

# Splošni pogoji poslovanja

## Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine »LINEOSHOP«

Na tej strani so predstavljeni Splošni pogoji poslovanja za spletno mesto »lineoshop.si«, katere upravlja je NextLevel, spletna prodaja, d.o.o., Usnjarska cesta 18, SI-1275 Šmartno pri Litiji, davčna številka: SI24280151, matična številka: 8476845000 (v nadaljevanju: prodajalec).

Z uporabo spletnega mesta potrjujete, da ste seznanjeni s Splošnimi pogoji poslovanja (v nadaljevanju: Splošni pogoji) in jih v celoti razumete in sprejemate.

Na Splošnih pogojih temeljita celotni potek in delovanje spletne trgovine LINEOSHOP. Splošni pogoji urejajo poslovni odnos med kupcem in prodajalcem ter določajo pravice in dolžnosti kupcev in prodajalca.

Splošni pogoji začnejo veljati takoj, ko vstopite na spletno mesto z domeno »lineoshop.si«, in so veljavni na celotnem spletnem mestu, torej na vseh straneh in podstraneh spletnega mesta. Splošni pogoji, ki so veljavni v času oddaje naročila, zavezujejo kupca in prodajalca. Kupec se ob oddaji naročila v celoti strinja s trenutno veljavnimi Splošnimi pogoji in jih sprejema, kar izrecno potrdi s kljukico pred dokončno oddajo naročila.

Prodajalec si prizadeva za točnost in ažurnost podatkov na spletnem mestu, hkrati pa si pridržuje pravico do sprememb vsebine na spletnem mestu, izdelkov, storitev, cen in Splošnih pogojev. Vse morebitne spremembe veljajo kot del Splošnih pogojev od trenutka objave. Prav tako si pridržuje pravico, da iz ponudbe umakne enega, več ali vse izdelke in da začasno ali trajno omeji dostop do spletnega mesta.

Vse besedilne vsebine, slike, videe in vse drugo gradivo je izdelal, uredil in objavil prodajalec z namenom čim boljše predstavitve in opisa izdelkov ter storitev. Pridržujemo si pravico do morebitnih napak in nepravilnosti vsebine: besedila, slikovnega gradiva, video gradiva in drugih podatkov na spletnem mestu. Dejanski videz in funkcionalnost artikla se lahko razlikujeta od vsebinske predstavitve na spletnem mestu.

Vsi izdelki v prodaji so preverjeni in skladni z najvišjimi varnostnimi standardi, prodajalec pa ne prevzema nikakršne odgovornosti za kakršno koli škodo, ki bi jo povzročili izdelki, kupljeni na spletnem mestu »lineoshop.si«.

## **PODATKI O PRODAJALCU**

Firma: NextLevel, spletna prodaja, d.o.o.

Skrajšana firma: NextLevel, d.o.o.

Usnjarska cesta 18

SI-1275 Šmartno pri Litiji

Matična številka: 8476845000

Davčna številka: SI 24280151

Davčni zavezanec: Da

Datum vpisa v sodni register (Okrožno sodišče v Ljubljani): 24. 7. 2019

Številka vpisa v sodni register (Okrožno sodišče v Ljubljani): Srg 2019/30181

Glavna dejavost (SKD): G47.910 – Trgovina na drobno po pošti ali po internetu

## **ZAKONSKA PODLAGA / NAKUP V E-TRGOVINI » LINEOSHOP«**

Splošni pogoji (spletne trgovine LINEOSHOP) temeljijo na Zakonu o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22; v nadaljevanju: ZVPot-1-1), Zakonu o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 163/22; v nadaljevanju: ZVOP-2ZVOP-2), Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22, 18/23 - ZDU-10; v nadaljevanju: ZEKOM-2ZEKOM-2), Zakonu o elektronskem poslovanju na trgu (Uradni list RS, št. 61/06, 45/08 - ZArbit, 79/09, 19/15, 189/21 - ZDU-1M, 18/23 - ZDU-10, 30/24 - ZIUETDS; v nadaljevanju: ZEPT) in z Uredbi (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: GDPR) ter so sestavljeni v skladu z navedenimi akti, upoštevana pa so tudi priporočila

Gospodarske zbornice Slovenije in mednarodni pravilniki za elektronsko poslovanje.

Od uporabnikov spletne trgovine »lineoshop.si« se pričakuje, da pred uporabo spletnega mesta »lineoshop.si« preberejo in v nadaljevanju uporabe upoštevajo Splošne pogoje, saj ti skrbijo za profesionalen poslovni odnos med prodajalcem in kupcem ter opredeljujejo njune pravice in dolžnosti. Kupca in prodajalca zavezujejo Splošni pogoji, ki so na spletnem mestu opredeljeni v trenutku nakupa (spletnega naročila). Pred končno potrditvijo nakupa določenega izdelka je kupec opozorjen, da se v celoti strinja s Splošnimi pogoji, kar mora kupec potrditi s kljukico pred dokončno oddajo naročila. S to potrditvijo nakupa kupec potrdi, da jih razume, sprejema in se z njimi v celoti strinja.

## **CENE**

Cene vseh artiklov so navedene v EUR, v ceno pa je že všteti DDV. Prodajalec NextLevel, d.o.o. je po Zakonu o davku na dodano vrednost (ZDDV-1) davčni zavezanec. Cene so veljavne od dneva objave, tekoči cenik velja do preklica. Pridržujemo si pravico do sprememb cenika brez predhodnega obvestila. Ceniki nimajo vnaprej določenega obdobja trajanja, veljavna pa je trenutno objavljena cena, ko si kupec ogleduje spletno mesto in v trenutku oddaje naročila. Skupno ceno glede na enega ali več izbranih artiklov, vrednost DDV-ja in strošek poštnine kupec vidi že v nakupovalni košarici, pozneje pa tudi pri izpolnjevanju obrazca za zaključek naročila. Ko kupec potrdi naročilo, je prodajna pogodba med kupcem in prodajalcem dokončno sklenjena. Kupec se s potrditvijo strinja s Splošnimi pogoji in končno maloprodajno ceno izdelka in storitev. Vsi splošni pogoji in plačilni pogoji tako postanejo zavezujoči za obe strani. Kupec po potrditvi naročila na navedeni elektronski naslov prejme potrdilo o oddanem naročilu.

Akcijske cene imajo vnaprej določeno obdobje trajanja, veljavnost akcije je zapisana ob znižani ceni ali na predstavitveni strani izdelka.

## **NAČINI PLAČILA**

Prodajalec kupcem omogoča plačilo izdelkov in storitev na naslednje načine:

- plačilo po povzetju – kupnina se poravnava neposredno kurirju, ko ta kupcu dostavi pošiljko;

- plačilna ali kreditna kartica – kupnina se poravna prek kartic MasterCard ali Visa;
- plačilo po predračunu – kupnina se poravna z nakazilom na transakcijski račun prodajalca;
- PayPal – kupnina se poravna prek kupčevega osebnega PayPal računa.

Način plačila izberete pri zadnjem koraku oziroma na strani košarice, kjer vnesete vse potrebne podatke za zaključek nakupa. Po nakupu na vneseni elektronski naslov prejmete potrdilo o prejetem naročilu, to pa se hrani tudi na strežniku prodajalca. Po zaključku nakupa je potrdilo o prejetem naročilu v vsakem trenutku dostopno kupcu in prodajalcu.

## **STROŠKI POŠTNINE**

Ob kupnini za naročene izdelke je kupec dolžan poravnati stroške poštne, razen če je ob izdelku izrecno poudarjeno, da:

- je poština vključena v ceno ali
- je dostava brezplačna.

Kupec je s ceno poštne seznanjen, preden dokončno potrdi nakup. Če kupec izbere standardno dostavo, strošek dostave znaša 3,99 eur. Če kupec izbere ekspresno dostavo, strošek dostave znaša 5,99 eur. Če kot plačilno metodo izberete plačilo po povzetju (gotovina), se vam zaračuna provizija v višini 0,99 eur, v primeru izbire ostalih plačilnih metod pa ste stroška provizije oproščeni.

## **DOSTAVA ARTIKLOV**

Ne glede na izbrani način plačila, tj. plačilno metodo, vam pošiljko dostavi Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: Pošta Slovenije). Vse podatke o dostavni službi vidite v elektronskem sporočilu ob prejemu potrdila o oddanem naročilu. Pošta Slovenije navadno obratuje v dopoldanskem času. Možna je dostava na dom (naslov, ki ste ga v košarici navedli za dostavo) ali v Paketomat, če pošiljke ne morete prevzeti v času dostave. Če kot plačilno metodo izberete plačilo po povzetju (gotovina), se vam zaračuna provizija v višini 0,99 eur, v primeru izbire ostalih plačilnih metod pa ste stroška provizije oproščeni. Če je blago na zalogi, je rok dostave pošiljke v primeru standardne dostave od 3 do 4 delovne dni, v primeru ekspresne dostave pa od 1 do 3 delovne dni. O točnem datumu dostave bo kupec obveščen po elektronski pošti oz.

prek SMS-sporočila. Če blago ni na zalogi, bo kupec v roku enega (1) dneva obveščen o spremenjenih pogojih dostave. Dobavljenemu blagu so priložena morebitna navodila in račun. Račun shranite, saj lahko velja kot osnova za upoštevanje garancije.

Kupec je dolžan takoj po prevzemu pregledati paket in ob morebitnih poškodbah nemudoma obvestiti referenta dostavne službe ter z njegovo pomočjo sestaviti reklamacijski zapisnik o poškodovani pošiljki.

## **UPORABA IZDELKOV IN VARNOSTNO OPOZORILO**

Prizadevamo si, da v ponudbo uvrstimo le izdelke z visokimi varnostnimi standardi kvalitete. Kljub temu ne moremo popolnoma izključiti možnosti, da so nekateri izdelki proizvedeni z okvaro ali drugo pomanjkljivostjo. Trudimo se, da s podrobnimi opisi, slikami in video vsebinami čim podrobneje in pravilneje predstavimo izdelke, a ne moremo z gotovostjo trditi, da so vsi podatki v spletni trgovini popolnoma točni. V določenih primerih lahko pride do razhajanj med predstavitvenimi informacijami o izdelku in dejanskim stanjem.

Ko prejmete pošiljko, je treba za vsak posamezen artikel skrbno prebrati priložena navodila in na njihovi podlagi samostojno in varno preizkusiti delovanje in funkcije izdelka. Kupec mora po lastni presoji oceniti, ali lahko izdelek naredi premoženjsko škodo, škodo zdravju ali kakršno koli drugo škodo. Kupec vsak kupljen izdelek ali izdelke prodajalca uporablja na lastno odgovornost. V primeru, da ocenite, da bi bil izdelek lahko škodljiv zdravju ali bi lahko povzročil kakršno koli drugo škodo, izdelka ne uporabljajte, ampak se nemudoma obrnite na prodajalca. S prodajalcem se dogovorite za vrnitev izdelka, prodajalec pa bo poskrbel za varnostni pregled izdelka in vas o izsledkih obvestil po telefonu.

## **NAROČANJE BLAGA**

Naročila sprejemamo prek vseh svojih komunikacijskih kanalov (neposreden nakup v spletni trgovini, Facebook Messenger, Instagram, pogovor v živo – *live chat*, elektronska pošta, telefonsko naročilo, WhatsApp, SMS ...). Vsa naročila se hranijo v naši evidenci. Registracija kupca ni potrebna, saj lahko kupec nakup opravi kot gost. Potrebni podatki za naročilo so ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka ter izbrani artikel in količina. Pred zaključkom nakupa lahko kupec še enkrat pregleda naročilo in naredi morebitne popravke. Če želi spremeniti ali preklicati

naročilo po potrditvi nakupa, nas mora o tem še pred odpremo obvestiti po elektronski pošti ali telefonu.

## **Postopek naročanja blaga**

- Kupec po pregledu ponudbe izbere želeni artikel tako, da nanj klikne, na podlagi česar je preusmerjen na produktno stran artikla z opisom. Nato izbere želeno količino in izbiro potrdi s klikom na gumb »V košarico«. Kupec lahko v košarico doda še druge artikle, pri čemer se ponovi prej opisani postopek, ali nadaljuje pot na oddelek spletne strani »Pregled košarice«, kjer lahko odstrani izdelke ali spremeni količino. S klikom na gumb »Nadaljuj na blagajno« kupec preide na zaključno stran nakupa, kjer vpiše in označi vse potrebne podatke. Kupec lahko na zaključni strani še enkrat pregleda izbrane artikle, količino in končno maloprodajno ceno. Nakup potrdi s klikom na gumb »Zaključni nakup«.
- Ko kupec zaključi naročilo, po elektronski pošti prejme potrdilo o oddanem naročilu, ki vsebuje vse pomembne podatke o nakupu (artikli, količina, cena) in dostavi. Kupci morajo na tej točki še enkrat temeljito pregledati naročilo in morebitne napake ali želene spremembe naročila javiti čim prej, najpozneje pa v eni (1) uri od potrditve naročila. Kupec lahko namreč naročilo prekliče le do trenutka odpreme pošiljke. Sporočilo o preklicu lahko kupec pošlje prek katerega koli komunikacijskega kanala, pri čemer mora navesti, da gre za preklic naročila, zraven pa pripisati ime, priimek in naslov kupca ter naročeni artikel in številko naročila.
- Če ni nikakršnih omejitev in kupec ne prekliče naročila, prodajalec nadaljuje obdelavo oddanega naročila. Najprej prodajalec preveri zalogo in izračuna predvideni rok dostave za določeni artikel ali več artiklov. Nato po elektronski pošti in SMS sporočilu obvesti kupca o potrjenem naročilu in navede predvideni rok dostave. Če je artikel ali več artiklov na zalogi, prodajalec kupcu prek dostavne službe pošiljko dobavi v roku od 1 do 4 dni, v nasprotnem primeru pa ga po elektronski pošti in SMS sporočilu obvesti o točnem roku dobave. Ob prejeti pošiljki kupec prejme tudi morebitna navodila in račun.

## **Prodajna pogodba**

V trenutku, ko kupec s klikom na gumb »Zaključni nakup« potrdi naročilo, je prodajna pogodba med prodajalcem in kupcem nepreklicno sklenjena. S tem kupec potrjuje in sprejema vse pogoje prodajne pogodbe, izbrano količino in artikle in maloprodajno ceno ter v celoti sprejema Splošne pogoje. Vsi pogoji nakupa so od tega trenutka trdno določeni in veljajo za obe strani. Kupec po elektronski pošti prejme sporočilo, da je naročilo potrjeno.

Prodajalec ne shranjuje besedil prodajnih pogodb v elektronski obliki.

## ODSTOP OD POGODBE

V skladu z določbo 134. člena ZVPot-1 ima kupec pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v štirinajstih (14) dneh obvesti prodajalca, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Kupec ima pravico, da pred oddajo vloge za odstop od pogodbe opravi ogled in preizkus izdelka v obsegu, kot je to nujno potrebno, da ugotovi, kakšno je dejansko stanje izdelka. Kupec mora sporočiti vse potrebne podatke (ime, priimek, št. naročila, datum računa itd.), saj bo njegovo zahtevo le tako mogoče nemoteno obravnavati. V skladu z 2. odstavkom 141. člena ZVPot-1 kupec ob vračilu izdelkov krije samo stroške vračila blaga, razen če te stroške krije prodajalec ali če prodajalec predhodno ne seznaní kupca, da ga bremeni ta strošek. Kupec mora na podlagi 140. člena ZVPot-1 izdelek oziroma izdelke vrniti v roku štirinajstih (14) dni od vložene vloge za odstop od pogodbe (nakupa). Dokler prodajalec ne prejme vrnjenega blaga ali mu kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, kupcu ne vrne kupnine. Do odstopa od pogodbe so upravičene le fizične osebe, za pravne osebe možnost odstopa od pogodbe ne velja.

Kupec, ki odstopi od pogodbe, mora vrniti nepoškodovan izdelek v isti embalaži in količini kot ob naročilu v spletni trgovini. Od trenutka, ko odstopi od pogodbe, izdelka ne sme več uporabljati. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga (142. člen ZVPot-1). Če je izdelek poškodovan ali če kupec ne vrne identične količine izdelkov, lahko prodajalec zavrne poziv kupca za odstop od pogodbe oziroma je kupec dolžan poravnati nastalo škodo. Prodajalec bo kot dokazno gradivo fotografiral vsak vrnjen izdelek, embalažo in pošiljko, slike pa bodo shranjene na strežniku prodajalca.

V skladu s 136. členom ZVPot-1 mora kupec vlogo za odstop od pogodbe oddati v roku štirinajstih (14) dni od trenutka, ko pridobi dejansko posest nad blagom. Prodajalca lahko o odstopu od pogodbe obvesti prek elektronske pošte na naslov »info@lineoshop.si« ali prek navadne pošte na naslov NextLevel, d.o.o. - **RETURNS**, Usnjarska cesta 18, SI-1275 Šmartno pri Litiji. Šteje se, da sta poziv za odstop od pogodbe in pošiljka z izdelkom poslana pravočasno, če kupec pošiljko odda v predpisanem roku. Dokazno breme za uveljavljanje pravice do pravočasne oddaje odstopa od pogodbe iz navedenega člena nosi kupec.

Obrazec za odstop od pogodbe (nakupa) najdete [tukaj](#). Izpolnjeni obrazec bo celotni postopek močno olajšal tako prodajalcu kot tudi kupcu, zato vas prosimo, da nam vlogo za odstop od pogodbe podate v obliki obrazca po navadni ali elektronski pošti.

Ko kupec poda zahtevo za odstop od pogodbe, mu prodajalec na podlagi 143. člena ZVPot-1 najpozneje v roku štirinajstih (14) dni do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, povrne vsa prejeta plačila. Celotna kupnina bo kupcu povrnjena z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je kupec uporabil ob nakupu, razen v primerih, ko kupec brezpogojno zahteva vračilo kupnine prek drugega plačilnega sredstva in če zaradi tega kupec ne nosi nikakršnih stroškov. Kupec ni upravičen do povračila dodatnih stroškov, ki nastanejo kot posledica kupčeve odločitve za drugo vrsto dostave, ki cenovno ni najugodnejša, tj. standardna vrsta dostave s strani prodajalca.

Če prodajalec ob pregledu izdelka ugotovi, da je izdelek poškodovan in ne deluje zaradi neprimerne in nepravilne uporabe, ki ni bila nujna za ugotovitev dejanske narave, delovanja in lastnosti izdelka, reklamacijo in s tem vračilo prejetih plačil zavrne. Za kupca lahko nastanejo tudi dodatni stroški ponovne dostave izdelka, če ga kupec želi znova prevzeti.

V skladu s potrošniško zakonodajo EU si pridržujemo pravico, da zavrremo vračilo določenega blaga. Med takšno blago na primer spada blago higienske narave, ki se prodaja v zapečateni embalaži, če kupec po prejemu takšno embalažo odpečati. V skladu z določili omenjene zakonodaje mora kupec takšno blago vrniti v originalni, neodpečateni embalaži, da ga pregledamo. Po prejemu in pregledu takšnega blaga kupčev zahtevk obravnavamo v skladu z veljavnimi predpisi s tega področja

Blago je mogoče vrniti le na daljavo prek dostavne službe, fizična oddaja izdelkov na naslovu prodajalca ni mogoča.

## **JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA**

V skladu z 71. členom ZVPot-1 kot prodajalec odgovarja za neskladnost blaga.

Blago je na podlagi 72. člena ZVPot-1 skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar je to primerno (subjektivne zahteve za skladnost blaga):

1. ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
2. je primerno za poseben namen, za katerega ga kupec potrebuje in s katerim je kupec seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal;



3. je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitvev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter

4. je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Poleg izpolnjevanja zgornjih zahtev mora blago na podlagi 73. člena ZVPot-1 tudi (objektivne zahteve za skladnost blaga):

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;

2. biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago kupcu pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;

3. biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitvev ali drugimi navodili, za katere lahko kupec razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in

4. biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih kupec lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če prodajalec dokaže, da:

- za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanj vedel,
- je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
- javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

Prodajalec na podlagi 75. člena ZVPot-1 ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost blaga, če je prodajalec kupca ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, ter je kupec ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Za odgovornost stvarne in pravne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja Obligacijska razmerja, če ZVPot-1 ne določa drugače.

V skladu s 84. členom ZVPot-1 lahko kupec uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila

neskladnost ugotovljena. Kupec mora v obvestilu o neskladnosti natančno opisati neskladnost. prodajalcu omogočiti, da blago, za katerega kupec zatrjuje, da je neskladno, pregleda. Obvestilo o neskladnosti lahko kupec 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.

V skladu z 78. členom ZVPot-1 prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga. Če je predmet prodajne pogodbe rabljeno blago, prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v enem letu od dobave blaga.

V primeru neskladnosti blaga je kupec, ki je o neskladnosti blaga pravilni in pravočasno obvestil prodajalca, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega odseka, upravičen da (81. člen ZVPot-1):

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

V vsakem primeru ima kupec 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..

Kupec lahko od prodajalca zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko prodajalca obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga brez znatnih nevšečnosti za kupca, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega kupec blago potrebuje, vse v skladu in po postopku podrobneje določenem v 82. členu ZVPot-1 (vzpostavitev skladnosti).

Kupec lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov (83. člen ZVPot-1):

- 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 kupčev jamčevalni zahtevak za vzpostavitev skladnosti blaga;
- 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 kupca.

Ne glede na zgornje primere lahko kupec odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Kadar kupec odstopi od prodajne pogodbe, kupec prodajalcu na stroške prodajalca vrne blago.

Kupec ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna.

Pravice kupca iz naslova jamčevalnega zahtevka prenehajo v dveh letih od dneva, ko je kupec o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

Obrazec za prijavo stvarne napake dobite [tukaj](#).

## **GARANCIJA**

Garancija je na podlagi 89. člena ZVPot-1 vsaka obveznost, ki jo prodajalec ali proizvajalec prevzame do kupca poleg zakonskih obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga in s katero se zaveže, da bo kupcu brezplačno popravil ali zamenjal blago, vrnil del ali vso kupnino, kadar blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

S Pravilnikom o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje (Uradni list RS, št. 142/22) je določeno blago, za katero proizvajalec izda garancijo za brezhibno delovanje za najmanj eno leto, in sicer proizvajalec za tovrstno blago (95. člen ZVPot-1):

- zagotavlja kupcu poleg garancijskega lista tudi navodila za sestavo in uporabo ter seznam pooblaščenih servisov;
- zagotavlja servis, ki ima pooblastilo proizvajalca za izvajanje servisnih del na blagu ter z njim sklenjeno pogodbo za dobavo nadomestnih delov, če sam ne opravlja te dejavnosti;
- zagotavlja brezplačno odpravo napak v času garancijskega roka;
- zagotavlja proti plačilu popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate vsaj tri leta po poteku garancijskega roka tako, da servis opravlja sam ali ima sklenjeno pogodbo o servisiranju z drugo osebo.

Pravice kupca (97. člen ZVPot-1):

Če blago, za katero je izdana obvezna garancija, ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko kupec najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis od kupca prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec kupcu brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom.

Zgornji rok 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 proizvajalec obvesti kupca pred potekom 30 dnevnega roka.

Če proizvajalec v danih rokih ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

Obrazec za uveljavljanje garancije najdete [tukaj](#).

## **ELEKTRIČNA IN ELEKTRONSKA OPREMA**

Ob nakupu električne in elektronske opreme (EEO) lahko odpadno električno in elektronsko opremo (OEEO) prepustite nam (Uredba o odpadni električni in elektronski opremi, Uradni list RS, št. 55/15, 47/16, 72/18, 84/18, 108/20).

Iz gospodinjestev lahko prevzamemo odpadno električno in elektronsko opremo (OEEO) od končnega uporabnika, pri čemer mora biti takšna odpadna električna in elektronska oprema po namenu uporabe in razvrstitvi razreda električne in elektronske opreme enaka dobavljenemu razredu EEO, prav tako pa mora biti število kosov OEEO enako številu kosov dobavljene EEO.

## **DOSTOPNOST INFORMACIJ**

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije (povzetek zakonodaje):

- identiteta prodajalca (ime in sedež, matična številka, davčna številka);

- kontaktni podatki, ki kupcu omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (elektronska pošta, telefon);
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami) ;
- končna maloprodajna cena, z vključenim davkom, ali način izračuna cen, če zaradi narave izdelka ali storitev obstajajo nejasnosti glede izračuna;
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumnem roku);
- pogoji dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave) ;
- plačilni pogoji;
- vse cene morajo biti nedvoumno določene, pri čemer mora biti nazorno prikazano, ali cena že vsebuje stroške dostave in DDV;
- obvestila o kakršnih koli dodatnih stroških, ki lahko nastanejo zaradi dostave ali drugih postopkov;
- način plačila in dostave;
- časovna veljavnost ponudbe;
- rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, in vsi pogoji za odstop od pogodbe (3. oddelek ZVPot-1 / Odstop od pogodbe);
- jasno opisana možnost odstopa od pogodbe z vsemi potrebnimi kontakti, ki omogočajo, da se sproži in uredi postopek pritožbe;
- jasno opisana možnost uveljavljanja neskladnosti blaga;
- pogoji uveljavljanja garancije (vrsta izdelkov, postopek).

Prodajalec se trudi, da na spletnem mestu zagotavlja vse pomembne informacije za kupca. Kljub temu se lahko zgodi, da pride do tehnične napake ali napake, ki je posledica človeškega dejavnika.

## **VAROVANJE VAŠIH OSEBNIH PODATKOV**

Vaše osebne podatke bo prodajalec zaščiten z najvišjimi varnostnimi standardi in v skladu z vsemi trenutno veljavnimi predpisi (ZVOP-2, ZEKOM-2, ZEPT GDPR). Prodajalec bo osebne podatke kupca uporabil za seznanitev kupca s ponudbo, izpolnitev naročila, pošiljanje računov, pošiljanje informativnega gradiva in ostalo potrebno poslovno komunikacijo s kupcem (npr. e-novice). Osebni podatki nikakor ne bodo poslani nepooblaščenim in tretjim osebam, razen zaupanja vrednim poslovnim partnerjem, s katerimi ima prodajalec predhodno sklenjeno pisno pogodbo o obdelavi in varovanju osebnih podatkov. Osebne podatke lahko prodajalec pošlje v primeru, da bo to potrebno za vaš največji interes, na primer ob urejanju reklamacijskih zadev ali v

zvezi z dostavo. Za varovanje osebnih podatkov je kupec odgovoren tudi sam, in sicer tako, da skrbno izbere uporabniško ime in geslo in ustrezno zaščiti svoj računalnik z ustrezno programsko (protivirusno) opremo.

Osebni podatki se obdelujejo skladno s Politiko zasebnosti, ki jo najdete [tukaj](#).

## **ZAŠČITA AVTORSKIH PRAVIC**

Prodajalec upravlja s spletno trgovino LINEOSHOP in je tako lastnik vseh vsebin (besedila, opisi, slike, videi, struktura spletne strani idr.) na spletnem mestu »lineoshop.si«. Prodajalec v skladu z Zakonom o avtorskih in sorodnih pravicah (Uradni list RS, št. 21/95, 9/01, 30/01 - ZCUKPIL, 43/04, 17/06, 139/06, 68/08, 110/13, 56/15, 63/16 - ZKUASP, 59/19, 130/22; ZASP), Zakonom o kolektivnem upravljanju avtorske in sorodnih pravic (Uradni list RS, št. 63/16, 130/22; ZKUASP) in na podlagi pravnih aktov o avtorskih pravicah izrecno prepoveduje uporabo, kopiranje in reproduciranje vseh vsebin, objavljenih na spletni strani. Vse duplicirane slike, besedila, videe, logotipe in druge duplicirane vsebine bo prodajalec ustrezno sodno preganjal.

## **KOMUNIKACIJA S KUPCI**

Prodajalec bo s kupcem stopil v stik prek komunikacijskih sredstev na daljavo samo v primeru, da kupec temu izrecno ne nasprotuje in ne zahteva prekinitve. Vsa elektronska sporočila (SMS, e-pošta itd.) bodo jasno in nedvoumno označena kot oglasna, pri čemer bo pošiljatelj jasno razviden. Vsa promocijska sporočila, akcije, popusti in marketinške vsebine bodo jasno poudarjeni kot takšne. Kupec ima pravico, da se kadar koli odjavi od prejemanja oglasnih sporočil, prodajalec pa mu mora jasno predstaviti način odjave. Kupčevo zahtevo po odjavi bo prodajalec kot upravljalec osebnih podatkov izrecno spoštoval in uredil odjavo od prejemanja oglasnih sporočil.

Več informacij o upravljanju in izbrisu osebnih podatkov lahko najdete v sprejeti [Politiki zasebnosti](#).

## **KOMENTARJI, POHVALE, KRITIKE**

Kupcem, ki dejansko kupijo posamezen izdelek in ga v zakonskem roku ne vrnejo, je dana možnost podajanja komentarja o kupljenem izdelku, in sicer preko povezave, ki mu jo posreduje zavezanec.

## **PRITOŽBE IN SPORI**

S kvalitetno storitvijo in upoštevanjem poštenih poslovnih praks, ki so v skladu s slovensko zakonodajo, si prizadevamo izogniti pritožbam in sporom oziroma čim bolj omejiti njihovo število. Celotno poslovanje prodajalca in delovanje spletne trgovine temeljita na veljavni zakonodaji o varstvu potrošnikov. Predpisi Republike Slovenije urejajo pravna razmerja med uporabniki spletne trgovine (kupci) in prodajalcem kot upravljalcem spletne strani. Če pride do sporov, si želimo, da se rešujejo po mirni poti, če pa to ni mogoče, je za reševanje sporov med kupcem in prodajalcem pristojno sodišče po sedežu prodajalca in se za spore uporabi slovensko pravo.

Prodajalec v skladu z zakonskimi normativi nobenega organa, ki bi izvajal izvensodno reševanje sporov med kupcem in prodajalcem, ne priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov, ki bi jih potrošniki lahko sprožili v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15; ZIsRPS).

Evropska Komisija je 15. februarja 2016 predstavila novo platformo, ki potrošnikom in trgovcem pomaga pri izvensodnem spletnem reševanju sporov v zvezi z nakupi na spletu. Platforma za spletno reševanje sporov je enotna vstopna točka, ki potrošnikom in trgovcem v EU omogoča reševanje sporov tako z domačimi kot tudi čezmejnimi spletnimi nakupi. Prek nje se spori predložijo pristojnim nacionalnim organom za alternativno reševanje sporov, ki so povezani s platformo in so jih države članice izbrale v skladu z merili kakovosti ter jih priglasile Komisiji. Pravna podlaga za vzpostavitev platforme za spletno reševanje sporov je Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta), v kateri so opisane glavne funkcije platforme in potek obravnave spora, predloženega prek platforme.

Platformo za izvensodno spletno reševanje najdete na spletni strani

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>.

Več informacij o platformi za izvensodno spletno reševanje sporov najdete na spletni strani [https://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-16-297\\_sl.htm](https://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_sl.htm)

NextLevel, d.o.o.