Splošni pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja spletnega nakupovalnega centra Silvo so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1)

Spletno nakupovalno trgovino »Silvo« upravlja podjetje SILVO unikatni izdelki iz lesa Silvester Košmrlj s.p. Podklanec 24 1317 Sodražica, Davčna številka: SI 81207344, Matična številka: 7005466000, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi prodajalec ali SILVO)

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne strani [www.silvo.si](http://www.silvo.si) pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med prodajalcem in kupcem.

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.

**Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:**
- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),

- b) kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),

- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),

- d) dostopnost artiklov (vsak artikel ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),

- e) pogoje dostave artiklov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),

- f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,

- g) način plačila in dostave,

- h) časovno veljavnost ponudbe,

- i) rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo artikla,

- j) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

**Ponudba artiklov:**
Zaradi narave poslovanja preko svetovnega spleta se ponudba spletne trgovine »SILVO« ažurira ter spreminja pogosto in hitro.

**Načini plačila:**

**Spletna trgovina »Silvo« omogoča naslednja načina plačila:**
- Plačilo po predračunu (predračun boste prejeli po e-pošti)

**Izdaja računa:**

SILVO ob dostavi naročenih izdelkov kupcu pošlje tudi račun in sicer na A4 formatu.

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.



**Cene:**
Cene so v EUR, 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.
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 prodajalec kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo prodajalec kupcu ponudil rešitev, ki bo šla v obojestransko zadovoljstvo.

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem je sklenjena v trenutku, ko prodajalec potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo o statusu Naročilo potrjeno). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za prodajalca, kot za kupca.

**Koda za popust:**

Koda za popust prinaša različne ugodnosti pri nakupu preko spletne trgovine SILVO in je časovno omejena.

Aktivacijsko kodo za popust najdete na naši facebook spletni strani, v našem e-obveščevalcu ali drugih medijih.

V primeru, da kupec izkoristi kodo za popust, a naročilo s koriščeno kodo kasneje sam prekliče po lastni volji, do nove ugodnosti z naslova te kode ni več upravičen.

Koda za popust je enkratna koda, kar pomeni, da jo lahko uporabite le enkrat.

**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 izčrpni podatki o statusu in vsebini naročila.

2. Naročilo potrjeno Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo, ko prodajalec naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Prodajalec lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Ob potrditvi naročila prodajalec obvesti kupca po elektronski pošti o predvidenem roku dostave. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in prodajalcem je na tej stopnji nepreklicno sklenjena.

3. Blago odpremljeno prodajalec v dogovorjenem roku blago pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca. Prodajalec 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.

**Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga:**

Kupec (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema artiklov.

Odstop od pogodbe kupec sporoči na e-naslov prodajalca: info@silvo.si.

Obrazec za odstop od pogodbe artiklov je uporabnikov na voljo [tu](https://www.mimovrste.com/i/40967054/).

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov skladišča podjetja: SILVO unikatni izdelki iz lesa Silvester Košmrlj s.p. Podklanec 24 1317 Sodražica ali ga osebno prinese na ta isti naslov.

Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Kupec mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Kupec artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih potrošnika.

Vračilo opravljenih vplačil vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja) bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila kupcu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec (kar je najbolj običajno s plačilom na transakcijski račun), razen če je kupec izrecno zahteval uporabo drugačnega plačilnega sredstva in če kupec zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščena, koda za popust. Ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Uporabniku se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne uporabniku.

V izjemnih primerih, ko artikli niso vrnjeni v skladu ZVPot, lahko kupcu ponudimo odkup artikla z ustrezno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup z znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi kupca po elektronski pošti. Kupec omenjeno odkupnino koristi izključno ob naročilu drugega artikla enake ali višje vrednosti.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila [zakona o varstvu potrošnikov](http://www.zps.si/images/stories/zakoni/zvpot_enpb_dec11.pdf)(neuradno prečiščeno besedilo).

http://www.zps.si/images/stories/zakoni/zvpot\_enpb\_dec11.pdf

**Stvarne napake:**

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Kupec mora v obvestilu o napaki natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, 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.

Kupec, 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 ali
* vrne plačani znesek.

Garancija:

Artikli imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu, ki ga prejmete ob dostavi blaga. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih ali na računu.

Informacija o garanciji je navedena tudi na strani s predstavitvijo artikla. Če informacije o garanciji ni, ima izdelek 15 dnevno brezpogojno garancijo. Kupec lahko tudi kontaktira ponudnika, ki mu bo zagotovil ažurno informacijo o garanciji.

**Dostava:**
Izdelki, ki jih naročite v spletni trgovini »SILVO« Vam dostavimo prek pošte Slovenija.

Dostavljeni so v najkrajšem možnem času. Največkrat je to naslednji dan kot je izdelek naročen.

Ob dobavi kupec prejme obrazec za vračilo artiklov, kjer so navedene dodatne informacije glede pravice do odstopa ter pogoji in način izvršitve same pravice. Navedene so vse potrebne informacije glede naslova, kamor se kupec lahko obrne v primeru pritožbe in informacije glede servisa oziroma drugih storitev po zaključku pogodbe.

**Strošek dostave:**

Strošek dostave je enak za vso Slovenijo in znaša **4,00 €.**

**Brezplačna dostava:**

Dostava je brezplačna v primeru nakupa nad **50,00 €.** Ter za vse izdelke, ki jih prevzamete osebno na podjetju SILVO unikatni izdelki iz lesa Silvester Košmrlj s.p. Podklanec 24 1317 Sodražica

**Varovanje osebnih podatkov:**
Prodajalec se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov kupca.
Prodajalec za nedoločen čas hrani IP naslove vseh obiskovalcev trgovine »SILVO«.

Prodajalec bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo.

Kupčevi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi kupec sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

**Varstvo otrok:**
Oglasna sporočila bodo jasno razvidna (upoštevajoč starost) in jasno ločena od iger in tekmovanj. Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

Prodajalec ne sme sprejemati naročila od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi zato imel izrecnega dovoljenja njegovih staršev ali skrbnikov.

Prodajalci brez izrecnega dovoljenja njihovih staršev ali skrbnikov ne sme sprejemati kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke. Prav tako ponudnik tretji osebi ne sme izdajati podatkov, sprejetih od otrok, izjema so starši oziroma skrbniki.

Prodajalec ne sme ponujati prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so škodljive za otroke.

**Odveza odgovornosti:**
Prodajalec se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu, pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da prodajalec ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo prodajalec kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega artikla.

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

Prodajalec se trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih izdelkov. Prejeli boste dejanski izdelek kot ga prikazujejo fotografije, če je to v opisu izdelka navedeno. Drugače gre za simbolične fotografije izdelkov. Same fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Prodajalec si pridržuje pravico, da pogoje poslovanja spremeni kadarkoli in na kakršenkoli način, ne glede na razlog in brez predhodnega opozorila.

**Pritožbe in spori:**
SILVO spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Prodajalec se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 051308316 ali po elektronski pošti info@silvo.si. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova info@silvo.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

SILVO 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 kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato se prodajalec prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

**Izvensodno reševanje potrošniških sporov**

Skladno z zakonskimi normativi SILVO unikatni izdelki iz lesa Silvester Košmrlj s.p. ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga kupec lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

SILVO 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). Platforma je na voljo potrošnikom [tukaj](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL).

<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**.**

**Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov!**

**Silvester Košmrlj, direktor**