

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine - www.medical-shop.si

1. Uvodne določbe

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.medical-shop.si (v nadaljevanju: spletna trgovina) so sestavljeni v skladu z:

- **Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)**
- **Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR, Uredba (EU) 2016/679)**
- **Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT)**
- **Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2)**
- **Obligacijskim zakonikom (OZ)**

Spletna trgovina je informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabniku.

Upravlja jo:

- Medical 4 d.o.o. Litijska cesta 100, 1000 Ljubljana
- Matična številka: 7143028000
- Davčna številka: SI51705508
- Vpis v sodni register: Okrožno sodišče Ljubljana, 23.9.2016
- Osnovni kapital: 7.500,00 €
- E-pošta: info@medical-shop.si
- Telefon: +386 70 188 827

v nadaljevanju: ponudnik. Uporabnik je oseba, ki uporablja sistem spletne trgovine, torej kupec. Ob registraciji uporabnik pridobi uporabniško ime (enako naslovu elektronske pošte) in geslo, ki ju je dolžan varovati.

2. Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil: identiteto podjetja, kontaktne naslove, bistvene značilnosti blaga oziroma storitev, dostopnost izdelkov, pogoje dostave, vse cene jasno in nedvoumno določene, način plačila in dostave, časovno veljavnost ponudbe, rok za odstop od pogodbe in pogoje zanj ter postopek reševanja pritožb, vključno s podatki kontaktne osebe.

3. Načini plačila

V spletni trgovini je omogočeno plačilo:

- po predračunu,
- po računu (za javne zavode in pravne osebe).

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in navodili za odstop od nakupa ter vračilo blaga.

Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in registriranemu kupcu dostopna v uporabniškem profilu. Neregistrirani kupci lahko kupoprodajno pogodbo zahtevajo na medicalshop.slovenia@gmail.com ali na naslov Medical 4 d.o.o., Litijaska cesta 100, 1000 Ljubljana.

4. Veljavnost ponudbe

Cene v spletni trgovini veljajo izključno ob naročilu preko spleta in ob plačilu z zgoraj navedenimi načini, pod navedenimi pogoji. Vse cene vključujejo DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Ponudnik jamči za glavne lastnosti izdelka (prednosti, tveganja, izvedbo, sestavo, dodatke).

Veljavnost akcijske ponudbe

Roki veljavnosti posamezne akcije so navedeni ob sami ponudbi in se lahko razlikujejo.

5. Postopek nakupa

1. **Naročilo sprejeto** – po oddaji naročila kupec prejme potrditveno e-sporočilo. Do tega trenutka lahko kupec naročilo brez navedbe razloga prekliče z nedvoumno izjavo ponudniku.
 2. **Naročilo v obdelavi** – ko ponudnik prejme plačilo (predračun) oziroma potrdi naročilo po računu.
 3. **Blago odpremljeno** – ponudnik blago pripravi in odpošlje v dogovorjenem roku ter o tem obvesti kupca po e-pošti, vključno z informacijami o politiki vračila in kontaktu ob zamudi ali pritožbi.
-

6. Pravica do odstopa od pogodbe in vračilo blaga

6.1 Stvarna napaka

Potrošnik lahko v roku dveh mesecev od odkritja napake obvesti ponudnika in zahteva odpravo napake, sorazmerno znižanje kupnine, zamenjavo blaga ali vračilo kupnine, ter povrnitev nastale škode (material, deli, delo, prevoz). Pravice potrošnika iz naslova stvarne napake ugasnejo dve leti od dneva, ko je o napaki obvestil ponudnika.

6.2 Odstop od pogodbe (14-dnevni rok)

Potrošnik ima pravico v 14 dneh od prevzema blaga obvestiti ponudnika o odstopu od pogodbe brez navedbe razloga. Bremenijo ga lahko le neposredni stroški vračila blaga. Šteje se, da je odstopna izjava pravočasna, če je poslana v roku.

Standardni obrazec za odstop od pogodbe V skladu z ZVPot-1 mora biti kupcu na voljo standardiziran obrazec za odstop od pogodbe. Obrazec je dostopen na <https://www.medical-shop.si/media/Obrazec%20za%20odstop%20od%20pogodbe.pdf> ali kot priloga v spletni trgovini (v nogi spletne strani).

Izjeme od pravice do odstopa Skladno z ZVPot-1 pravica do odstopa od pogodbe **ne velja** za:

- blago, izdelano po natančnih navodilih potrošnika ali prilagojeno njegovim osebnim potrebam,
- blago, ki je bilo po dostavi zaradi svoje narave nepovratno pomešano z drugim blagom,
- **zapečaten blago, ki iz zdravstvenih ali higienskih razlogov ni primerno za vračilo, če je bilo po dostavi odpečateno** (npr. sterilni medicinski pripomočki, izdelki za enkratno uporabo, izdelki v stiku s kožo/sluznico ipd.),
- blago, ki je zaradi svoje narave po dostavi neločljivo povezano z drugimi predmeti.

V primeru veljavnega odstopa ponudnik nemudoma oz. najkasneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu vrne celotno kupnino, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov, nastalih zaradi izbire dražjega načina dostave od standardnega, ki ga ponuja ponudnik).

7. Garancija

Za izdelke, za katere zakon ali proizvajalec predpisuje garancijo, je le-ta priložena ob dobavi. Garancija ne izključuje pravic potrošnika iz naslova stvarne napake po ZVPot-1 in OZ.

8. Dobavni rok in dostava

Dobavni roki so izraženi v številu delovnih dni od dneva naročila. Dostavo za spletno trgovino izvaja hitra pošta Gold ekspres.

9. Varstvo osebnih podatkov

Ponudnik obdeluje osebne podatke uporabnikov skladno z GDPR in ZVOP-2. Podrobnosti o obdelavi osebnih podatkov (namen in pravna podlaga obdelave, kategorije obdelovanih podatkov, roki hrambe, morebitni prejemniki podatkov, pravice posameznika – dostop, popravek, izbris, omejitev obdelave, prenosljivost, ugovor, ter pravica do pritožbe pri Informacijskem pooblaščenca RS) so opredeljene v ločenem dokumentu:

Politika zasebnosti, dostopna na <https://www.medical-shop.si/media/Politika%20zasebnosti%20spletne%20trgovine.pdf>

Osebni podatki, pridobljeni preko spletne strani, se uporabljajo izključno za namene, opredeljene v politiki zasebnosti (sklepanje in izvajanje pogodbe, izstavitve računov, obveščanje o naročilu ter – ob ločenem soglasju – trženjska komunikacija).

10. Piškotki

Spletna trgovina za svoje delovanje uporablja piškotke. Podrobnosti o vrstah piškotkov, njihovem namenu in možnosti upravljanja soglasja so opredeljene v ločenem dokumentu:

Politika piškotkov, dostopna na spletni strani (skrajno levi kot spodaj). Uporabnik lahko svoje soglasje kadarkoli spremeni ali umakne preko nastavitev piškotkov na spletni strani.

11. Komunikacija

Reklamna elektronska sporočila morajo biti jasno in nedvoumno označena kot taka, pošiljatelj mora biti razviden. Željo uporabnika, da ne prejema reklamnih sporočil, ponudnik brezpogojno upošteva (odjava preko povezave v sporočilu ali po e-pošti).

12. Odveza odgovornosti

Ponudnik si po najboljših močeh prizadeva zagotavljati ažurnost in pravilnost objavljenih podatkov. Ker se lahko lastnosti izdelkov, njihova dobavljivost in cena spremenijo hitreje, kot jih je mogoče popraviti na spletni strani, bo ponudnik v takem primeru kupca obvestil o spremembi in mu omogočil preklic naročila ali zamenjavo izdelka.

13. Pritožbe in reševanje sporov

Pritožbe in reklamacije lahko uporabniki pošljejo:

- po e-pošti: info@medical-shop.si
- po pošti: Medical 4 d.o.o., Litijska cesta 100, 1000 Ljubljana

Ponudnik v petih delovnih dneh potrdi prejem pritožbe, sporoči predviden rok obravnave in uporabnika obvešča o poteku postopka. Ponudnik si prizadeva morebitne spore rešiti sporazumno.

Ponudnik ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) kot pristojnega za reševanje spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

[POJASNJENO] Ne glede na navedeno lahko potrošnik spor prijavi preko platforme EU za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS/ODR), dostopne na:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
