

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.krakon.si

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.krakon.si so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), s priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje. Spletna trgovina www.krakon.si je informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabniku. Upravlja jo podjetje Matjaž Krajnc, s. p., v nadaljevanju ponudnik. Uporabnik je oseba, ki uporablja naš sistem, torej kupec v spletni trgovini. Ob registraciji v spletno trgovino obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ki ga sam določi v svojem profilu ter geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z izpolnjenimi podatki. Po registraciji obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine www.krakon.si, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije: identiteto podjetja, kontaktne naslove, bistvene značilnosti blaga oziroma storitev, dostopnost izdelkov, pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve, vse cene jasno in nedvoumno določene, način plačila in dostave, časovno veljavnost ponudbe, rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop in pojasnjen postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Načini plačila

V spletni trgovini www.krakon.si ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- plačilo po povzetju
- plačilo po predračunu

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in navodili, kako odstopiti od nakupa in artikle vrniti, če je to potrebno in mogoče.

Cene

Vse cene izdelkov v spletni trgovini so končne in ne vsebujejo DDV. DDV ni obračunan na podlagi 1. odstavka 94. člena ZDDV-1. Cene so označene v evrih (EUR). Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in veljajo do dne objave novega cenika. Cene veljajo samo za nakup preko spletne trgovine www.krakon.si. Cena ne vključuje dostave, razen v primeru ko vaš enkratni nakup znaša več kot 300,00 EUR.

Pogodba med kupcem in prodajalcem

Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki poslana kupcu in je shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu (Moj profil).

Veljavnost ponudbe

Navedene cene v spletni trgovini so nepreklicne in veljajo samo ob naročilu preko interneta, zato lahko pri nekaterih izdelkih pride do odstopanja cen v spletni trgovini in ostalih trgovinah po Sloveniji. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji. Kljub izjemnim naporom, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo ponudnik kupcu ponudil rešitev, ki bo šla v obojestransko zadovoljstvo. Če izdelek ni na zalogi, lahko pride do spremembe cene, o čemer ponudnik kupca obvesti. Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja.

Veljavnost akcijske ponudbe

Roki veljavnosti akcije so navedeni ob sami akcijski ponudbi, ki se lahko med seboj razlikujejo.

Postopek nakupa

1. Naročilo sprejeto Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. Na tem koraku ima kupec v roku ene ure možnost preklicati naročilo. Kupcu so na spletni strani ponudnika vselej dostopni izčrpani podatki o statusu in vsebini naročila.
2. Naročilo potrjeno Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo, ko ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pri dobavi blaga, ki ga ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču, je ponudnik izključno vezan na dobavo s strani ponudnikovega dobavitelja in na čas, v katerem lahko ponudnikov dobavitelj dostavi blago do ponudnika. Prek elektronske pošte ponudnik kupca sproti obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo blaga. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči ponudniku, ki bo artikel odstranil iz naročila in vrnil kupcu morebitna že vplačana sredstva, ostale artikle iz naročila pa po izbiri kupca, ali dobavil, ali pa celotno naročilo storniral. Ponudnik ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave blaga, ki ga ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču.
3. Blago odpremljeno Ponudnik v dogovorjenem roku blago pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca. Ponudnik v omenjenem elektronskem sporočilu pouči kupca tudi o politiki vračila blaga, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam se lahko obrne v primeru pritožbe.

Opis tehničnih postopkov za sklenitev pogodbe

Ko najdete želeni izdelek in bi želeli opraviti nakup po izpisani ceni, kliknite gumb Dodaj v košarico. Če bi želeli še kaj dodati, lahko pritisnete gumb Nazaj v trgovino, kjer boste ponovili prvi korak.

Ko imate vse izdelke izbrane z gumbom V košarico, imate v košarici možnost spremembe količin, s križcem pa lahko izbrani izdelek odstranite.

Spodaj izberite način dostave, ki vam najbolj ustreza. Če je treba doplačati za poštnino, se bo cena temu primerno spremenila. Zgoraj desno lahko izberete način plačila. Če izberete plačilo po povzetju, bo po prejetju izdelka z dostavno službo treba plačati kurirju, ki vam je blago dostavil. V primeru plačila po predračunu vam pošljemo predračun z vsemi podatki za nakazilo zneska.

Po izbiri plačila kliknite Nadaljuj na naslednji korak. V polje Podatki o plačniku zapišite vse svoje podatke.

Na koncu je treba še klikniti, da se strinjate s pogoji poslovanja. Ko zaključite, izberite le še Potrdi in zaključni nakup.

Tehnična sredstva za prepoznavanje in popravo napak pred oddajo naročila

Preden kupec odda naročilo se mu odpre predogled naročila na podlagi katerega lahko preveri podatke, ki jih je izpolnil za potrebe oddaje naročila. V primeru napačnega vnosa, lahko kupec napake popravi v košarici. V kolikor naročila ne želi oddati lahko stran zapre ali zapusti oddajo naročila in tako prekine oddajo in potrditev naročila.

Reklamacije in vračilo blaga

Vsako reklamacijo bomo poskušali rešiti v dobro kupca, v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov.

Potrošnik ima v skladu s **Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot)** pravico, da v 14 dneh od prejjetja blaga podjetju sporoči oz. poda izjavo, da odstopa od pogodbe (nakupa), ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Obvestilo o odstopu lahko kupec predloži podjetju na obrazcu ali z nedvoumno izjavo, ki jo pošlje na infokrakon@gmail.com, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Kupec ima za tem 14 dni, da blago vrne v nespremenjeni količini in obliki ter ga pošlje podjetju na naslov za vračila in menjave: **Matjaž Krajnc, s. p. Sarajevska 8, 2000 Maribor**. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom pogodbe (nakupa), je neposreden strošek vračila blaga. Vračila blaga z odkupninami ne sprejemamo. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo.

Vračilu kupec obvezno priloži kopijo računa. Kupnino za izdelek mu bomo nakazali na bančni račun (TRR), ki nam ga mora posredovati ob vračilu blaga. Nakazilo bomo izvršili nemudoma ko bo to mogoče, vendar ne kasneje kot v 14 dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe.

Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje **Matjaž Krajnc, s. p.** zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjene blaga, dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal na naslov **Matjaž Krajnc s.p. Sarajevska 8, 2000 Maribor** razen da sami prevzamemo vrnjeno blago.

Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lasnosti in delovanja blaga.

V kolikor kupec v 14 dneh od prejjetja blaga podjetju ne sporoči oz. poda izjavo, da odstopa od pogodbe (nakupa) kupec izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Seznanitev z odgovornostjo za stvarne napake

V skladu z ZVPot je napaka stvarna:

če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet

če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana

če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane

če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Za spletne nakupe lahko kupec, ki je potrošnik v skladu z določbami ZVPot, uveljavlja reklamacijo iz naslova stvarne napake, v roku dveh let od kar je bila stvar izročena, kar izkazuje z originalnim računom in potrdilom o dostavi blaga. Kupec lahko uveljavlja svoje pravice na sledeč način:

če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita.

kupec mora prodajalca obvestiti preko **infokrakon@gmail.com** in natančneje opisati napako ter ponudniku omogočiti, da stvar pregleda.

obvestilo o napaki lahko kupec ponudniku sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo.

Ponudnik, ki je pravilno obvestil ponudnika o napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati, da:

odpravi napako na blagu ali

vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali

blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali

vrne plačani znesek.

Če napaka ni sporna, ponudnik čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni, ugotovi kupčevi zahtevi. Ponudnik pisno odgovori kupcu na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je napaka sporna. Če ponudnik uniči ali izgubi proizvod, ki mu je bil dan v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, je dolžan kupcu po njegovi izbiri izročiti v osmih dneh nov enak proizvod ali mu takoj plačati odškodnino v višini drobnoprodajne cene novega proizvoda. Kupec je v primeru odobrene reklamacije za stvarno napako upravičen tudi do povračila morebitnega stroška dostave, ki ga je imel v primeru spletnega nakupa. Kupec, ki ni potrošnik v skladu z ZVPot, svoje pravice do jamčevalnih zahtevkov uveljavlja z veljavno zakonodajo.

V skladu z 32. členom Zakona o izvensodnem reševanju sporov (ZIsRPS) ponudnik v splošnih pogojih poslovanja obvešča, da trenutno ne priznava nobenega izvajalca IRPS, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu s tem zakonom. V skladu s 4. odstavkom istega člena ponudnik objavlja povezavo na platformo za SRPS [tukaj](#).

Garancija

Za izdelke v spletni trgovini veljajo garancijski pogoji v skladu s slovensko zakonodajo.

Dobavni rok

Dobavni roki so izraženi v številu delovnih dni in sicer je paket na naročnikovem naslovu v roku 2-10 delovnih dni od potrditve naročila.

Dostava

Ponudnik mora blago dostaviti v obljubljenem času. Dostavo za www.krakon.si spletno trgovino opravlja GLS.

Varnost

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

Pravica do zasebnosti

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Ur. list RS št. 86/2004) in Zakonom o zavarovalništvu. Vsi podatki, pridobljeni preko spletne strani www.krakon.si, bodo uporabljeni izključno za pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov in ostale potrebne komunikacije.

Komunikacija

Reklamna elektronska sporočila morajo biti jasno in nedvoumno označena kot reklamna sporočila. Pošiljatelj mora biti jasno razviden. Željo uporabnika, da ne prejema reklamnih sporočil, bo ponudnik brezpogojno upošteval.

Odveza odgovornosti

Ponudnik se po svojih najboljših možnostih trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu, pa se lahko lastnosti izdelkov, njihova dobavljivost in cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil preklic naročila, ali zamenjavo naročenega izdelka. Vse fotografije izdelkov so simbolične in ne zagotavljajo lastnosti izdelka. Za tipkarske napake ne odgovarjamo.

Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Pritožbe in reklamacije lahko uporabniki pošljejo po elektronski pošti infokrakon@gmail.com ali po klasični pošti na naslov: **Matjaž Krajnc, s. p. Sarajevska 8, 2000 Maribor.**

Ponudnik bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V primeru, da to ni mogoče, je za vse spore pristojno sodišče v Mariboru.

Na podlagi Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) se uporabnika informira o možnosti izvensodnega reševanja morebitnih sporov. Uporabnik lahko v skladu s tem zakonom sproži postopek za reševanje izvensodnega spora pri izbranem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS):

Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva 6, 1000 Ljubljana; E-naslov: info@ecdr.si; tel: T: 08 205 65 90; kontaktna os.: Uroš Petohleb;

V primeru, da se uporabnik s pritožbo obrne neposredno na ponudnika in pritožbi ni ugodeno z notranjimi postopki ponudnika za reševanje pritožb, mu ponudnik pošlje informacijo o izbranem IRPS na trajnem nosilcu podatkov skupaj z razlogi za zavrnitev pritožbe. Več informacij o SRPS: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO6843>

Shranjevanje in reprodukcija pogodbenih določil ali splošnih pogojev

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine so na voljo na spletni strani www.krakon.si, kjer si jih potrošniki lahko tudi natisnejo, shranijo, prenesejo in reproducirajo.