

Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov

1. SPLOŠNO

Tu navedeni splošni pogoji poslovanja so Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov (v nadaljevanju: SPPD) družbe Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka: 5692229000, identifikacijska št. za DDV: SI 66863627, tel. št. centra za pomoč uporabnikom: 070 700 700, e-pošta: info@telemach.si (v nadaljevanju: Telemach). SPPD se uporabljajo za sklepanje naročniških pogodb in aneksov k naročniški pogodbi za elektronske komunikacijske storitve iz ponudbe Telemacha, nakup terminalske in druge opreme ter druge pravne posle, katerih sklepanje Telemach posebej omogoči z uporabo komunikacijskih sredstev za komuniciranje na daljavo (v nadaljevanju "nakup na daljavo") ali z zbiranjem naročil oddanih izven poslovnih prostorov (v nadaljevanju "nakup izven poslovnih prostorov"). Telemach lahko za posamezno prodajno akcijo podrobneje določi in opiše korake in način izvajanja nakupa.

Pred spletnim naročilom ali naročilom izven poslovnih prostorov je potrebno natančno prebrati besedilo SPPD. V primeru oddaje naročila po telefonu agent klicnega centra uporabnika seznaniti z vsebino SPPD. Z zaključkom naročila se šteje, da so SPPD uporabniku znani in da se strinja z njihovo uporabo. SPPD so del pogodbe oz. aneksa, ki je sklenjena med uporabnikom in Telemachom in določajo vsebino pogodbe oz. aneksa k naročniški pogodbi ter dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima strankama. Če se SPPD in posebni dogovori ne ujemajo, veljajo posebni dogovori (npr. pogodba, aneks k pogodbi).

V primeru, da se uporabnik ne strinja z SPPD ni upravičen do nakupa na daljavo oz. nakupa izven poslovnih prostorov.

Sklenitev je možna v slovenskem jeziku.

2. OPREDELITEV POJMOV

Zasebni uporabnik je potrošnik kot ga opredeljuje vsakokrat veljavna zakonodaja, ki ureja področje varovanja potrošnikov.

Poslovni uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki ni zasebni uporabnik. Razen če ni izrecno navedeno ali če veljavna zakonodaja, ki ureja področje varovanja potrošnikov izrecno ne predpisuje drugače, za poslovnega uporabnika ne veljajo določila Zakona o varstvu potrošnikov.

Uporabnik je bodisi zasebni bodisi poslovni uporabnik.

3. POSTOPEK NAROČILA IN NAKUPA PREK TELEFONA, INTERNETA IN IZVEN POSLOVNIH PROSTOROV

3.1 Naročilo prek telefona: Z naročilom prek telefona lahko uporabnik odda naročilo za sklenitev naročniškega razmerja ali aneksa k naročniškemu razmerju v primeru, da je za določene storitve predviden tak način sklepanja pogodb oz. sprejemanja naročil. Uporabnik naročilo odda tako, da s klicem ali s sprejemom klica na/s na telefonske številke klicnega centra Telemacha ali pogodbenega partnerja (kot je navedeno za vsako posamezno akcijo oz. ponudbo), v pogovoru z agentom klicnega centra nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob oddaji naročila lahko zasebni uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

3.2 Naročilo izven poslovnih prostorov: Z naročilom izven poslovnih prostorov lahko zasebni uporabnik odda naročilo v primeru, da je za določeno blago ali storitev predviden tak način sklepanja pogodb oz. sprejemanja naročil. Uporabnik odda naročilo med srečanjem izven poslovnih prostorov z izpolnitvijo in podpisom obrazca »Naročilo za sklenitev naročniškega razmerja«, po predhodni seznanitvi z SPPD.

3.3 Naročilo prek interneta: Naročilo prek interneta uporabnik izvede tako, da na spletni strani www.telemach.si v spletni trgovini izbere ustrezno blago oz. storitve, ki jih želi naročiti ter s potrjevanjem korakov in vnašanjem podatkov v skladu z navodili spletne strani le-to potrdi. Za veljavno naročilo mora uporabnik sprejeti te splošne pogoje ter druge pogoje, ki jih morebiti za posamezno naročeno blago/storitev navaja ponudba. Za naročilo se mora zasebni uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko, poslovni uporabnik pa s firmo družbe oz. nazivom samostojnega podjetnika, davčno številko, matično številko, naslovom in kontaktno osebo pravne osebe. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Do končne oddaje naročila uporabnik kadarkoli popravi, dopolni ali spremeni vpisane podatke.

3.4 NAČIN DOSTAVE IN SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA/SKLENITEV ANEKSA K NAROČNIŠKEMU RAZMERJU

Telemach po sprejetem naročilu uporabniku s pošto pošiljko ali po elektronski pošti v predogled posreduje povzetek pogodbe, naročniško pogodbo, povezavo do splošnih in morebitnih posebnih pogojev ter cenika storitev, morebitni aneks k naročniški pogodbi, v primeru predvidenega prenosa naročniške številke pa posreduje tudi zahtevo za prenos telefonske številke od drugega operaterja. Dokumente poslane preko elektronske pošte mora uporabnik prenesti k sebi za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

24 ur po oddaji poštno pošiljke iz prvega odstavka bo Telemach s pošiljko, ki jo uporabniku dostavi izvajalec dostave Telemacha, uporabniku posredoval Splošne pogoje Telemacha za izbrane storitve, cenik storitev ali izvleček iz cenika, druge posebne ali ločene pogoje izbrane storitve in dve kopiji pogodbe in/ali aneksa, v primeru prenosa telefonske številke od drugega operaterja pa še "Zahtevek za prenos naročniške številke v omrežje drugega operaterja" (skupaj v teh SPPD tudi: "pogodbeni dokumenti"). V primeru, da je del obveznosti, ki izhaja iz naročniške pogodbe ali aneksa tudi določeno blago, bo Telemach sočasno s pošiljanjem navedenih dokumentov uporabniku poslal tudi naročeno blago (npr. mobilni terminal) ali sredstva, potrebna za uporabo naročenih storitev (npr. kartica SIM).

Uporabnik ob dostavi prevzame navedene dokumente, ter pregleda in se seznanja s pogoji sklenitve ali podaljšanja naročniškega razmerja. Če se s pogoji naročniškega razmerja ali spremembe naročniškega razmerja strinja, uporabnik prejeto naročniško pogodbo in/ali aneks podpiše, en izvod obdrži ter izvajalcu dostave vrne en (1) podpisan izvod naročniške pogodbe in/ali aneksa.

Če je del izpolnitve v okviru sklenitve naročniške pogodbe in/ali aneksa k naročniški pogodbi tudi določeno blago, uporabnik tako blago prevzame in izvajalcu dostave Telemacha poravnava pogodbeni znesek takojšnjega plačila za blago, v skladu z računom, ki se za dostavljeno blago nahaja med dostavljenimi dokumenti.

Naročniška pogodba in/ali aneks k naročniški pogodbi je sklenjen s podpisom ustreznih dokumentov s strani obeh pogodbenih strank in v skladu s pogoji, kot so ti navedeni na naročniški pogodbi/aneksu k naročniški pogodbi.

Izbrana storitev se uporabniku aktivira 15. dan od sklenitve naročniške pogodbe in/ali aneksa, razen če se uporabnik strinja z začetkom izpolnjevanja pogodbe pred iztekom roka za odstop od pogodbe. Če datum aktivacije nastopi na dan, ki je po zakonu dela prost, se aktivacija izvede prvi naslednji delovni dan.

4. SKLENITEV PRAVNEGA POSLA Z UPORABO UKAZA S SMS SPOROČILOM

Za pravne posle, za katere Telemach omogoči tak način sklepanja, uporabnik, ki je hkrati naročnik mobilnih in/ali fiksnih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telemach Slovenija d.o.o. in uporabnik telefonske številke, preko SMS sporočila sklene naročniško pogodbo in/ali aneks k naročniški pogodbi, pri čemer je sklenitev aneksa na opisani način omogočena za sklenitev pravnega posla za i) menjavo naročniškega paketa, ii) podaljšanje naročniškega razmerja, iii) sklenitev novega naročniškega razmerja, iv) druge spremembe naročniškega razmerja.

Pred pošiljanjem potrditvenega SMS sporočila naj uporabnik natančno prebere te Splošne pogoje, aneks k naročniški pogodbi in vse dokumente poslane na povezavi prejetega SMS sporočila. Dokumente poslane preko SMS sporočila mora uporabnik prenesti k sebi za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

Sklenitev pravnega posla preko SMS sporočila ne velja za obročni nakup terminalske opreme.

Uporabnik, ki se s temi Splošnimi pogoji in s sklenitvijo pravnega posla preko SMS sporočila ne strinja, naj potrditvenega SMS sporočila ne pošilja.

telemach

Uporabnik naročilo za sklenitev aneksa k naročniški pogodbi odda tako, da s klicem ali s sprejemom klica na/s telefonske številke klicnega centra Telemacha ali pogodbenega partnerja (kot je navedeno za vsako posamezno akcijo oz. ponudbo), v pogovoru z agentom klicnega centra nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel preko SMS sporočila. Uporabnik lahko preko SMS sporočila sklene pravni posel za menjavo naročniškega paketa ter sklenitev in/ali podaljšanje naročniškega razmerja. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob oddaji naročila lahko zasebni uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

Telemach po sprejetem naročilu uporabniku na njegovo telefonsko številko pošlje SMS sporočilo, ki vsebuje povzetek pogodbe, predlog naročniške pogodbe in/ali aneksa k naročniški pogodbi, povezavo do splošnih, morebitnih posebnih in akcijskih pogojev ter cenika storitev, ter vsebino potrditvenega SMS z zahtevano ključno besedo in unikatno kodo, ki predstavlja vhodni ukaz za obdelavo naročila v dogovorjenem obsegu.

Uporabnik pošlje povratno potrditveno SMS sporočilo (s ključno besedo in kodo), s čimer nedvoumno izrazi voljo skleniti pravni posel, hkrati se šteje, da se je uporabnik seznanil s temi Splošnimi pogoji in vsemi dokumenti na povezavi prejetega SMS sporočila.

5. SKLENITEV PRAVNEGA POSLA PREKO SPLETNE POVEZAVE

Za pravne posle, za katere Telemach omogoči tak način sklepanja, uporabnik, ki je hkrati že naročnik mobilnih in/ali fiksnih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telemach Slovenija d.o.o. in uporabnik telefonske številke, preko spletne povezave, ki jo prejme s SMS sporočilom ali prek e-poštnega sporočila, sklene naročniško pogodbo in/ali aneks k naročniški pogodbi, pri čemer je sklenitev aneksa na opisani način omogočena za sklenitev pravnega posla za i) menjavo naročniškega paketa, ii) podaljšanje naročniškega razmerja, iii) sklenitev novega naročniškega razmerja, iv) druge spremembe naročniškega razmerja.

Preden uporabnik potrdi naročilo na spletni povezavi, ki ga prejme v SMS sporočilu ali prek e-poštnega sporočila, naj natančno prebere te Splošne pogoje, aneks k naročniški pogodbi in vse ostale dokumente, ki se nahajajo na spletni povezavi. Dokumente, ki se nahajajo na spletni povezavi mora uporabnik prenesti k sebi za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

Sklenitev pravnega posla preko spletne povezave ne velja za obročni nakup terminalske opreme.

Uporabnik, ki se s temi Splošnimi pogoji in s sklenitvijo pravnega posla preko spletne povezave ne strinja, naj naročila na spletni povezavi ne potrjuje.

Uporabnik naročilo za sklenitev dodatne naročniške pogodbe ali aneksa k naročniški pogodbi odda tako, da s klicem ali s sprejemom klica na/s telefonske številke klicnega centra Telemacha ali pogodbenega partnerja (kot je navedeno za vsako posamezno akcijo oz. ponudbo), v pogovoru z agentom klicnega centra nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel tako, da sledi spletni povezavi, ki jo prejme z SMS sporočilom ali prek e-poštnega sporočila. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob oddaji naročila lahko zasebni uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

Telemach po sprejetem naročilu uporabniku na njegovo telefonsko številko pošlje SMS sporočilo ali elektronsko sporočilo na njegov elektronski naslov, ki vsebuje povezavo do spletne strani, na kateri se nahajajo povzetek pogodbe, predlog naročniške pogodbe in/ali aneksa k naročniški pogodbi, povezavo do splošnih, morebitnih posebnih in akcijskih pogojev ter cenika storitev, ter možnost potrditve naročila v dogovorjenem obsegu.

Uporabnik s klikom na »POTRDI NAROČILO«, ki se nahaja na spletni strani kamor vodi spletna povezava, izrazi voljo skleniti pravni posel, hkrati pa se šteje, da se je uporabnik seznanil s temi Splošnimi pogoji in vsemi dokumenti, ki so uporabniku na voljo na spletni strani.

6. SKLENITEV PRAVNEGA POSLA V TELEFONSKEM POGOVORU, KI SE POSNAME, POSNETEK PA SHRANI

Uporabnik, ki je naročnik mobilnih in/ali fiksnih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telemach Slovenija d.o.o., lahko prostovoljno in z nedvoumno izjavo volje v telefonskem pogovoru, ki se posname, posnetek pa shrani sklene naročniško pogodbo in/ali aneks k naročniški pogodbi, pri čemer je sklenitev pogodbe in/ali aneksa na opisani način omogočena za sklenitev pravnega

telemach

posla za i) menjavo naročniškega paketa, ii) podaljšanje naročniškega razmerja, iii) druge spremembe naročniškega razmerja, iv) sklenitev novega naročniškega razmerja za fiksne in/ali mobilne storitve.

Pred sklenitvijo pravnega posla v telefonskem pogovoru, ki se posname, posnetek pa shrani, naj uporabnik natančno prebere te Splošne pogoje. Uporabnik, ki se s temi Splošnimi pogoji in s sklenitvijo pravnega posla prek klica, ki se posname, posnetek pa shrani ne strinja, naj tovrstne sklenitve pravnega posla ne opravlja.

Za sklenitev pravnega posla se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob sklepanju pravnega posla lahko zasebni uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

Uporabnik lahko sklene pravni posel prek snemanega klica, če i) je pred pričetkom snemanja pogovora seznanjen z namenom snemanja, rokom hrambe posnetka ter v snemanje privoli, ii) nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel prek snemanega klica, iii) potrdi predhodno seznanjenost s ponudbo, cenami, pogoji naročene storitve in naročniškega razmerja, bistvenimi lastnostmi storitve in/ali blaga, temi Splošnimi pogoji, pravico do odstopa od pogodbe v roku 14 dni ter kritjem stroškov vračila blaga v primeru odstopa od pogodbe, katere predmet je blago iv) izjavi voljo ali želi nastop spremembe, ki je predmet pravnega posla, pred potekom roka za odstop od pogodbe.

Telemach po sklenitvi pravnega posla uporabniku na iz njegove strani posredovano telefonsko številko pošlje SMS sporočilo s povezavo ali na posredovani e-naslov e-sporočilo, v kolikor uporabnik ne razpolaga s prej naštetim pa po pošti celotno vsebino sklenjenega pravnega posla, splošne in morebitne posebne pogoje, cenik storitev, v primeru predvidenega prenosa naročniške številke pa posreduje tudi zahtevo za prenos telefonske številke od drugega operaterja.

7. CENE IN PLAČILA

Za plačila poleg teh SPPD in vsebine posamezne ponudbe v zvezi z naročilom veljajo Splošni pogoji poslovanja za naročnike mobilne telefonije, Splošni pogoji za uporabnike predplačniškega sistema družbe Telemach in Cenik družbe Telemach za blago oz. storitve, ki so predmet pravnega posla. Morebitni dodatni stroški povezani z naročilom (stroški pošiljanja in obdelave), so navedeni v okviru posamezne ponudbe.

Vse cene vsebujejo DDV.

8. DOSTAVA

V primeru, da je s sklenitvijo pogodbe/aneksa uporabnik opravil tudi nakup blaga, Telemach pakiranje in dostavo blaga opravi praviloma brezplačno, v primeru morebitnega obračuna stroškov pakiranja in pošiljanja, pa je uporabnik obveščen pred samim zaključkom oddaje naročila. Dostava opreme, ki je na zalogi, bo izvedena najkasneje v roku 5 delovnih dni od oddaje naročila. Rok začne teči naslednji delovni dan po oddaji naročila. Dostava opreme, ki ni na zalogi, bo izvedena najpozneje v 30 dneh od oddaje naročila, razen če sta se stranki dogovorili drugače ali če je drugače opredeljeno pri posamezni prodajni ponudbi blaga ali storitve.

9. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Telemach osebne podatke uporabnikov, ki so oddali naročilo prek telefona ali izven poslovnih prostorov obdeluje v skladu s področno zakonodajo ter v skladu z namenom, s katerim so bili posredovani. Telemach bo podatke uporabljal za namen priprave naročniške pogodbe in/ali aneksa k pogodbi ter sklenitve naročniškega razmerja.

10. ARHIVIRANJE POGODBE

Uporabnik in Telemach prejmeta in arhivirata vsak svoj izvod natisnjenih in podpisanih pogodbenih dokumentov. Vse dokumente, ki jih uporabnik prejme v elektronski obliki ali do njih dobi dostop, jih mora uporabnik prenesti k sebi za namen dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

11. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE IN VRAČILO BLAGA

Zasebni uporabnik ima po sklenitvi pravnega posla na daljavo in sklenitvi pravnega posla izven poslovnih prostorov pravico, da v 14 dneh odstopi od pogodbe, pri čemer ni dolžan navesti razloga za svojo odločitev. Pri pogodbah o dobavi blaga ali dobavi digitalne vsebine, ki se dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne rok za odstop od pogodbe (14 dni) teči z dnem, ko zasebni uporabnik pridobi dejansko posest nad blagom. Pri pogodbah o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne rok za odstop od pogodbe (14 dni) teči z dnem sklenitve pogodbe. V primeru sklenitve pogodbe o dobavi blaga in zagotavljanju storitve začne odstopni rok (14 dni) teči z dnem sklenitve pogodbe ali pridobitve posesti nad blagom, karkoli nastopi kasneje. Če se zasebni uporabnik in Telemach ne dogovorita drugače, zasebni uporabnik nima pravice do odstopa od pogodbe v primerih, določenih v 135. členu ZVPot-1.

Obvestilo o odstopu od pogodbe po tem členu poda zasebni uporabnik Telemachu na obrazcu za odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo ali na drug zanesljiv način z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Izjavo o odstopu lahko predloži Telemachu na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, po elektronski pošti na naslov info@telemach.si, osebno v eni izmed poslovnih enot Telemacha ali na drug zanesljiv način.

Najkasneje v roku 14 dni od dneva, ko je Telemach prejel sporočilo zasebnega uporabnika o odstopu od pogodbe, mora zasebni uporabnik blago poslati nazaj Telemachu. Strošek vračila blaga nosi v celoti zasebni uporabnik.

Telemach bo kot pravilno vrnjeno štel vsako vračilo blaga, dostavljenega na podlagi nakupa na daljavo in nakupa izven poslovnih prostorov, ki je nerabljeno in nepoškodovano. Za nerabljeno blago se bo štela pošiljka, ki je zapakirana v originalni embalaži, kjer embalaža ni odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju, kot ga je namestil proizvajalec - npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programska oprema, ipd. V primeru vračila blaga, ki bo očitno rabljeno oz. poškodovano, je zasebni uporabnik Telemachu odgovoren za zmanjšanje vrednosti blaga.

Najkasneje v roku 14 dni od dneva, ko je Telemach prejel sporočilo o odstopu od pogodbe, Telemach povrne naročniško razmerje v prejšnje stanje ali prekine katerikoli drug pravni posel, sklenjen na daljavo. Telemach bo v takem primeru zasebnemu uporabniku v roku 14 dni povrnil znesek plačila za vrnjeno blago z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je zasebni uporabnik uporabil, razen če je izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Telemach bo zadržal vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler zasebni uporabnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Če zasebni uporabnik odstopi od pogodbe po tem, ko je od Telemacha zahteval opravljanje storitev znotraj roka za odstop od pogodbe po tem členu, se zavezuje poravnati opravljene storitve po Ceniku.

Uporabnik razume in se strinja, da se v primeru sklenitve naročniškega razmerja s prenosom MSISDN številke v omrežje Telemacha, kadar je MSISDN na podlagi zahteve zasebnega uporabnika v omrežje Telemacha prenesena v času, ko še teče rok v katerem je mogoče odstopiti od pogodbe, MSISDN številka ob odstopu, kot je ta opisan v prvem odstavku tega člena, vrne v omrežje operaterja-dajalca številke. Uporabnik bo v primeru, da želi MSISDN številko obdržati, odstop od pogodbe izvedel konkludentno, tj. na način, da bo v odstopnem roku sklenil naročniško razmerje s prenosom MSISDN številke z operaterjem, v katerega omrežje želi prenesti svojo MSISDN številko. Telemach bo prenos MSISDN številke k drugemu operaterju, ob upoštevanju drugih pogojev v teh SPPD upošteval kot odstop v skladu s prvim odstavkom tega člena.

12. GARANCIJA IN SERVIS

Blago ima garancijo, če je tako določeno v garancijskem listu ali na računu. Blago ima vedno garancijo, če zanj tako določajo predpisi. Za blago, za katero je izdana garancija, bo Telemach najpozneje ob dobavi blaga uporabniku izročil garancijski list garanta.

Garancijo je možno uveljavljati z garancijskim listom ali s predložitvijo kopije računa ter ob upoštevanju navodil dajalca garancije (prodajalec/proizvajalec). Uporabnik lahko uveljavlja garancijo za blago samo v garancijskem roku, ki je naveden na garancijskem listu ali na računu.

telemach

Garancija preneha veljati zlasti v naslednjih primerih:

- okvare zaradi nepravilne ali neprimerne uporabe, mehanske poškodbe, malomarnega ravnanja ali višje sile,
- posega s strani tretjih ali nepooblaščenih oseb oziroma v primeru vseh drugih sprememb na izdelku,
- uporabe skupaj z drugimi izdelki, za katere proizvajalec ni izrecno predvidel skupne uporabe, ali pri dodajanju drugih neoriginalnih izdelkov,
- v drugih primerih, ko to izrecno določa dajalec garancije.

Za uveljavljanje garancije in servisiranje blaga, ki ga Telemach proda do vključno 25.1.2023, se lahko uporabnik obrne na prodajalca, zastopnika proizvajalca, generalnega uvoznika ali pooblaščenega serviserja. Podatki o tem se nahajajo v garancijskem listu ali na računu, poleg tega pa se lahko uporabnik seznaní z najnovejšimi podatki o zastopnikih, uvoznikih in pooblaščenih serviserjih tudi tako, da kontaktira Telemach na 070 700 700 ali na info@telemach.si.

Za uveljavljanje garancije in servisiranje blaga, ki ga Telemach proda od 26.1.2023 dalje, se lahko uporabnik obrne na dajalca garancije (garanta), navedenega na garancijskem listu.

13. REKLAMACIJE

Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo Telemacha obravnava Naročniška služba in jih lahko uporabniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Telemacha ali na številko 070 700 700. Reklamacijski postopek je opredeljen v pogojih naročene storitve in/ali blaga.

Telemach ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

14. STVARNA NAPAKA

Telemach kot prodajalec za blago prodano do 25.1.2023 odgovarja zasebnim uporabnikom za stvarne napake na blagu v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot), ostalim uporabnikom pa v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Zasebni uporabnik lahko zahtevek iz naslova stvarne napake uveljavlja v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, in sicer tako, da v omenjenem roku Telemach obvesti o morebitni stvarni napaki, jo natančno opiše in Telemachu omogoči, da blago pregleda. Telemach kot prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo po dveh letih od izročitve blaga zasebnemu uporabniku.

15. JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA, STORITEV IN DIGITALNE VSEBINE

15.1. JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA

Zasebni uporabnik lahko za vse nakupe opravljene od 26.1.2023 uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če pri tem izpolni pogoje, določene v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ostalim uporabnikom pa Telemach odgovarja za stvarne napake v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Zasebni uporabnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če o neskladnosti obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Prodajalec je odgovoren za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in se pokaže v dveh letih po dobavi blaga. Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Zasebni uporabnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati neskladnost in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o neskladnosti lahko zasebni uporabnik prodajalcu sporoči osebno v katerikoli izmed prodajalčevih poslovalnic ali na naslov e-pošte: info@telemach.si.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost, če je zasebnega uporabnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, kot jih določa veljavna zakonodaja o varstvu potrošnikov, zasebni uporabnik pa je ob sklenitvi pogodbe izrecno in ločeno sprejel neskladnost.

telemach

Zasebni uporabnik lahko od prodajalca zahteva, da brezplačno odpravi neskladnost blaga v razumnem roku od trenutka, ko je prodajalec obveščen o neskladnosti, ki ne sme biti daljši od 30 dni, pri čemer se zlasti upoštevata narava blaga in namen, za katerega zasebni uporabnik potrebuje blago. Rok iz prejšnjega stavka se lahko podaljša za najkrajši možni čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar ne dlje kot za 15 dni. Prodajalec o morebitnem podaljšanju roka in njegovih razlogih obvesti zasebnega uporabnika.

Zasebni uporabnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o neskladnosti, ima pravico, da od prodajalca zahteva po sledečem vrstnem redu, da:

1. brezplačno vzpostavi skladnost blaga;
2. zniža kupnino v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če je obstoj neskladnosti na blagu sporen, bo prodajalec zasebnega uporabnika o tem pisno obvestil v roku 8 dni od prejema jamčevalnega zahtevka zasebnega uporabnika.

15.2. JAMSTVO ZA SKLADNOST STORITEV

Če ni z zakonom za posamezne storitve (npr. z ZEKom-2 za elektronske komunikacijske storitve) določeno drugače Telemach potrošnikom odgovarja za nepravilnosti pri opravljeni storitvi, skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil Telemach, skladno z ZVPot-1:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, bo Telemach potrošnikovi zahtevi ugodil najpozneje v osmih dneh. Če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen, bo Telemach potrošniku pisno odgovoril na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu.

15.3. JAMSTVO ZA SKLADNOST DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

Če Telemach v okviru svoje ponudbe storitev končnim uporabnikom nudi dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, jamči za skladnost teh storitev skladno z določili ZVPot-1. V primeru enkratne dobave oziroma niza posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve, je Telemach odgovoren za neskladnost, ki obstaja v času dobave in se pokaže v dveh letih od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve. V primeru nepretrgane dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je Telemach odgovoren za neskladnost, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

V primeru neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve lahko potrošnik pod pogoji, določenimi z ZVPot-1:

- zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve,
- zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali
- odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Telemach bo vzpostavil skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, pod pogoji, ki jih določa ZVPot-1, v razumnem roku od trenutka, ko ga je potrošnik obvestil o neskladnosti in sicer brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, upoštevajoč vrsto in namen digitalne vsebine ali storitve.

16. VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA ZA NAKUPE NA DALJAVO

SPPD veljajo od 6. 9. 2023 dalje do spremembe ali preklica.

Telemach Slovenija d.o.o.