

# Splošni pogoji poslovanja amal.si

## 1. Splošno

Splošni pogoji poslovanja so sestavljeni v skladu s predpisi s področja varstva potrošnikov, na podlagi priporočil Gospodarske zbornice Slovenije in mednarodnih kodeksov za spletno in elektronsko poslovanje. S spletno trgovino amal.si (v nadaljevanju kot »spletna trgovina«) Amal d.o.o., Koprška 64, 1000 Ljubljana, ponudnik storitev elektronskega poslovanja (v nadaljevanju kot »Trgovec«).

Z registracijo v spletno trgovino pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter uporabniško geslo, ki ga določi uporabnik sam. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Obiskovalec z registracijo potrди in jamči, da je polnoletna, popolno poslovno sposobna oseba. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Z nakupom izdelka uporabnik postane kupec.

S temi Splošnimi pogoji poslovanja se opredeljuje delovanje spletne trgovine, pravice in dolžnosti obiskovalca, uporabnika in kupca ter poslovno razmerje med Trgovcem in uporabnikom kot kupcem izdelkov iz ponudbe spletne trgovine.

## 2. Dostopnost informacij

Trgovec se zavezuje, da bodo uporabniku vselej na voljo:

- podatki o identiteti Trgovca (predvsem firma in sedež družbe);
- kontaktni podatki, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo s Trgovcem (naslov elektronske pošte, telefon ipd.);
- informacije o bistvenih značilnostih izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine, vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami;
- informacije o dostopnosti izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine;
- način in pogoji dostave izdelkov oz. izvršitve storitev, predvsem kraj in rok dostave;
- informacije o načinu plačila;
- podatki o časovni veljavnosti ponudbe iz spletne trgovine;

- informacije o roku, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop;
- informacije o možnosti vračila izdelkov in o tem, če in koliko takšno vračilo stane uporabnika;
- informacije o postopku s pritožbo uporabnika ter podatki o kontaktni osebi Trgovca za stike z uporabniki.

### 3. Ponudba izdelkov, rok dobave in prevzem

Ponudba izdelkov v spletni trgovini se zaradi narave poslovanja preko spleta pogosto in hitro spreminja ter ažurira.

Rok dobave izdelkov, ki so na zalogi, je do 7 delovnih dni za dostavne naslove v Sloveniji, razen če dostavna pošta ali Pošta Slovenije na posamezni dostavni naslov dostavlja kasneje (glej točko 10.). Za ostale izdelke velja rok dobave, za dostavne naslove v Sloveniji, ki je naveden ob izdelku v spletni trgovini. V posameznih primerih, rok dostave pri izdelku ni naveden, v tem primeru bo trgovec kupca obvestil o predvidenem roku dostave ali pa ga obvestil, da naročenega izdelka ni mogoče dobaviti.

Uporabnik lahko ob oddaji nakupnega naročila določi enega od naslednjih načinov prevzema izdelkov:

- osebni prevzem na sedežu podjetja: Amal d.o.o., Koprška 64, 1000 Ljubljana, v tem primeru se ne plača poštnih stroškov;
- **brezplačna dostava** v primeru lastnega prevzema na sedežu podjetja Amal d.o.o.
- plačljiva dostava na izbrani naslov kupca. Dostava se obračuna glede na težo pošiljke, cena dostav je objavljena na spletni strani.

### 4. Načini plačila

Trgovec uporabniku omogoča naslednje načine plačila nakupa izdelkov iz spletne trgovine:

- o ponudbi - predračunu; po e-pošti vam posredujemo predračun. Ko prejmemo plačilo, vam blago dostavimo.
- preko računa PayPal.
- preko računa Stripa - plačilne in kreditne kartice (Visa, Mastercard, Maestro, American Express).

## 5. Cene

Spletna cena velja za vse registrirane uporabnike spletne trgovine Trgovca. Na spletno ceno so možni pribitki, glede na izbrani način plačila (glej točko 4.).

Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih in vsebujejo DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov dostave (glej točki 3. in 10.). Vse cene veljajo samo za elektronsko naročilo izdelkov prek spletne trgovine.

Vse cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti, zato veljajo le do njihove vsakokratne spremembe. Kljub izjemnim naporom, da bi Trgovec zagotovil najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V primeru iz prejšnjega stavka in v primeru, ko se cena izdelka spremeni med obdelavo naročila, to je od trenutka oddaje naročila do potrditve naročila, bo Trgovec:

- uporabniku (kupcu) to sporočil in ga obvestil o novih cenah, uporabnik (kupec) ima v takšnem primeru možnost svoje naročilo spremeniti ali ga deloma ali v celoti preklicati ali pa potrditi naročilo po novih cenah, vse brez dodatnih stroškov; oziroma
- uporabniku (kupcu) omogočil odstop od nakupa in mu hkrati ponudil rešitev, ki bo šla v obojestransko korist in zadovoljstvo.

## 6. Postopek nakupa

### 6.1. Tehnični koraki, ki vodijo do sklenitve kupoprodajne pogodbe

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

- prijava v spletno trgovino z uporabo elektronskega naslova ali uporabniškega gesla, če si je uporabnik (kupec) že predhodno oblikoval uporabniški račun (glej tudi točko 1.);
- iskanje posameznega izdelka v ponudbi izdelkov v spletni trgovini;
- izbor izdelka za nakup;
- dodajanje izbranega izdelka za nakup v nakupovalno košarico;
- določitev količine izdelka za nakup v nakupovalni košarici;

- pregled cene izbranega izdelka v izbrani količini, vključno z obračunanim davkom, če se ta obračuna;
- izbor načina dostave izdelka (glej tudi točki 3. in 10.);
- izbor načina plačila (glej tudi točko 4.);
- pregled naročila z izbranim načinom dostave izdelka in obračunanimi stroški dostave, če se ti obračunajo ter
- potrditev in oddaja naročila ter s tem zaključek nakupa (glej tudi točki 6.3. in 6.4.).

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

Pred oddajo naročila je uporabniku (kupcu) prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

- vidi in pregleda, katere izdelke je izbral in dodal v nakupovalno košarico;
- vidi in pregleda ceno posameznega izdelka ter skupno ceno celotne izbrane količine posameznega izdelka;
- spreminja izbrano količino posameznega izdelka in izračuna novo ceno tako spremenjene količine;
- odstranjuje izbrane izdelke, ki jih ne želi kupiti, iz nakupovalne košarice ter
- obračunava pripadajoči davek, glede na davčno stopnjo, ki velja za izbrani izdelek in njegovo ceno (osnovo za davek).

Pred potrditvijo naročila je uporabniku (kupcu) prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

- spreminja izbrani način dostave izdelka;
- spreminja izbrani način plačila ter
- pregleduje in potrjuje posamezne spremembe.

## 6.3. Naročilo sprejeto

Po oddaji naročila uporabnik (kupec) od Trgovca po elektronski pošti prejme obvestilo, da je naročilo sprejeto. V roku 1 ure od prejema tega obvestila ima uporabnik (kupec) možnost preklicati naročilo brez posledic. Razen možnosti preklica uporabnik (kupec) po oddaji naročila ne more spreminjati vsebine naročila. Uporabniku (kupcu) so v njegovem profilu na spletni strani Trgovca vselej dostopni izčrpani podatki o statusu in vsebini posameznega naročila.

#### 6.4. Naročilo potrjeno

Če uporabnik (kupec) naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Trgovec po prejemu naročila pregleda, preveri dobavljivost naročenih izdelkov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Trgovec lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanje točnosti dobave tudi telefonsko kontaktira uporabnika (kupca) na sporočeno kontaktno telefonsko številko. Ob potrditvi naročila Trgovec uporabnika (kupca) po elektronski pošti obvesti o predvidenem roku dobave. Kupoprodajna pogodba o nakupu naročenih izdelkov med uporabnikom (kupcem) in Trgovcem je na tej stopnji nepreklicno sklenjena (glej točko 7.).

#### 6.5. Blago odpremljeno

Trgovec v dogovorjenem roku naročene izdelke pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti uporabnika (kupca). V elektronskem sporočilu iz prejšnjega stavka Trgovec pouči uporabnika (kupca) tudi o politiki vračila izdelkov ter ga seznanja s kontaktnimi osebami za primer pritožbe ali zamude pri dostavi.

### **7. Kupoprodajna pogodba**

Trgovec uporabniku, ki kupi izdelek iz spletne trgovine, izda račun v pisni obliki, z razčlenjenimi stroški in pojasnilom o pravici do odstopa od nakupa z vrnitvijo kupljenega izdelka, če je to potrebno in mogoče. Kupoprodajna pogodba v obliki nakupnega naročila je v elektronski obliki shranjena na strežniku Trgovca in je uporabniku (kupcu) dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu. Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

Kupoprodajna pogodba med Trgovcem in uporabnikom (kupcem) je sklenjena v trenutku, ko Trgovec potrdi naročilo (glej točko 6.2.). Od tega trenutka dalje so vse cene in drugi pogoji nakupa fiksirani in veljajo tako za Trgovca kot za uporabnika (kupca).

## **8. Pravica do odstopa od nakupa, vračilo izdelkov**

Določila, ki jih navajamo v nadaljevanju 8. člena veljajo za uporabnike (kupce), ki so fizične osebe.

Uporabnik (kupec) ima pravico, da v 14-ih dneh od dne prevzema naročenih izdelkov Trgovcu na kontaktni elektronski naslov: info@amal.si sporoči, da odstopa od kupoprodajne pogodbe, pri čemer mu ni potrebno navesti razloga za takšno odločitev. Vrnitev kupljenih izdelkov Trgovcu v roku za odstop od kupoprodajne pogodbe šteje za sporočilo o odstopu. Edini strošek, ki zaradi odstopa od kupoprodajne pogodbe bremeni uporabnika (kupca), je strošek vračila izdelkov Trgovcu. V primeru vračila nam posredujte vaše osebne podatke, številko tekočega računa ter kopijo računa.

Kupljene izdelke je potrebno vrniti Trgovcu najkasneje v roku 30-ih dni od dne oddanega sporočila o odstopu od kupoprodajne pogodbe. Kupljene izdelke je potrebno vrniti Trgovcu s priporočeno pošiljko nepoškodovane, v originalni embalaži in v nespremenjeni količini, razen če so izdelki uničeni, pokvarjeni, izgubljeni ali se je njihova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv uporabnik (kupec). Če je poštni paket, s katerim je uporabnik (kupec) prejel naročene izdelke, fizično poškodovan, če v njem manjka vsebina ali če kaže znake odprtja, mora uporabnik (kupec) sprožiti postopek reklamacije pri dostavni službi (glej točko 15.).

Za vrnjene izdelke Trgovec uporabniku (kupcu) takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 30 dni od prejema sporočila o odstopu vrne vplačani znesek oziroma koriščeni darilni bon, morebitne koriščene promocijske kode in drugi popusti pa se uporabniku (kupcu) ne vrnejo. Vračilo vplačanega zneska izvrši Trgovec na osebni oz. transakcijski račun uporabnika (kupca). Koriščeni darilni bon Trgovec vrne v obliki dobropisa.

## **9. Garancija**

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na računu ali na garancijskem listu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil in pogojev, navedenih na garancijskem listu ter ob predložitvi računa.

Garancijski rok je naveden na garancijskem listu ali na računu. Informacija o garanciji je navedena

tudi ob predstavitvi izdelka v spletni trgovini. Če v spletni trgovini informacije o garanciji ni, potem izdelek garancije nima.

Uporabnik (kupec) lahko garancijo uveljavlja pri Trgovcu ali pa neposredno pri proizvajalcu izdelka ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom. Proizvajalec oz. njegov pooblaščen servis je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 45-ih dneh od dne prejema izdelka v popravilo, sicer pa izdelek zamenjati z drugim, enakovrednim izdelkom v brezhibnem stanju.

## **10. Dostava**

Trgovec bo naročene izdelke dostavil uporabniku (kupcu) v dogovorjenem roku. Pogodbeni partner Trgovca za dostavo pošiljk je Pošta Slovenija. Trgovec si pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil učinkoviteje. V primeru prevzema izdelkov po poštnem povzetju plača kupec tudi poštno stroške.

## **11. Varnost**

Trgovec uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. Trgovec v te namene uporablja 128-bitni SSL certifikat, ki ga je izdala za to pooblaščen organizacija.

Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbi Credit card - Braintree Payments. Avtorizacije kreditnih kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku Trgovca.

Za varnost je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter za ustrezno programsko in protivirusno zaščito svojega računalnika.

## **12. Varstvo otrok**

Trgovec v spletni trgovini ne sprejema naročil od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi za to imel izrecno dovoljenje njegovih staršev ali skrbnikov. Trgovec v spletni trgovini ne ponuja prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so škodljive za otroke.

Trgovec brez izrecnega dovoljenja staršev ali skrbnikov ne bo sprejemal kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke, prav tako ne bo izdajal podatkov, sprejetih od otrok, tretjim osebam, razen staršem oziroma skrbnikom.

Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

### **13. Politika zasebnosti**

Del teh Splošnih pogojev poslovanja je tudi Politika zasebnosti, ki je dostopna na 1. strani portala Trgovca.

### **14. Mnenja uporabnikov in ocene izdelkov**

Mnenja, komentarji in ocene izdelkov, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci, so del funkcionalnosti spletne trgovine in so namenjene skupnosti uporabnikov.

Trgovec ne odgovarja za vsebino mnenj, komentarjev in ocen izdelkov, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci. Trgovec mnenja, komentarje in ocene pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so zavajajoča, žaljiva, obscena ali po mnenju Trgovca ne nudijo koristi drugim uporabnikom ali obiskovalcem spletne trgovine. Trgovec ne odgovarja za informacije v mnenjih, komentarjih in ocenah ter se odvezuje kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz teh informacij.

Z oddajo mnenja, komentarja ali ocene se uporabnik oziroma obiskovalec izrecno strinja s pogoji uporabe in Trgovcu dovoljuje objavo dela ali celotnega besedila v vseh elektronskih in drugih medijih. Trgovec ima pravico vsebino mnenja, komentarja ali ocene uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu Trgovca, vključno z objavo v oglasih ali drugih trženjskih komunikacijah. Avtor mnenja, komentarja ali ocene hkrati izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisana mnenja, komentarje ali ocene ter da te pravice brezplačno, neizključno in časovno neomejeno prenaša na Trgovca.



## **15. Odgovornost**

Trgovec se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni v njegovi spletni trgovini, vendar se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da Trgovec ne uspe pravočasno popraviti podatkov, ki so objavljeni v spletni trgovini. V takem primeru bo Trgovec uporabnika (kupca) obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali spremembo naročila (glej točko 5.). Čeprav se Trgovec trudi zagotoviti natančne fotografije izdelkov, ki so naprodaj v spletni trgovini, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Trgovec od trenutka oddaje pošiljke z naročenimi izdelki na pošto dalje ne odgovarja za primere, ko pride do fizičnih poškodb, uničenja ali izgube pošiljke, kakor tudi ne, če pride do manjka vsebine v pošiljki ali če pošiljka kaže znake odprtja. V navedenih primerih mora uporabnik (kupec) sprožiti postopek reklamacije pri dostavni službi. V primeru poškodovanja pošiljke to stori tako, da pošiljko prinese na najbližjo enoto dostavne službe, v enakem stanju, kot ga je prejel, ne da bi karkoli dodal ali odstranil, ter izpolni reklamacijski zapisnik. Trgovec bo skupaj z dostavno službo poskrbel, da bo reklamacija rešena v najkrajšem možnem času.

## **16. Pritožbe, spori in uporaba prava**

Trgovec spoštuje veljavne predpise s področja varstva potrošnikov. Trgovec ima vzpostavljen učinkovit sistem obravnavanja pritožb in ima določeno osebo, s katero se v primeru težav uporabnik (kupec) lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Uporabnik (kupec) se v primeru težav lahko po pomoč obrne na tel. št.: 01 200 77 40. Pritožbo lahko uporabnik (kupec) odda na elektronski poštni naslov: info@amal. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Trgovec bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo in sporočil uporabniku (kupcu), kako dolgo jo bo obravnaval ter ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Trgovec si bo prizadeval po svojih najboljših močeh morebitne spore rešiti sporazumno. Če sporazumna rešitev spora ne bo dosežena, je za reševanje vseh sporov med Trgovcem in uporabnikom (kupcem) izključno krajevno pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani. Trgovec in uporabnik (kupec) kot udeleženca v elektronskem

poslovanju medsebojno priznavata veljavnost elektronskih sporočil na sodišču.

Za te Splošne pogoje poslovanja in za vse spore med Trgovcem in uporabnikom (kupcem) velja in se uporablja slovensko materialno in procesualno pravo, pri čemer se ne uporabljajo pravila mednarodnega zasebnega prava, ki bi odkazovala na uporabo kateregakoli drugega prava.

Za vsa razmerja ter za pravice in obveznosti, ki niso urejene s temi Splošnimi pogoji poslovanja, se smiselno uporabljajo določila Obligacijskega zakonika, Zakona o elektronskem poslovanju na trgu, Zakona o varstvu osebnih podatkov in Zakona o varstvu potrošnikov.

## **17. Spremembe splošnih pogojev poslovanja**

Trgovec lahko v primeru sprememb predpisov, ki urejajo poslovanje spletnih trgovin, varstvo podatkov ter druga področja, ki so v zvezi s poslovanjem spletne trgovine Trgovca, in v primeru sprememb lastne poslovne politike spreminja in/ali dopolnjuje te Splošne pogoje poslovanja, o čemer bo vsakič seznanil uporabnike na primeren način, kamor šteje zlasti obveščanje prek spletnega portala [www.amal.si](http://www.amal.si). Vsakokratne spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev poslovanja začnejo veljati in se uporabljati z iztekom osemdnevnega roka od objave sprememb in/ali dopolnitev. Če je sprememba in/ali dopolnitev Splošnih pogojev poslovanja nujna zaradi uskladitve s predpisi, lahko izjemoma te spremembe in/ali dopolnitve stopijo v veljavo in uporabo v krajšem času.

Uporabnik, ki se s spremembami in/ali dopolnitvami teh Splošnih pogojev poslovanja ne strinja, mora v roku osmih dni od objave obvestila o spremembi in/ali dopolnitvi Splošnih pogojev poslovanja preklicati svojo registracijo, sicer se po izteku tega roka šteje in nasproten dokaz ni dopusten, da uporabnik spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev poslovanja sprejema. Preklic registracije se naredi tako, da uporabnik s pisno izjavo Trgovcu sporoči preklic.

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov v naši spletni trgovini!