



Pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.m-natura.si so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), s priporočili GZS, Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

S spletno trgovino www.m-natura.si upravlja podjetje Žumer d.o.o. Štefetova ulica 16, 4208 Šenčur, ki je hkrati tudi ponudnik storitve e-poslovanja, v nadaljnjem besedilu upravljalec (več informacij v zavihku O nas).

Svetujemo vam, da pred uporabo strani spletne trgovine pazljivo preberete spodaj navedene Pogoje poslovanja. 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.

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine www.m-natura.si, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med upravljalcem in kupcem.

Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

1. podatke o podjetju (ime in sedež podjetja, matična številka)
2. kontaktne naslove, ki omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon)
3. bistvene lastnosti izdelkov (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami)
4. dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani naj bi bil dostopen v razumljivem roku)
5. pogoje dostave izdelka (način, kraj in rok dostave)
6. vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davke in stroške prevoza
7. način plačila in dostave
8. časovno veljavnost ponudbe
9. 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
10. pojasnjen mora biti postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci

Postopek nakupa

Registracija

Za nakup v spletni trgovini se morate registrirati. Registracija poteka drugače za posameznike in podjetja. Na strani Registracija izberete s klikom na ustrezen gumb način registracije.

Postopek registracije

V obrazec vnesite svoje podatke. Uporabniško ime mora biti enako vašemu naslovu spletne pošte. Geslo mora biti dolgo vsaj 5 znakov in ne sme vsebovati šumnikov. Vnesti morate vse podatke, ki so označeni z zvezdico(*). Na koncu prepisete kodo iz slike in kliknete na gumb Registracija. Z registracijo v sistem spletne trgovine www.m-natura.si uporabnik potrjuje, da je seznanjen s pogoji poslovanja in potrjuje resničnost vnesenih podatkov. Postopek registracije lahko izpeljete tudi med samim postopkom nakupa.

Kaj pridobim z registracijo?

Kot registriran uporabnik imate vedno dostop do zgodovine svojih nakupov. Poleg tega si lahko oblikujete svojo listo želja, v katero shranite vaše najljubše izdelke.

Naročilo

Naročilo zavezuje upravljalca spletne strani in kupca ter ima značaj pogodbe. Naročilo se skupaj z računom v tiskani in elektronski obliki hrani v našem arhivu na sedežu podjetja Žumer d.o.o. Štefeta ulica 16, 4208 Šenčur. Kopijo naročila in računa kupcu na njegovo zahtevo lahko tudi posredujemo v tiskani obliki ali preko spletne pošte. Registriran kupec ima preko spleta v vsakem trenutku vpogled v vsa svoja naročila na strani Moj račun, v zavihku Nakupi, kjer naročilo lahko tudi ponovno natisne. Za vpogled v svoja naročila se mora kupec prijaviti na spletni strani s svojim uporabniškim imenom in geslom. Pogodba/naročilo se sklepa v slovenskem jeziku.

Postopek naročanja

Med obiskom spletne trgovine na straneh z izdelki, lahko določite količino z vpisom v polje količina in dodate artikel v košarico s klikom na gumb V košarico. Če si premislite, lahko izdelke kadarkoli iz košarice tudi brišete, ali spremenite količino v zavihku Košarica. Število in vrednost izdelkov v košarici sta v vsakem trenutku vidna v zgornjem desnem delu zaslona. Ko ste končali z naročilom, kliknete na gumb K blagajni in nadaljujete s koraki potrditve naročila. Izdelke lahko naročite tudi preko elektronske pošte: info@m-natura.si ali po telefonu: 040 753 475

Potrditev naročila

Po kliku na gumb K blagajni dobite v vpogled svoj nakup. Če se z nakupom strinjate, kliknete na gumb Nadaljuj s plačilom. Drugače lahko tu košarico še zadnjič uredite (brišete vrstice ali spreminjate količine izdelkov v košarici). Po končanih spremembah kliknete gumb Shrani spremembe in nadaljujete s potrjevanjem (klik na gumb) Nadaljuj na naslednji korak. Košarico lahko izpraznete s klikom na gumb Izprazni košarico ali si jo natisnete s klikom na gumb Natisni.

Če ste v sistem že prijavljeni s svojim uporabniškim imenom, lahko spremenite naslov za pošiljanje, drugače pa se morate prijaviti v sistem z vašim uporabniškim imenom in geslom.

Če še niste registrirani kot uporabnik spletne trgovine www.m-natura.si, lahko tu opravite tudi registracijo. Po prijavi lahko spremenite naslov za dostavo. Izberite še način plačila in s klikom na gumb Oddaj naročilo zaključite nakup. V nekaj minutah boste na svoj naslov e-pošte prejeli vsebino vašega naročila. Če v nekaj urah sporočila ne prejmete, nam to sporočite na e-pošto: info@m-natura.si. S klikom na gumb Oddaj naročilo potrjujete, da ste seznanjeni s celotnim besedilom prodajno plačilnih pogojev in ste bili na te pogoje ob nakupu izrecno opozorjeni.

Preklik naročila

Naročilo lahko prekličete takoj po potrditvi naročila s klikom na gumb Prekliči nakup. To lahko storite tudi kasneje v pregledu naročil na strani Moj račun vse do trenutka, ko je naročilo označeno kot poslano. Če je naročilo že odposlano, lahko odstopite od nakupa po postopku opisanem v poglavju Odstop od pogodbe in vračilo blaga.

Način plačila

V spletni trgovini www.m-natura.si vam omogočamo naslednje načine plačil:

Plačilo z gotovino po povzetju. V tem primeru vam bo Pošta Slovenije dodatno zaračunala stroške izvedbe plačila.

Plačilo po predračunu z nakazilom na račun.

Cene

Vse cene izdelkov so izražene v evrih (€), in vsebujejo DDV, ter veljajo v trenutku oddaje naročila ter nimajo vnaprej določene veljavnosti. Pridržujemo si pravico do spremembe cen brez predhodne najave ter pravico do napake pri objavi cen. V primeru napake pri objavi cen ali spremembi med obdelavo naročila, bomo kupcu omogočili odstop od nakupa in mu hkrati ponudili rešitev, ki bo nudila obojestransko zadovoljstvo. Kupoprodajna pogodba med upravljalcem in kupcem je sklenjena v trenutku, ko upravljalec potrdi naročilo (Kupec prejme elektronsko sporočilo z vsebino naročila). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za upravljalca, kot za kupca. Pridržujemo si pravico, da izjemoma delno ali v celoti odstopimo od naročila v primerih, če naročenih izdelkov zmanjka in jih ni mogoče dobaviti v normalnem roku.

Izdaja računa

Podjetje Žumer d.o.o. pri dostavi naročenih artiklov kupcu pošlje tudi račun v tiskani obliki. 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.

Dostava in način dostave

Naročila bodo odposlana predvidoma v 3 delovnih dneh, najkasneje pa v 5 do 7 delovnih dneh. V primeru daljših dobavnih rokov vas bomo o tem obvestili in vam ponudili možnost spremembe

naročila. Stroški dostave so prikazani v poteku nakupa. Za naročila 20,00€ ali več je dostava brezplačna, do 20,00€ pa poštnina znaša le 1,5€.

Dostava se vrši s pošiljanjem naročenih izdelkov po pošti (Pošta Slovenije). Osebni prevzem naročenih izdelkov je možen samo po predhodnem dogovoru!

Odstop od pogodbe in vračilo blaga

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh obvesti podjetje, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Obvestilo o odstopu mora vsebovati nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Za obvestilo o odstopu se šteje obvestilo poslano po elektronski pošti info@m-natura.si ali po pošti na naslov upravljalca.

Obrazec za odstop od pogodbe oz. vračilo blaga je potrošnikom na voljo na spletni strani.

Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga. Prejeto blago mora kupec vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.

Kupec blaga ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe, ampak ima le zaradi narave spletne trgovine (pogodbe na daljavo) možnost, da še enkrat premisli o nakupu. Kupec sme izdelek pregledati in opraviti preizkus, ki je nujno potreben za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe iz prvega odstavka tega člena pri teh pogodbah:

1. o blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
2. o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
3. o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
4. o opravljanju storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni;
5. o dobavi zapečatenih avdio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
6. o dobavi časopisov, periodičnega tiska ali revij razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
7. o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat
8. o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
9. o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

V primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila.

Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja podjetje.

Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago. Pošiljki mora kupec priložiti kopijo računa.

Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne ali izroči podjetju ali osebi, ki jo podjetje pooblasti za prevzem blaga, nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu, razen če podjetje ponudi, da samo prevzame vrnjeno blago. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo.

Reklamacije

Kupec lahko blago reklamira, če je blago poškodovano, napačno, dobavljeno v napačni količini in barvi ali drugače odstopa od kupčevega naročila. Kupec lahko blago reklamira v osmih dneh od nakupa. V primeru reklamacije, lahko kupec, v skladu z zakonskimi omejitvami, zahteva zamenjavo artikla, njegovo popravilo ali vračilo kupnine. V slednjem primeru si upravljalec pridržuje pravico, da za čas, ko je kupec blago uporabljal, obračuna najemnino. Kupec lahko izdelek v reklamacijo vrne na stroške upravljalca, vendar le po vnaprejšnjem dogovoru z njim. Sicer pošiljk z odkupnino ne sprejemamo. Pritožbe in reklamacije sprejemamo po e-pošti: info@m-natura.si, po pošti ali po telefonu: 040 753 475. V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri Pošti Slovenije. Paket odnesete na najbližjo pošto v enakem stanju, kot ste ga prejeli (brez da bi karkoli dodali ali odstranili) ter izpolnite reklamacijski zapisnik.

Garancija

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu ali računu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu, ter ob predložitvi računa. Garancijski roki in način reševanja garancijskih popravil je naveden na garancijskem listu ali računu.

Stvarna napaka

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.

Kdaj je napaka stvarna

Napaka je stvarna:

- 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.

Preverjanje primernosti artikla

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

Uveljavljanje stvarne napake

Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku in nam hkrati omogočiti pregled artikla. Obrazec za prijavo stvarne napake se nahaja tu.

Pravico do uveljavljanja stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

Izključitev odgovornosti

Za morebitne posledice, ki jih lahko povzroči nedelovanje spletnih strani elektronskega trgovanja, vključno s kakršnokoli materialno ali nematerialno poslovno škodo upravljalec ne odgovarja. Upravljalec ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne računalniške viruse, ki bi se obiskovalcem prenesli s to stranjo. Zato svetujemo, da se uporabniki pred nevarnostjo okužbe ustrezno zavarujejo pred prenosom informacij s te spletne strani.

Upravljalec se po svojih najboljših možnostih trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu, pa se lahko lastnosti artiklov, njihova dobavljivost in cena spremenijo tako hitro, da upravljalec ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo upravljalec kupca obvestil o spremembah in mu omogočil preklic naročila ali zamenjavo naročenega artikla. Vse fotografije izdelkov so simbolične in ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Varnost

Poskrbeli smo, da bo vsak nakup v naši spletni trgovini varen. Vsi zaupni podatki, ki se prenašajo preko spleta (osebni podatki, podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), so ustrezno kodirani, zato jih tretje osebe ne morejo prebrati.

Spletna trgovina www.m-natura.si uporablja 128-bitni kodirni ključ in tehnologijo SSL (Secure Socket Layer).

Varstvo podatkov

Zavedamo se, da je zasebnost obiskovalcev naših spletnih strani zelo pomembna. Vsi osebni podatki, ki so pridobljeni s to stranjo, so namenjeni izključno za interno uporabo. Vse osebne podatke bomo hranili v tajnosti in jih ne bomo posredovali tretjim osebam brez vašega predhodnega pisnega soglasja. Če prejimate predstavitveno gradivo in vas to moti, vas prosimo, da nas o tem obvestite po elektronski pošti info@m-natura.si. Upravljalca si pridržuje pravico do vzpostavitve poslovnega kontakta za reševanje morebitnih nejasnosti pri preverjanju podatkov ali naročila, oziroma za reševanje morebitnih nesoglasij. Z uporabnikom bomo stopili v stik preko sredstev komunikacije na daljavo le, če uporabnik temu izrecno ne nasprotuje. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla.

Podjetje Žumer d.o.o. se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 in ZVOP-1.

Vse podrobne informacije o obdelavi osebnih podatkov najdete na spletni strani.

Uporabnik se mora zavedati, da je dolžan spletnemu trgovcu posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan spletnega trgovca obvestiti o spremembi svojih podatkov. Uporabnik s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki, ki jih je navedel, pravilni.

Komunikacija z uporabniki spletne strani

Podjetje Žumer d.o.o. bo stopilo z uporabnikom v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le v primeru, če uporabnik temu izrecno ne nasprotuje, in je v skladu z določili ZEKom-1.

Oglasna elektronska sporočila našega podjetja bodo vsebovala naslednje sestavine:

- nedvoumno in jasno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj sporočila bo jasno razviden,
- različne promocije, akcije, in druge tržne aktivnosti bodo jasno označene. Prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način objave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bomo spoštovali.

Reševanje sporov

Upravljalca in kupec bosta spore reševala sporazumno. V kolikor medsebojnega sporazuma ni mogoče doseči, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Kranju.

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.m-natura.si so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov Uradni list RS, št. 98/04 - uradno prečiščeno besedilo, 114/06 - ZUE, 126/07, 86/09, 78/11 in 38/14) in s priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi upravljalec 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.

Podjetje Žumer d.o.o., ki kot ponudnik blaga in storitev izvaja spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavljamo elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na spodnji povezavi:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

Navedena ureditev temelji na Zakonu 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.