

## ***Splošni pogoji poslovanja***

### **Pogoji poslovanja**

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

S spletno trgovino Oskrbimo Ljubljano (v nadaljevanju tudi »trgovina«) upravlja podjetje Kavarna Tiskarna d.o.o., Celovška cesta 335, 1210 Ljubljana-Šentvid, matična številka:

6645879000, davčna številka: SI13980424, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi prodajalec ali trgovina).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Oskrbimo Ljubljano, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med Oskrbimo Ljubljano in kupcem. Splošni pogoji poslovanja urejajo tudi posamezna pravila nakupa na prevzemnih mestih družbe Kavarna Tiskarna d.o.o.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrди svojo seznanjenost z njimi.

### **Vrste uporabnikov**

Z registracijo in vpisom v spletno trgovino prek elektronske pošte in s potrjeno registracijo postane obiskovalec član. Tako pridobi pravico do nakupa v spletni trgovini.

Obiskovalec registracijo za člana opravi prek spleta.

Ob registraciji v spletno trgovino kot član Oskrbimo Ljubljano pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo. Uporabniško ime in geslo člana nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki.

Če želi uporabnik kadarkoli kasneje urediti ali spremeniti svoje podatke, lahko to naredi s klikom na Moj račun in nato Moji podatki.

### **Registracija uporabnika**

Za uporabo spletne tržnice se mora uporabnik registrirati. Za registracijo fizičnih oseb so obvezni naslednji podatki:

- ime
- priimek
- naslov
- poštna številka
- kraj
- telefon
- elektronski naslov

Uporabnik jamči, da so vsi navedeni podatki resnični in točni. Spletna tržnica si pridržuje pravico preveriti vsakega uporabnika ob njegovem naročilu, in sicer s klicem na telefonsko številko, navedeno ob oddaji naročila.

### **Dostopnost informacij**

Oskrbimo Ljubljano se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovil naslednje informacije:

1. podatke o podjetju (ime in sedež podjetja, matična številka),
2. kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene lastnosti artiklov (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami) ter rok veljavnosti tega podatka,
4. dostopnost artiklov (vsak artikel, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
5. cene, ki morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in druge dajatve, ter rok veljavnosti tega podatka,
6. način plačila ali izpolnitve, ter rok veljavnosti tega podatka,
7. časovno veljavnost ponudbe,
8. rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop (opis pravice do odstopa v skladu s 43.č ZVPot; v primerih, ko potrošnik v skladu s 43.č členom ZVPot nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obveščen),
9. pojasnilo postopka s pritožbo, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

### **Načini plačila**

Oskrbimo Ljubljano omogoča samo plačilo po prevzemu z gotovino.

### **Izdaja računa**

Ob prevzemu blaga vam izdamo tiskan račun, na katerem bodo zabeleženi vsi podatki o nakupu in stroški, s katerimi boste seznanjeni že ob izdelavi naročila. O strošku bo kupec seznanjen pred realizacijo naročila.

### **Varovanje osebnih podatkov**

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

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

### **Omejitev odgovornosti**

Oskrbimo Ljubljano se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da trgovina ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo trgovina kupca obvestila o spremembah in mu omogočila odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla.

Oskrbimo Ljubljano ne odgovarja za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci. Trgovina mnenja pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Oskrbimo Ljubljano ne odgovarja za informacije v mnenjih in se omejuje od kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih.

Tiskarna Kavarna d.o.o. ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse z mote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih Kavarna Tiskarna d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

### **Pritožbe in spori**

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

V primeru težav se kupec s podajalcem Kavarna Tiskarna d.o.o. lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 040-552-836 ali po elektronski pošti na [oskrbimo.se@gmail.com](mailto:oskrbimo.se@gmail.com). Pritožba se odda prek e-poštnega naslova [oskrbimo.se@gmail.com](mailto:oskrbimo.se@gmail.com). Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Kavarna Tiskarna 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 Tiskarna Kavarna d.o.o. prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

## **Odstop od naročila**

Odstop uporabnika od naročila brez posebnega razloga se obravnava v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (za fizične osebe) oz. v skladu z Obligacijskim zakonikom (za pravne osebe).

Uporabnik preveri količino in kakovost naročenega blaga takoj ob prevzemu. V kolikor ugotovi, da blago ni dostavljeno pod dogovorjenimi pogoji, ima pravico, da blaga ne prevzame. Kasnejše vrnitve blaga niso možne.

Uporabnik ima pravico zahtevati, da ponudnik:

- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- vrne znesek, ki ga je uporabnik plačal za blago z napako ali
- blago z napako zamenja z novim.

Zamenjava blaga ali vračilo denarja se lahko izvrši ob naslednjem naročilu ali neposredno na licu mesta, če je to možno.

## **Izvensodno reševanje potrošniških sporov**

Skladno z zakonskimi normativi Kavarna Tiskarna d.o.o 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.

Kavarna Tiskarna d.o.o, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

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.

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov!

Pogoji veljajo od 1.3. 2020

Kavarna Tiskarna d.o.o.