

Pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja Storks, d.o.o., Ljubljana so sestavljeni v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#), na podlagi priporočil [GZS](#) in mednarodnih kodeksov.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje Storks, d.o.o., Ljubljana, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Dostopnost informacij

(povzetek zakonodaje)

Ponudnik se zavezuje, da bo na zahtevo kupca vselej zagotovil naslednje informacije:

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- b) kontaktne podatke, ki kupcu omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- d) dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- e) pogoje dostave izdelka 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 izdelka,
- j) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Načini plačila

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- z **nakazilom na račun** Storks, d.o.o., Ljubljana (po ponudbi / predračunu)
- z **obročnim plačilom** kredit najet pri Unicredit banki

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in informacijami o garanciji.

Ponudba je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku na zahtevo.

Cene

Vse cene so brez DDV, razen če je izrecno napisano drugače.

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. 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.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (vplačilo avansa po ponudbi, oziroma pisna potrditev). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca.

Postopek nakupa

1. Priprava ponudbe in naročilo

Kupec osebno, preko e-pošte ali v telefonskem pogovoru naroči izbrane artikle. Kupec prejme ponudbo za izbrane artikle na podlagi naročila.

2. Potrditev naročila

Če kupec z vplačilom avansa, ki je naveden v ponudbi ali pisno potrditvijo naročilo potrdi, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. 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 kontaktno telefonsko številko, ki jo je posredoval kupec. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena.

3. Dobava ali montaža blaga

Ponudnik v dogovorjenem roku blago pripravi, dostavi in po potrebi montira in o tem po telefonu ali osebno obvesti kupca.

Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

Kupec ima pravico, da ob dogovoru s ponudnikom vrne kupljeno blago ob stroških stornacije v višini 30% celotnega zneska kupnine. Kupec je dolžan nositi stroške, ki nastanejo pri vrnitvi predmeta nakupa. O nameravanem vračilu mora kupec **pisno obvestiti ponudnika**, najkasneje v **8 dneh** od prejetja blaga, in sicer priporočeno na naslov Storks, d.o.o., Ljubljana, Ilirska ulica 15, 1000 Ljubljana, blago pa vrniti v nadaljnjih 15 dneh.

Možnost vračila ne velja za opremo:

- pri kateri je potrebna montaža,
- ki je bila naročena po meri,
- ki je bila naročena eksplicitno za kupca,
- ki je poškodovana,
- ki ni v originalni embalaži,
- ko je odstranjen varnostni pečat/nalepka/tablica.

V primeru dogovora za vračilo blaga kjer je potrebna montaža kupec plača tudi stroške demontaže, odvoza naročene opreme in spravilo v skladišče.

Garancija

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

V primeru, da garancijski rok ni jasno naveden, lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

Dostava

Ponudnik bo blago oziroma storitev dostavil v dogovorjenem roku, če to ne bo mogoče bo kupca pred dogovorjenim rokom o tem obvestil.

Varovanje osebnih podatkov

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov kupca.

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

Osebni podatki kupca v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.
Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi kupec sam.

Komunikacija

Ponudnik bo s kupcem stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje.

Oglasna elektronska sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj 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 objave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo kupca, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval.

Odveza odgovornosti

Ponudnik 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 ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega artikla.

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik 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 ali po elektronski pošti. Pritožba se odda priporočeno na naslov Storks, d.o.o., Ljubljana, Ilirska ulica 15, 1000 Ljubljana. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Ponudnik bo v osmih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka.

Storks, d.o.o., Ljubljana