

Ti splošni pogoji poslovanja (SPP) veljajo za vsa naročila oddana s strani potrošnikov prek spletne trgovine KOCBEK.SI, ki jo opravlja Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p., Stara gora 1, 9244 Sv.Jurij ob Ščavnici.

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Priporočamo, da pred uporabo naše spletne trgovine preberete naslednje splošne pogoje. Če nadaljujete z nakupovanjem v naši spletni trgovini Kócbek, ste seznanjeni in sprejemate vse splošne pogoje poslovanja.

Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p. si pridržuje pravico, da kadarkoli spremeni pogoje v spletni trgovini Kócbek. Vse spremembe so pravno zavezujoče za stranke in Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p, zato priporočamo, da redno pregledujete pogoje pogodbe.

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA SPLETNE TRGOVINE IN PODATKI O PONUDNIKU

Splošni pogoji spletne trgovine Kócbek so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). Spletna trgovina Kócbek je informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabniku. Upravlja jo podjetje Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek 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 Kócbek, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

S spletno trgovino Kócbek upravlja podjetje:

Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p.

Matična številka: 1851357000

Davčna številka: 27516997

TRR: SI56

Naslov: Stara Gora 1, 9244 Sv.Jurij ob Ščavnici

Elektronski naslov: info@kocbek.si

Direktor: Gorazd Kocbek

Registrski organ:

Datum registracije:

Številka:

Podjetje je zavezanec za DDV

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 potrdi svojo seznanjenost z njimi.

RAZPOLOŽLJIVOST INFORMACIJ

Ponudnik bo potrošniku kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

- glavne značilnosti blaga;
- firmo, naslov sedeža podjetja in kontakt podjetja;
- končno ceno blaga, vključno z ali brez davkov;
- informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati;
- plačilne pogoje ter pogoje dostave blaga, rok dostave blaga, kadar je to potrebno;

- informacije o pritožbenem postopku pri podjetju;
- seznanitev z zakonskim jamstvom za skladnost blaga;
- seznanitev z možnostjo in pogoji poprodajnih storitev in prostovoljnega jamstva (tržne garancije), kadar je to potrebno;
- trajanje pogodbe, kadar je to primerno, in pogoje za odstop od pogodbe.

UPORABA OSEBNIH PODATKOV

1. Obdelava in izpolnitev naročila

Osebnne podatke, ki jih posredujete, uporabljamo za obdelavo vaših naročil, vaših nakupov in dostavo na vaš želeni naslov za dostavo. To vključuje komunikacijo z vami o statusu vašega naročila in zagotavljanje potrebnih posodobitev.

2. Podpora strankam

Vaše osebne podatke lahko uporabimo za odgovarjanje na vaša vprašanja, zagotavljanje podpore strankam in reševanje morebitnih težav, ki jih imate z našimi izdelki.

3. Tržna komunikacija

Z vašim soglasjem vam lahko pošiljamo promocijska e-poštna sporočila ali glasila o naših izdelkih, in posebnih ponudbah. Prejemanja takšnih sporočil se lahko kadar koli odjavite tako, da sledite navodilom za odjavo v e-poštnih sporočilih ali se obrnete neposredno na nas.

4. Skladnost s pravnimi predpisi

Vaše osebne podatke lahko uporabimo in razkrijemo v skladu z veljavnimi zakoni, predpisi, pravnimi postopki ali izvršljivimi vladnimi zahtevami. To vključuje zaščito naših pravic, zasebnosti, varnosti in lastnine, pa tudi pravic naših strank in javnosti.

NAROČILA

Naročanje poteka preko interneta 24 ur na dan, vse dni v letu. Potrošnik izbira in naroči izdelke, ki so mu na voljo v spletni trgovini, razvrščeni v kategorijah. Naročanje v naši spletni trgovini Kócbek je varno in enostavno.

Do nakupa v trgovini Kócbek pridete v štirih korakih: izberete izdelek oz. izdelke in jih dodate v košarico, kliknete na ikono košarice desno zgoraj, greste Na blagajno in vpišete svoje kontaktne podatke, izberete dostavo, izberete način dostave in način plačila ter Potrdite naročilo. Izbrano blago vam nato v najkrajšem možnem času dostavimo na izbrani naslov.

Glej oddelek POGOJI, CENIK IN ROK DOSTAVE (nižje)

1. Košarica

S klikom na ikono košarica desno zgoraj se vam prikaže seznam izdelkov s cenami, ki so dodani v košarico. Tu lahko v polje Koda kupona vnesete kodo za popust in kliknete Unovči kupon.

2. Na blagajno

S klikom Na blagajno, se pomaknete na zadnji korak do Potrditve naročila. Najprej vpišete kontaktne podatke plačnika: ime, priimek, naziv podjetja, če želite račun na podjetje, izberete državo, vpišete ulico, poštno številko, mesto, telefon in e-poštni naslov. Nato izberete ali želite dostavo na drugi naslov, če tega ne želite bodo izdelki dostavljeni na naslov, ki bo na računu. V polje za Opombe k vašemu naročilu lahko vpišete svoje opombe, če npr. želite osebni prevzem. Nato izberete še način dostave in način plačila. Tukaj še lahko dodate in uveljavite kupon.

3. S strinjanjem z našimi Splošnimi pogoji poslovanja in Pravilnikom o zasebnosti zaključite nakup s klikom gumb Potrdi naročilo.

Po oddaji naročila, kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. V njem so navedeni izdelki in količine, ki jih je kupec izbral. O morebitni spremembi naročila oz. preklica, mora kupec o tem ponudnika obvestiti na e-mail naslov: info@kocbek.si, kjer mora navesti tudi številko naročila, ki je omenjena v elektronskem sporočilu o nakupu.

Po oddaji naročila boste po elektronski pošti prejeli obvestilo »Pozdravljen/a, hvala za vaše naročilo ...«, s katerim potrjujemo prejem naročila v čakalno vrsto. Običajno prejmete elektronsko obvestilo v 5 minutah, lahko pa se to časovno podaljša zaradi različnih nastavitvev elektronskih poštnih odjemalcev.

4. V spletni trgovini je urejen dodatni korak pred zaključkom nakupa, ki potrošniku omogoča, da pred oddajo naročila pregleda vse podatke – izbrano blago, količine, ceno in vnesene osebne podatke – ter jih po potrebi popravi.

Dodano je posebno potrditveno okence, ki potrošnika jasno opozori, naj pred potrditvijo naročila preveri pravilnost vseh vnesenih informacij. Na ta način je zagotovljeno, da ima potrošnik možnost prepoznati in popraviti morebitne napake še pred dokončno oddajo naročila.

LASTNOSTI IZDELKOV

Fotografije izdelkov na spletni strani so namenjene prikazu videza in značilnosti izdelka. Kljub prizadevanju za čim bolj natančen prikaz se lahko barvni odtenki zaradi različnih nastavitvev zaslona rahlo razlikujejo od dejanskega videza izdelka.

Ponudnik si prizadeva za točnost in ažurnost podatkov, objavljenih v spletni trgovini, vendar lahko pri opisu ali fotografijah pride do nenamernih napak. V takem primeru bo ponudnik kupca o tem obvestil in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo izdelka.

Vsi izdelki ohranijo lastnosti, kot so opisane v potrjenem naročilu oziroma računu.

PO ODDAJI NAROČILA – Cene izdelkov in veljavnost ponudbe

Vse cene izdelkov v spletni trgovini www.kocbek.si so navedene v evrih (EUR) in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV).

Cena, navedena ob posameznem izdelku, velja v trenutku oddaje naročila in vključuje vse davke in stroške, razen stroškov dostave, ki so razvidni ob zaključku nakupa.

Ponudnik si pridržuje pravico do spremembe cen brez predhodnega obvestila. Spremembe veljajo od trenutka objave v spletni trgovini in ne vplivajo na že oddana naročila.

Cena, ki je prikazana ob zaključku nakupa, velja za potrošnika kot končna cena.

Kljub rednemu preverjanju in posodabljanju podatkov lahko v redkih primerih pride do napake pri prikazu cene ali lastnosti izdelka.

V primeru očitno napačne cene (npr. če se bistveno razlikuje od običajne ali tržne cene izdelka) bo ponudnik o tem nemudoma obvestil potrošnika in mu omogočil:

- preklic naročila brez kakršnih koli stroškov ali obveznosti, ali
- potrditev naročila po pravilni ceni.

Če potrošnik po prejemu obvestila o napačni ceni ne potrdi naročila, se šteje, da je naročilo preklicano. Ponudnik potrošniku v tem primeru nemudoma vrne vsa že opravljena plačila.

Oljarna Kócbek si pridržuje pravico do zavrnitve naročila v primeru, da artikla ni več na zalogi, o čemer vas bomo obvestili v najkrajšem možnem času.

V primeru nejasnosti, preverjanja podatkov ali zagotavljanja pravilne dobave vas lahko pokličemo na telefonsko številko, ki ste jo vnesli ob oddaji naročila.

Blago bomo pripravili v dogovorjenem roku in poslali na vaš naslov. V primeru, da ste naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo oddati v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo po telefonu ali na vaš elektronski naslov.

Več o rokih spodaj v Pogojih in rokih dostave

Preko elektronske pošte se kupca lahko tudi sproti obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo artiklov. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči na info@kocbek.si, da bo artikel odstranil iz naročila. Kócbek vrne kupcu morebitna že vplačana sredstva, ostale artikle iz naročila pa po izbiri kupca – ali odpremi in dobavi ali pa celotno naročilo razveljavi.

Oljarna Kócbek v dogovorjenem roku artikel pripravi, odpošlje oziroma pripravi za osebni prevzem in o tem po elektronski pošti ali SMS-u sporočilo obvesti kupca. Kócbek v elektronski pošti pouči kupca tudi o politiki odstopa od pogodbe, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam se lahko obrne v primeru pritožbe. SMS sporočil, ki so odgovor na obvestilo o pripravi in odpremi pošiljke s strani kurirja Kócbek ne prejme, zato kupce prosimo, da na SMS sporočila ne odgovarjajo, ampak se na nas obrnejo preko e-mail naslova: info@kocbek.si

V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti po e-mailu na naslov info@kocbek.si. Če se zgodi, da je naročilo že odposlano, pošiljko kupec zavrne dostavni službi.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca.

Kupoprodajna pogodba (t.j. prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku Oljarne Kócbek in je dostopna kupcu. Pogodbe se na spletni strani www.kocbek.si sklepajo zgolj v slovenskem jeziku.

PLAČILNI POGOJI

V spletni trgovini Kocbek.si omogočamo naslednje načine plačila:

- **plačilo po predračunu (bančno nakazilo) oz neposredna bančna transakcija**
- **plačilo s plačilno ali kreditno kartico,**

Vse cene vključujejo DDV.

Račun za naročeno blago prejme kupec v fizični obliki ob dostavi ali v elektronski obliki po e-pošti. V primeru plačila po predračunu začne rok dostave teči z dnem, ko je plačilo vidno na našem bančnem računu.

Stripe sistem omogoča varno plačevanje s kreditnimi karticami (Mastercard, Visa, Maestro in American Express). Kupcu za uporabo kreditnih kartic ni potrebno ustvariti svojega uporabniškega računa. Po prejemu plačila po ponudbi/predračunu gre naročilo naprej v proces obdelave.

IZDAJA RAČUNA

Kócbek po dostavi naročenih artiklov kupcu pošlje tudi račun na e-naslov kupca. Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

CENE

Vse cene na spletni strani so v evrih in vsebujejo DDV. Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov dostave. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.

PLAČILNE IN KREDITNE KARTICE

V primeru plačila s plačilnimi ali kreditnimi karticami veljajo še naslednji pogoji:

- Plačnik (podatki v računu uporabnika) mora biti ista oseba ali organizacija, kot je lastnik plačilne ali kreditne kartice.
- V primeru, da se podatki plačnika na računu in osebe na plačilni ali kreditni kartici ne ujemata, si ponudnik pridržuje pravico do preklica naročila.
- Po potrditvi prejema naročila ni možna sprememba vsebine naročila oz. končnega zneska naročila, razen izjemoma z odobritvijo ponudnika.

KODE ZA POPUST

Koda za popust oziroma promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek spletne trgovine Kócbek. Koda prinaša različne ugodnosti, od različnih darilc do popustov. Vsakršna koda je vedno časovno omejena, izkoristiti pa se mora v omejenem določenem roku, sicer je neveljavna. V primeru, da kupec izkoristi kodo za popust, ali naročilo s koriščeno kodo kasneje sam prekliče po lastni volji, do nove ugodnosti z naslova te kode ni več upravičen. Kode za popust se ne seštevajo in ne veljajo na izdelke v akciji, razen v kolikor je to navedeno drugače.

UPORABA KODE ZA POPUST:

- Izberite artikle, ki jih želite kupiti in jih dajte v košarico. Tukaj lahko vpišete kodo v polje Koda kupona in kliknete Unovči kupon. Nato nadaljujte s klikom na gumb Na blagajno. Vnesite osebne podatke in izberite način dostave in navedite naslov za dostavo ter izberite način plačila.
- Tukaj lahko na desni strani kliknete Dodaj kupon, v polje vnesete kodo in kliknete Uveljavi.
- Ko vpišete kodo za popust, se vrednost kod za popust avtomatsko odšteje od cene vašega naročila. Ostane znesek, ki ga je potrebno še poravnati.
- Koda za popust je lahko tudi enkratna koda, kar pomeni, da jo lahko uporabite le enkrat.
- Kombinacija različnih oblik ugodnosti (koda za popust, promocijska koda in bonus) znotraj istega naročila načeloma ni mogoča.

POGOJI, STROŠKI IN ROK DOSTAVE

Blago dostavljamo na območju Republike Slovenije s pogodbeno dostavno službo (npr. GLS, Pošta Slovenije, DHL, Express One Si...). vendar si Oljarna Kócbek pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem naročilo lahko izpolnil bolj učinkovito.

Naročeno blago praviloma prejmete v 2–4 delovnih dneh od oddaje naročila.

Ob povečanem obsegu naročil (npr. v času praznikov, razprodaj ali posebnih akcij, kot je črni petek) lahko rok dostave znaša do 10 delovnih od oddaje naročila.

Če naročilo in plačilo prejmemo v ponedeljek, lahko kupec pričakuje dostavo med četrtnikom in ponedeljkom naslednjega tedna (v 2–4 delovnih dneh od oddaje naročila).

Če bo rok dostave izjemoma daljši, bomo kupca o tem pisno obvestili po e-pošti.

Blago praviloma odpošiljamo od ponedeljka do četrтка. Ob koncu tedna pošiljk ne odpošiljamo, da izdelki ne bi bili izpostavljeni neprimernim temperaturnim pogojem.

STROŠKI DOSTAVE

Strošek dostave se zaračuna po veljavnem ceniku dostavne službe in je jasno prikazan ob zaključku naročila, preden kupec odda naročilo. Cena poštnine je preračunana v košarici glede na težo in dostavo v Sloveniji in izven Sloveniji.

Za naročila nad 60 € je dostava brezplačna.

OPOMBA

Rok dostave se nanaša na delovne dni (od ponedeljka do petka, razen praznikov).

V primeru večjega povpraševanja ali nepredvidenih zamud pri dostavni službi lahko pride do minimalnih odstopanj, za kar vas bomo obvestili.

RAZPOLOŽLJIVOST IZDELKOV

Vsi izdelki v spletni trgovini Kócbek imajo informacije o razpoložljivosti. Podatki o razpoložljivosti veljajo za delovne dni. V kolikor izdelek ni na razpolago je le ta ustrezno označen.

PREKLIC NAROČILA

Oddano naročilo lahko uporabnik brez dodatnih stroškov prekliče do prejema elektronskega sporočila o odpremi blaga. Preklic naročila je možno izvesti le na info@kocbek.si

Ob preklicu mora uporabnik obvezno navesti naslednje podatke:

- številka naročila,
- ime in priimek kupca,
- naslov kupca.

V primeru nedobavljenosti izdelkov iz naročila, si ponudnik pridržuje pravico do preklica naročila, če se stranka ne odzove na ponudnikovo sporočilo. Ponudnik bo pred tem stranko obvestil preko e-maila in/ali jo kontaktiral na telefonsko številko, ki je podana ob naročilu. V primeru, da se stranka ne odzove v roku desetih (10) delovnih dni, lahko ponudnik sam prekliče oddano naročilo. Strankam, ki so naročilo predhodno plačale preko bančnega nakazila ali kreditne kartice, se denar vrne v roku petih (5) delovnih dni od preklica naročila.

VRAČILA IN PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE

Pravica do odstopa od pogodbe

Potrošnik ima pravico, da brez navedbe razloga odstopi od pogodbe, sklenjene na daljavo (spletni nakup), skladno z določbami **Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)**.

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh obvesti podjetje, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik podjetju posredovati **nedvoumno izjavo o odstopu**, ki jo lahko pošlje:

- po pošti na naslov: **Oljarna Kocbek, Gorazd Kocbek s.p., Stara Gora 1, 9244 Sv. Jurij ob Ščavnici**, ali
- po elektronski pošti na naslov: **[info@kocbek.si]**.

Potrošnik lahko uporabi tudi **obrazec za odstop od pogodbe**, ki je na voljo na spletni strani in ga lahko enostavno shrani na svojo napravo: OBRAZEC

Po prejemu obvestila o odstopu podjetje potrošniku brez odlašanja potrdi prejem in ga obvesti o nadaljnjem postopku vračila. Ponudnik zagotavlja, da bo vse postopke odstopa od pogodbe vodil pregledno, v korist potrošnika in skladno z določbami ZVPot-1.

Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se je potrošnik izrecno strinjal z drugim plačilnim sredstvom.

Glej razdelek: učinki odstopa od pogodbe ter stroški vračila blaga.

VRAČILO BLAGA pri napakah blaga ali poškodovanih izdelkih

V kolikor gre za napako podjetja pri pakiranju ali poškodovan izdelek, poštnino vračanja blaga krije podjetje. Potrošnik mora v vsakem primeru v paket priložiti izpolnjen OBRAZEC za vračilo ali menjavo blaga.

UČINKI ODSTOPA OD POGODBE in STROŠKI VRAČILA BLAGA

Če potrošnik odstopi od pogodbe, mu podjetje brez nepotrebne odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva prejema obvestila o odstopu **vrne vsa prejeta plačila**.

Vračilo plačila podjetje izvede z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se potrošnik izrecno strinja z drugim načinom vračila, pri čemer potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Podjetje lahko zadrži vračilo plačila do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek nastopi prej.

Potrošnik mora blago vrniti podjetju brez nepotrebne odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je podjetje obvestil o odstopu od pogodbe.

V primeru odstopa od pogodbe neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik.

- Če blaga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti, potrošnik krije neposredne stroške vračila blaga.
- Če je vračilo posledica napake, poškodbe ali neskladnosti izdelka, stroške vračila krije podjetje Oljarna Kócbek.

IZJEME OD PRAVICE DO ODSTOPA OD POGODBE

Potrošnik **nima pravice do odstopa od pogodbe** za naslednje vrste blaga:

- za **blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok uporabe**
- za **zapečaten blago, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih razlogov**, če je potrošnik po dostavi **odprl embalažo ali odstranil pečat**,
- za **blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi izdelki**,

- za **blago, izdelano po natančnih navodilih potrošnika** ali prilagojeno njegovim osebnim potrebam.

V primerih, kjer potrošnik odpre embalažo živil ali blago neustrezno hrani, **izgubi pravico do odstopa od pogodbe**, saj izdelek ni več primeren za ponovno prodajo iz zdravstvenih in higienskih razlogov.

NASLOV ZA VRAČILO BLAGA

Oljarna Kocbek
Gorazd Kocbek s.p.
Stara Gora 1
9244 Sv. Jurij ob Ščavnici

Potrošnik ni upravičen do povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja podjetje. Pri prodajni pogodbi lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

*Blago mora biti tako, kot je bilo prejet – nepoškodovano, z etiketami ter v originalni embalaži.

*Tveganja zamud vračila kupnine, ki morda nastanejo zaradi banke ali spletne aplikacije za bančna nakazila, naše podjetje ne prevzema.

VZPOSTAVITEV SKLADNOSTI

Prodajalec nosi odgovornost za skladnost blaga s pogodbo v skladu z določbami **Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)**.

Prodajalec odgovarja za **vsako neskladnost blaga, ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga**.

Prodajalec ne odgovarja za spremembe lastnosti blaga, ki nastanejo po odprtju ali zaradi **neustreznega shranjevanja, rokovanja ali uporabe blaga s strani potrošnika** (npr. izpostavljenost svetlobi, vročini, vlagi ali neustrezni temperaturi).

(1)

Potrošnik lahko od prodajalca zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko prodajalca obvesti o neskladnosti (najkasneje v 30 dneh), brezplačno vzpostavi skladnost blaga brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega potrošnik blago potrebuje.

(2)

Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje prodajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

(3)

Šteje se, da je skladnost blaga vzpostavljena brezplačno, če prodajalec nosi tudi plačilo potrebnih stroškov, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti blaga, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela ali materiala.

(4)

Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:

- je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali
- izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za prodajalca v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin.

(5)

Okoliščine iz druge alineje prejšnjega odstavka so zlasti vrednost, ki bi jo imelo blago, če ne bi bilo neskladno, pomen neskladnosti in možnost, da bi se potrošniku brez znatnih nevšečnosti zagotovil drug jamčevalni zahtevak.

(6)

Prodajalec lahko zavrne potrošnikov jamčevalni zahtevak za vzpostavitev skladnosti blaga, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali če bi mu povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, tudi tistih iz prejšnjega odstavka.

(7)

Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebno popravilo ali zamenjava blaga, da potrošnik blago na voljo prodajalcu. Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebna zamenjava blaga, prodajalec zamenjano blago vzame nazaj na lastne stroške.

(8)

Kadar je treba blago, ki je bilo nameščeno v skladu z njegovo naravo in namenom, preden se je pokazala neskladnost, za namene popravila ali zamenjave blaga odstraniti, obveznost popravila ali zamenjave blaga vključuje tudi odstranitev neskladnega blaga in namestitev nadomestnega ali popravljenega blaga oziroma kritje stroškov te odstranitve in nove namestitve.

(9)

Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo zamenjanega blaga v obdobju pred zamenjavo.

Jamčevalni zahtevki in druge pravice potrošnika (81. člen)

(1) V primeru **neskladnosti blaga** je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega odseka, upravičen da:

- zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
- zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

(2) Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti iz tega odseka. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi.

(3) V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka iz prvega odstavka tega člena.

Znižanje kupnine in odstop od prodajne pogodbe

(1) Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov:

- prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga v skladu s tem zakonom oziroma je zavrnil potrošnikov jamčevalni zahtevke za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom prejšnjega člena;
- neskladnost obstaja, čeprav je prodajalec poskušal vzpostaviti skladnost;
- narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
- prodajalec je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

(2) Ne glede na prejšnji odstavek lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

(3) Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

(4) Odstop od prodajne pogodbe potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe.

(5) Kadar se neskladnost nanaša le na del blaga, dobavljenega na podlagi prodajne pogodbe, in obstaja razlog za odstop od prodajne pogodbe v skladu s prvim ali drugim odstavkom tega člena, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe v zvezi s tem blagom in katerim koli drugim blagom, ki ga je pridobil skupaj z neskladnim blagom, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal le blago, ki je skladno.

(6) Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, potrošnik prodajalcu na stroške prodajalca vrne blago.

(7) Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi prodajalec.

Obvestilo o neskladnosti in pregled blaga

(1) Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

(2) Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost.

(3) Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bilo blago kupljeno, ali pa ga sporoči zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil prodajno pogodbo.

(4) Potrošnik prodajalcu omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

V primeru odstopa od pogodbe za artikle kupljene v akciji 1+1 ali 2+1 gratis mora stranka vrniti vse artikle, saj je pogodba sklenjena za vse artikle. Samo v primeru vračila vseh artiklov je stranka upravičena do povračila sredstev.

POŠKODOVANA, IZGUBLJENA ALI UNIČENA POŠILJKA

Poškodbe pošiljke in reklamacije ob dostavi

Ponudnik odgovarja za morebitne poškodbe, izgubo ali manjkajočo vsebino pošiljke, ki nastanejo do trenutka, ko potrošnik ali oseba, ki jo je ta pooblastil, blago fizično prevzame.

Ob prevzemu pošiljke naj potrošnik preveri morebitne znake poškodb embalaže ali nepravilnosti. Če opazi poškodbo, naj to zabeleži skupaj z dostavljavcem (npr. zapisnik o poškodbi) in o tem čim prej obvesti ponudnika, da se lahko sproži ustrezen postopek reklamacije ter zagotovita nadomestni izdelek ali vračilo kupnine. O tem obvesti tudi ponudnika na kontaktni e-mail: info@kocbek.si ter mu evidentira (slikovni material) znake poškodbe – ali loma.

Ponudnik si prizadeva vse takšne primere rešiti hitro in v korist potrošnika.

ODGOVORNOST KUPCA

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov na računu in o morebitnih napakah obvestiti prodajalca v osmih (8) dneh od prejema. Kasnejših reklamacij ne upoštevamo. Vaša kreditna kartica bo ob potrditvi vašega naročila direktno obremenjena. Znesek, ki bo bremenil vašo kartico, se lahko razlikuje od zneska navedenega na naši strani, saj je odvisen od doplačil ali pristojbin izdajatelja vaše kartice (in/ali ponudnika kartice) uveljavljenih med postopkom transakcije.

Ne nosimo odgovornosti za pristojbine povezane s spreminjajočimi se menjalnimi tečaji in doplačil določenih s strani vaše banke, kot tudi za vse ostale dodatne pristojbine za transakcije v tuji valuti, ki vam jih zaračuna izdajatelj vaše kartice, v primeru da EUR ni valuta, v kateri vam izdajatelj vaše kreditne kartice izdaja račune.

VAROVANJE PODATKOV

Podjetje Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p. 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-Vse podrobne informacije o obdelavi osebnih podatkov najdete v **Pravilniku o zasebnosti**.

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.

KOMUNIKACIJA

Spletna trgovina Kócbek bo z uporabnikom stopila v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje, in v skladu z določili ZEKom-1.

Oglasna elektronska sporočila ponudnika bodo vsebovala naslednje sestavine:

- Jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila.
- Pošiljatelj Kócbek 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 Kócbek bodo jasno razvidna in jasno ločena od iger in tekmovanj

Avtorske pravice

Spletna trgovina Kócbek je v lasti podjetja Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p., vse pravice so pridržane. Vsebine na spletnih straneh lahko vsebujejo gradivo, katerega avtorske pravice so lahko tudi last tretjih oseb. Zato je vsakršno posredovanje informacij iz spletnih strani dovoljeno samo s pisno odobritvijo lastnika. Pridržujemo si pravico do spremembe pogojev brez predhodnega obvestila.

OMEJITEV ODGOVORNOSTI

Očitne napake in napačni podatki

Oljarna Kocbek si po svojih najboljših močeh prizadeva zagotoviti ažurnost in pravilnost vseh podatkov, objavljenih v spletni trgovini. V izjemnih primerih pa lahko pride do napak pri opisu izdelkov, tehničnih podatkih, ceni ali roku dobave, ki se spremenijo hitreje, kot jih je mogoče ažurirati na spletni strani.

V primeru očitne napake si ponudnik pridržuje pravico, da pogodbe ne izpolni, o napaki nemudoma obvesti potrošnika ter mu ponudi ustrežno rešitev (npr. pravilno ceno, ustrezen izdelek ali preklic naročila brez kakršnih koli stroškov za potrošnika).

Za očitno napako se šteje napaka, ki je glede na običaje v trgovini ali namen pogodbe takšne narave, da ponudnik ob njenem poznavanju pogodbe ne bi sklenil.

Ponudnik bo o vsaki takšni napaki potrošnika obvestil takoj po njenem odkritju ter zagotovil pošteno, pregledno in za potrošnika ugodno rešitev.

PRITOŽBE IN SPORI

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Pritožbo lahko uporabniki pošljejo na e-mail info@kocbek.si ali po klasični pošti na naslov:

Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p., Stara gora 1, 9244 Sv.Jurij ob Ščavnici

Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p., 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 Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p., prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. Ponudnik mora v petih (5) delovnih dneh potrditi, da je prejel pritožbo, sporočiti uporabniku, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščati o poteku postopka.

IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Skladno z zakonskimi normativi Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p., 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. Oljarna Kócbek, Gorazd Kocbek s.p., ki kot ponudnik blaga 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.

Pomoč in dodatna vprašanja

Za vsa vaša vprašanja smo vam na voljo preko e-maila: info@kocbek.si

Splošni pogoji poslovanja začnejo veljati 1.11.2025

ODSTOP OD POGODBE – OBRAZEC ZA VRAČILA

Izjavljam, da odstopam od pogodbe za nakup naslednjega blaga:

PODATKI KUPCA

Ime in priimek:

Naslov:

Vaša e-pošta:

Telefonska št.:

Številka naročila:

Datum vračila:

Naziv vrnjenega/ih izdelka/ov:

Razlog vračila: _____

Izberite kaj želite v zamenjavo:

- a) povračilo denarja
- b) nov izdelek
- c) drugi izdelek

TRR za vračilo (samo v primeru povračila denarja)*:

Naslov za vračilo izdelkov:

Oljarna Kocbek
Gorazd Kocbek s.p.
Stara Gora 1
9244 Sv.Jurij ob Ščavnici

Gorazd Kocbek s.p.

*Več o odstopu pogodbe najdete v SPLOŠNIH POGOJIH na spletni strani www.kocbek.si