

Pogoji storitve

Pogoji poslovanja Cojzla.si

1. Pravno obvestilo

Splošni pogoji poslovanja spletnega nakupovanja so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (ZVPNPP), na podlagi priporočil Gospodarske zbornice Slovenije in mednarodnih kodeksov za spletno in elektronsko poslovanje. S spletno trgovino upravlja podjetje KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju »ponudnik«), matična številka: 6903240000, davčna številka: SI95903054, podjetje JE zavezanec za DDV in si pridržuje pravico do sprememb pogojev. Podjetje je registrirano 31.8.2015 v Ajpesu, izpostava Ljubljana.

2. Postopek nakupa

Tehnični koraki, ki vodijo do sklenitve kupoprodajne pogodbe

V postopku nakupa so uporabniku (kupcu) na voljo naslednji tehnični koraki:

1. iskanje posameznega produkta
2. izbor produkta za nakup
3. določitev količine produktov za nakup v nakupovalni košarici,
4. pregled končne cene izbranega produkta v izbrani količini
5. potrditev naročila
6. oddaja naročila

Tehnološka sredstva, ki omogočajo prepoznavanje in popravljanje napak pred oddajo naročila

Pred potrditvijo nakupa lahko še enkrat pregledate vnesene podatke in jih po potrebi spremenite.

Naročilo sprejeto

Po oddaji naročila uporabnik (kupec) od ponudnika po elektronski pošti prejme obvestilo, da je naročilo sprejeto. Razen možnosti preklica uporabnik (kupec) po oddaji naročila ne more spreminjati vsebine naročila.

Naročilo potrjeno

Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanje točnosti dobave tudi telefonsko kontaktira uporabnika (kupca) na sporočeno kontaktno telefonsko številko. Ob potrditvi naročila ponudnik uporabnika (kupca) po elektronski pošti obvesti o predvidenem roku dobave. Kupoprodajna pogodba o nakupu naročenih izdelkov med uporabnikom (kupcem) in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena (glej točko 7.). Ponudnik lahko naročilo iz kakršnega koli razloga prekliče in o tem pisno obvesti kupca.

Blago odpremljeno

Trgovec v dogovorjenem roku naročene izdelke pripravi in odpošlje.

3. Dostava

Ponudnik se zavezuje, da bo kar najhitreje odposlal naročene izdelke. Večino naročil, ki jih na delovni dan prejmemo do 13.00 ure, odpošljemo še isti dan oz. najkasneje v roku 4 delovnih dni. V primeru, da določenega izdelka ni na zalogi in bo dobava daljša od 4 delovnih dni, vas o tem nemudoma obvestimo preko telefona oziroma elektronske pošte. V primeru, da vam daljši dobavni rok ne bi ustrezal, lahko izdelek odstranimo iz naročila ali zamenjamo z drugim podobnim.

Za dostavo skrbi GLS, večinoma so pošiljke dostavljene naslednji delovni dan od dneva odpreme. Ko bo vaše naročilo odpremljeno, prejmete obvestilo, da smo naročilo odposlali.

Strošek dostave in pakiranja je razviden v košarici ob zaključevanju naročila.

4. Cenik poštnine

Dostava: 3,90 EUR.

5. Možnosti plačila

V spletni trgovini nudimo naslednje možnosti plačila:

- z gotovino ob prevzemu pošiljke (odkupnina/po povzetju): skupaj s paketom prejmete položnico, ki jo poravnate poštnemu uslužbencu,
- preko Paypal
- s plačilno kartico

Ponudnik ob izdobavi blaga izda račun, ki ga prejmete na svoj email naslov, ki ste ga vpisali pri naročilu z nazorno razčlenjenimi stroški. Obvestilo kupcu o možnosti odstopa od pogodbe ter potek vračila blaga je zajet v Splošnih pogojih poslovanja.

6. Cene

Vse cene so izražene v Evrih (EUR) in ne vsebujejo DDV. Cene ne vključujejo stroškov dostave blaga. Vse cene veljajo v trenutku od oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti.

7. Vaše naročilo (sklenjena pogodba)

Vaše naročilo hranimo v naši računalniško vodeni evidenci prejetih naročil. Možnost vpogleda v vaše naročilo imate v poslovnih prostorih podjetja KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana.

Dosegljivi smo od ponedeljka do petka med 9.00 in 16.00 uro.

Ponudnik v sodelovanju s poslovnim partnerjem GLS razpošilja naročeno blago zgolj po območju Slovenije. Pogodbo je možno skleniti v slovenskem jeziku.

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

8. Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe (vračila)

Potrošnik (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 pisno ali preko elektronske pošte**, 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. **Vračilo velja za vse izdelke v spletni trgovini Cojzla.si**

Obvestilo o odstopu lahko potrošnik predloži podjetju na obrazcu ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov prodajalca: KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana pa ga osebno prinese na sedež podjetja.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe. **Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Da je bil artikel vrnjen v skladu s predpisanim rokom, se šteje, če je bil dostavljen na sedež podjetja KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana ali pa odposlan na sedež podjetja pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo.**

Vračilo opravljenih vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Kupcu se vrne kupnina z enakim plačilnim sredstvom, kot je bilo plačilo izvedeno, razen če kupec izrecno zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva.

Potrošnik 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 potrošnik. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov (neuradno prečiščeno besedilo).

V primeru vračila blaga, prosimo, da si natisnete obrazec za vračilo blaga, ga ustrezno izpolnite, ga **podpišete in nam ga pošljete skupaj z blagom in kopijo računa** po pošti na naslov KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana Vračilo blaga s priloženim obrazcem lahko opravite tudi osebno na sedežu podjetja.

Vračilo poškodovanih pošilk

V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, nas pokličite in pričeli bomo z razreševanjem nastale težave. Mi vam bomo po dogovoru poslali dostavno službo, ki bo prevzela paket v enakem stanju, kot ste ga prejeli (brez da bi karkoli dodali ali odstranili) ter boste izpolnili reklamacijski zapisnik. Skupaj z dostavno službo bomo poskrbeli, da bo reklamacije rešena v najkrajšem možnem času.

9.Vaša zasebnost

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov pred izgubo, zlorabo ali nepooblaščenim dostopom v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov

(ZVPot1). Podatki bodo uporabljeni zgolj za komunikacijo z uporabnikom. Osebni podatki, ki nam jih zaupate, so vaši in to v veliki meri spoštujemo. Vaše podatke uporabljamo izključno za zagotavljanje učinkovite izpolnitve naročila. Zavezujemo se, da podatkov uporabnikov ne bomo delili, prodali ali predali nepooblaščenim osebam – nikoli!

10. Politika uporabe piškotkov

Spletna stran uporablja piškotke za zagotavljanje boljše uporabniške izkušnje in spremljanje statistike obiska. O uporabi piškotkov so obiskovalci obveščeni ob prvem obisku spletne strani, za uporabo nekaterih piškotkov prosimo obiskovalca za njegovo privolitev. Obiskovalec lahko svojo odločitev v zvezi z uporabo piškotkov kadarkoli spremeni na tej spletni strani.

Spletna stran ne posreduje piškotkov zunanjim ponudnikom storitev in jih ne uporablja za prikazovanje reklamnih sporočil.

11. Zaščitene blagovne znamke

Vsebine, objavljene na tem spletnem mestu so naša last in se ne smejo prepisovati, razmnoževati ali kako drugače razširjati brez dovoljenja lastnika.

12. Odveza odgovornosti

Ponudnik redno skrbi za ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh, vendar pa se lahko lastnosti izdelkov, njihova dostopnost 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.

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

13. Pritožbe in spori

Podjetje KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec s podjetjem KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana lahko poveže po elektronski pošti na kanava.racunovodstvo@gmail.com. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Podjetje KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana 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 prizadevamo po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi podjetje KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana **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.

KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Republike Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo do platforme za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). **Platforma je na voljo potrošnikom tukaj.**

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.

14. Omejitev odgovornosti

Odgovornost kupca je, da izdelke uporablja varno in primerno namenu končnega izdelka. Za morebitne posledice nepravilne uporabe je odgovoren izključno kupec izdelkov. Podjetje ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi napačne uporabe ali neznanja kupca.

15. Stvarna napaka

Stvarna napaka je v primeru, ko:

- artikel nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet
- artikel 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
- artikel nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane

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

Kako se preverja primernost artikla?

Preverja se z drugim, brezhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

Kako se stvarno napako uveljavi?

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.

Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

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.

Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, mora podjetje čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugoditi potrošnikovi zahtevi iz 37.c in 38. člena tega zakona.

Podjetje mora pisno odgovoriti potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen.

16. Kontakt in podatki o podjetju

KANAVA d.o.o., Italijanska ulica 7, 1000 Ljubljana

Matična številka: 6903240000, davčna številka: SI95903054, podjetje JE zavezanec za DDV in si pridržuje pravico do sprememb pogojev. Podjetje je registrirano 31.8.2015 v Ajpesu, izpostava Ljubljana.

Pogoji poslovanja veljajo od 5.7.2024 do preklica.