in željam obiskovalca spletne strani. Te podatke uporablja tako spletna stran cistilnaoprema.si kot tudi partnerske in druge spletne strani. Zbrani podatki so anonimni in ne vsebujejo nobenih osebnih podatkov, ki jih uporabnik deli s spletno trgovino. Če uporabnik teh piškotkov ne bo izbral, bodo morda oglasi, ki jim bo izpostavljen, manj primerni zanj. Če se z uporabo teh posameznik ne strinja, se piškotki ne bodo namestili.

Onemogočanje piškotkov

Vsak obiskovalec spletne trgovine sam odloča, ali bo dovolil shranjevanje piškotkov na njegovi napravi. Nastavitve za piškotke lahko nadzira in spreminja v svojem spletnem brskalniku.

Za informacije o nastavitvah za piškotke izberite spletni brskalnik, ki ga uporabljate:

[Chrome](#)

[Firefox](#)

[Opera](#)

[Internet Explorer 9](#)

[Internet Explorer 7 in 8](#)

[Safari](#)

Če uporabnik spremeni ali izbriše brskalnikovo datoteko s piškotki, spremeni ali nagradi vaš brskalnik ali napravo, bo morda moral ponovno omogočiti piškotke. Postopek za upravljanje in brisanje piškotkov se razlikuje od brskalnika do brskalnika. Če uporabnik pri tem potrebuje pomoč, lahko pogleda v brskalnikovi pomoči uporabnikom. Sledenju Google Analytics lahko onemogoči tudi na naslednji povezavi.

Piškotki, uporabljeni na tem spletnem mestu so dosegljivi [tukaj](#).

17. UKINITEV UPORABNIŠKEGA RAČUNA REGISTRIRANEGA UPORABNIKA

Registrirani uporabnik, ki želi v spletni trgovini cistilnaoprema.si ukiniti svoj uporabniški račun, to sporoči na naslov info@cistilnaoprema.si. V sporočilu je mora navesti naslednje podatke: 1. V naslovu sporočila: »Ukinitev uporabniškega računa«. 2. V vsebini naročila: a) ime in priimek uporabnika, b) naslov uporabnika, c) elektronska pošta, s pomočjo katere je bil odprt uporabniški račun.

Zahtevek za ukinitev uporabniškega računa mora biti poslan z elektronskega naslova, s katerim je bil uporabniški račun odprt, saj se na tak način preveri identifikacija uporabnika. V kolikor elektronski račun uporabnika, s katerim je bil uporabnik registriran v sistem, več ne obstoji, uporabnik lahko pošlje zahtevo za izbris z drugega elektronskega računa, vendar mora ob tem potrditi svojo istovetnost. O izvedeni ukinitvi bo uporabnik obveščen preko elektronske pošte.

18. MOREBITNA KOMUNIKACIJA Z UPORABNIKOM

Podjetje bo z uporabnikom stopilo v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje.

Oglasna elektronska in/ali SMS 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, prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval,
- oglasna sporočila bodo jasno razvidna in jasno ločena od iger in tekmovanj.

Po prijavi na obvestila z dovoljenjem uporabnika podjetja se zaupani podatki (ime in priimek, telefonska številka in elektronski naslov) uporabljajo izključno v promocijske namene podjetja. Uporabnik ima zmeraj pravico se iz obveščanja odjaviti. Iz baze prejemnikov obvestil se lahko kadarkoli odjavi s sporočilom na info@cistilnaoprema.si ali s klikom na povezavo »Odjavi tukaj« na dnu promocijskih elektronskih sporočil.

Uporabnik kot kupec se ob oddaji naročila strinja, da ga lahko podjetje obvešča o stanju njegovega naročila: tako da ga na telefonsko številko ali elektronski naslov, ki ju je prostovoljno vpisal v postopku naročila, preko klica, sms sporočila ali elektronske pošte obvešča o naročilo, npr. kdaj je njegovo naročilo odpremljeno in/ali če artikli niso bili prevzeti. V kolikor kupec navedeni način obveščanja moti, ima pravico v opombo pri naročilu le-to tudi navesti.

19. VARSTVO OTROK

Spletna trgovina ne sprejema naročil od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi imel izrecno dovoljenje njegovih staršev ali skrbnikov. V kolikor starši vedo ali sumijo, da je otrok oddal naročilo, so dolžni podjetje o tem nemudoma obvestiti. Podjetje brez izrecnega dovoljenja njihovih staršev ali skrbnikov ne sme sprejemati kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke. V kolikor jih otroci sami na strani vpišejo, brez navedbe starosti, so starši dolžni podjetju sporočiti, da je sprejelo osebne podatke od otroka in jih podjetje nemudoma izbriše. Prav tako podjetje tretji osebi ne sme izdajati podatkov, sprejetih od otrok, izjema so starši oziroma skrbniki. Oglasna sporočila bodo jasno razvidna (upoštevajoč starost) in jasno ločena od nagradnih iger in tekmovanj. Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

20. OCENE, MNENJA IN PRIPOROČILA

Mnenja, ocene in priporočila, ki jih kupci napišejo, so del funkcionalnosti spletne trgovine in so namenjeni skupnosti vseh uporabnikov spletne trgovine, kakor tudi ostalim uporabnikom prodajnega programa podjetja OMEGA d.o.o. Spletna trgovina omogoča, da mnenje napiše katerikoli uporabnik spletne trgovine, pred dokončno objavo pa jih spletna trgovina pregleda in potrdi. Spletna trgovina ne bo objavila mnenj oziroma prispevkov, ki so kakorkoli žaljivi, neprimerni ali ki po oceni spletne trgovine ne nudijo koristi drugim uporabnikom in obiskovalcem.

Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja ali komentarja in podjetju OMEGA d.o.o. dovoljuje objavo dela ali celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih. OMEGA d.o.o. ima pravico vsebino mnenja ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu podjetja, 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 podjetje OMEGA d.o.o.

Podjetje in spletna trgovina ne odgovarjata za vsebino mnenj, komentarjev in ocen izdelkov, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci.

21. ODGOVORNOST

Podjetje stremi k najvišji mogoči stopnji ažurnosti in pravilnosti podatkov, objavljenih v spletni trgovini cistilnaoprema.si. Kljub temu pa lahko zmanjšana stopnja delovanja uporabljene tehnološke rešitve, vnos, prenos ali pa kakršnakoli druga obdelava podatkov povzroči napako, ki je prikazana na spletni strani. Ne izključuje se možnosti, da se napake ob spremembah lahko pojavijo v lastnosti artiklov, roku dobave in podobnih podatkih. V takem izjemnem primeru bo podjetje kupca takoj obvestilo o spremembah in mu v skladu z veljavno zakonodajo omogočilo odstop od pogodbe in vrnitev kupnine oziroma zamenjavo naročenega blaga z drugim. V primeru, da obiskovalec spletne strani ocenjuje, da gre za napačno prikazan podatek, ga podjetja vljudno naproša, da na elektronski naslov info@cistilnaoprema.si ali pa na telefon v času delovnika 02 561 17 62, le-to tudi sporoči.

Trgovec od trenutka oddaje pošiljke z naročenimi izdelki na pošto dalje ne odgovarja za primere, ko pride do fizičnih poškodb, uničenja ali izgube pošiljke, kakor tudi ne, če pride do manjka vsebine v pošiljki ali če pošiljka kaže znake odprtja. V navedenih primerih mora uporabnik (kupec) sprožiti postopek reklamacije pri dostavni službi.

Podjetje OMEGA d.o.o. si pridržuje pravico do odstopa od pogodbe v primeru očitnih napak (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 podjetje OMEGA d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdilo oziroma sklenilo pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

Podjetje OMEGA d.o.o. ne odgovarja za vsebino mnenj o izdelkih, ki jih napišejo obiskovalci spletne strani. Mnenje se pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Podjetje ne odgovarja za informacije v mnenjih in ne prevzema kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih.

Podjetje OMEGA d.o.o. ni odgovorno za občasno nedelovanje strani.

22. PRAVNO OBVESTILO

Spletna trgovina cistilnaoprema.si in vsi podatki na njej, slike artiklov, grafični in video elementi na spletni strani so zaščiteni z Zakonom o avtorskih pravicah in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja. Znamka cistilnaoprema.si in logotip sta v lasti podjetja OMEGA d.o.o.

23. PRITOŽBE IN SPORI

Podjetje OMEGA d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Stranka lahko vloži pritožbo pisno preko navadne pošte na naslov podjetja Ljutomerska cesta 28, 9250 Gornja Radgona in preko elektronske pošte (info@cistilnaoprema.si), s pripisom oz. naslovom sporočila: »Pritožba«. Pristojna oseba za pritožbe in spore na podjetju je Primož Šafarič, ki je dosegljiv na številki 02 561 17 62. Pritožbe se sprejemajo le v pisni obliki. Pristojna oseba bo v roku osmih dni potrdila, da je prejela pritožbo in uporabniku sporočila, ali mora pritožbo še dopolniti, kako dolgo jo bo obravnavala ter ga vseskozi obveščala o poteku postopka. Podjetje OMEGA d.o.o. bo poslalo odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke. Stranka ima pravico na pritožbo vložiti ugovor, na katero bo podjetje OMEGA d.o.o. v roku 15 dni podalo odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke. S tem je odločitev podjetja OMEGA d.o.o. dokončna in interni pritožbeni postopek zaključen. V primeru, da stranka ne bi bila zadovoljna z rešitvijo pritožbe, ima na voljo vložitev tožbe pri stvarno pristojnem sodišču oz. sprožitev drugega

postopka pri pristojnem organu. V kolikor zakon ne določa drugače, so navedeni pritožbeni roki instruktorske narave.

Podjetje OMEGA d.o.o. 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 prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. Če sporazumna rešitev spora ne bo dosežena, je za reševanje vseh sporov med podjetjem OMEGA d.o.o. oz. spletno trgovino in uporabnikom oz. kupcem izključno krajevno pristojno stvarno pristojno Okrajno sodišče v Gornji Radgoni oz. Okrožno sodišče v Murski Soboti. Uporabnik kot kupec v elektronskem poslovanju podjetju priznava veljavnost elektronskih sporočil, vnesenih podatkov na spletni strani ali preko telefona na sodišču. Za te splošne pogoje poslovanja in za vse spore med podjetjem oz. spletno trgovino in uporabnikom oz. kupcem velja in se uporablja slovensko materialno in procesualno pravo, pri čemer se ne uporabljajo pravila mednarodnega zasebnega prava, ki bi odkazovala na uporabo kateregakoli drugega prava. Za vsa razmerja ter za pravice in obveznosti, ki niso urejene s temi splošnimi pogoji poslovanja, se smiselno uporabljajo določila Obligacijskega zakonika in Zakona o pravdnem postopku.

24. O IZVENSODNEM REŠEVANJU POTROŠNIŠKIH SPOROV

Podjetje OMEGA d.o.o. skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega 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 (ZISRPS).

Družba OMEGA d.o.o. kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo Evropske komisije za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <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.

25. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA

Podjetje lahko v primeru sprememb predpisov, ki urejajo poslovanje spletnih trgovin, varstvo podatkov ter druga področja, ki v zvezi s poslovanjem spletne trgovine, in v primeru sprememb lastne poslovne politike spreminja in/ali dopolnjuje te splošne pogoje poslovanja, o čemer bo vsakič seznanil uporabnike na primeren način. Kot primeren in uporabniku znan se šteje zlasti način obveščanja preko spletne strani www.cistilnaoprema.si.

26. POMOČ IN DODATNA VPRAŠANJA

Če ima uporabnik glede ponudbe ali uporabe spletne trgovine cistilnaoprema.si dodatna vprašanja ali pa potrebuje več informacij, se lahko na podjetje OMEGA d.o.o. zmeraj obrne pisno na elektronski naslov: info@cistilnaoprema.si ali nas pokliče na telefon 02 561 17 62, vsak delovnik od ponedeljka do četrтка od 7:00 do 16:00, v petek od 7:00 do 15:00. Veseli bomo vaših odzivov.

Predmetne splošne pogoje poslovanja je sprejel direktor podjetja OMEGA d.o.o. Darko Šafarič, v Gornji Radgoni, dne 17. 3. 2020.

Spletna trgovina cistilnaoprema.si in podjetje OMEGA d.o.o. vam želita obilo prijetnih, praktičnih in ugodnih nakupov!

