telemach

Splošni pogoji

Telemacha za prodajo blaga na obroke iz Telemach klub ponudbe v spletni trgovini Shoppster.si

Tu navedeni splošni pogoji poslovanja so Splošni pogoji Telemacha za prodajo blaga na obroke iz Telemach klub ponudbe v spletni trgovini Shoppster.si (v nadaljevanju: Pogoji) družbe Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka 5692229000, identifikacijska številka za DDV: SI 66863627, tel. št. centra za pomoč uporabnikom: 070 700 700, e-pošta: info@telemach.si (v nadaljevanju: Telemach). Ti Pogoji določajo pogoje poslovanja v zvezi z nakupom in prodajo blaga na obroke iz Telemach klub ponudbe v spletni trgovini Shoppster.si, ki ga izvaja Telemach kot prodajalec v sodelovanju z družbo Shoppster, spletna trgovina, d.o.o., s sedežem na naslovu Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana – Črnuče (v nadaljevanju: Shoppster). Ti Pogoji so del vseh pravnih poslov, kjer se s sklicem na te Pogoje ti Pogoji izrecno vključijo in vse posle, za katere ne veljajo drugi ločeni pogoji. V primeru, da ločeni dogovori med kupcem in Telemachom določajo drugačne pogoje nakupa od pogojev, ki so navedeni v teh Pogojih, veljajo posebni dogovori. Del teh Pogojev so tudi Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov (v nadaljevanju: SPPD). V primeru neskladja med SPPD in Pogoji, veljajo slednji. Telemach deluje v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije, predvsem pa v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikom (ZVPot-1) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2).

1. Splošno

Telemach kot prodajalec v okviru svoje redne ponudbe obstoječim naročnikom elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha, ponuja nakup in prodajo različnega blaga na obroke, v sodelovanju z družbo Shoppster v okviru Telemach klub ponudbe iz spletne trgovine Shoppster.si. Določbe teh pogojev se ne uporabljajo za pogodbe sklenjene z uporabniki, ki niso potrošniki, razen če je v teh pogojih v posamezni določbi izrecno določeno drugače.

Pred spletnim naročilom ali naročilom izven poslovnih prostorov je potrebno natančno prebrati besedilo Pogojev in Telemach uporabniku predlaga, da si pred ali najkasneje ob sklenitvi pogodbe za nakup blaga na obroke te pogoje natisne ali shrani na primeren lasten trajni nosilec podatkov. Če se uporabnik ne strinja s temi Pogoji, ni upravičen do nakupa blaga na daljavo oz. nakupa izven poslovnih prostorov. Sklenitev je možna v slovenskem jeziku.

2. Opredelitev pojmov

Kupec je potrošnik kot ga opredeljuje vsakokrat veljavna zakonodaja, ki ureja področje varovanja potrošnikov in je obstoječi naročnik elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha.

Naročnik je fizična oseba, ki ima v času nakupa blaga na obroke v spletni trgovini Shoppster.si po teh pogojih, s Telemachom sklenjeno naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.

Telemach klub ponudba je ugodnost, ki jo lahko prejme vsak naročnik ali posameznik, ki poda soglasje za namen neposrednega trženja storitev družbe Telemach ne glede na to pri katerem izvajalcu uporablja elektronske komunikacijske storitve, skladno s Pravili programa zvestobe Shoppster Smart in Telemach Klub, ki so dostopni https://www.shoppster.si/splosni-pogoji-telemach Naročnik Telemacha je upravičen do nakupa blaga na obroke, skladno s pogoji v točki 4. teh Pogojev.

Ostali pojmi, uporabljeni v teh pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v vsakokrat veljavnem Zakonu o varstvu potrošnikov in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

3. Postopek naročila in nakupa iz Telemach klub ponudbe spletne trgovine Shoppster.si

3.1. Naročilo preko spletne trgovine Shoppster.si
Naročilo preko spletne trgovine Shoppster.si kupec izvede tako, da v spletni trgovini izbere blago oziroma storitev iz ponudbe Telemach klub, ki ga želi naročiti ter s potrjevanjem korakov in vnašanjem podatkov v skladu z navodili spletne strani naročilo potrdi. Kupec s klikom na polje »potrditev naročila z obveznostjo plačila« izrecno izjavi, da je obveščen o vsebini teh Splošnih pogojev in sprejema njegove določbe ter druge pogoje, ki jih morebiti za posamezno naročeno blago/storitev navaja ponudba. Nakup je mogoče opraviti s prijavo kot naročnik Telemacha. Kot Telemachov naročnik se kupec identificira s podatki uporabniškega računa »Telemach« ali s številko pogodbe in ID naročnika. Uspešna prijava kot naročnik Telemacha je mogoča samo v povezavi s prijavo oz. registracijo v spletno trgovino Shoppster. Do končane oddaje naročila lahko uporabnik kadarkoli popravi, dopolni ali spremeni vpisane podatke.

Po potrditvi naročila s strani kupca v spletni trgovini Shoppster.si, bo kupec prejel elektronsko sporočilo, ki potrdi prejem naročila. V tem sporočilu bo kot prilogo prejel osnutek prodajne pogodbe za nakup blaga na obroke in bo obveščen, da je bilo njegovo naročilo uspešno ustvarjeno. To elektronsko sporočilo predstavlja potrditev, da so izpolnjeni vsi predpogoji za nadaljnjo obdelavo naročila s strani Telemacha in njegovih dobaviteljev. Ko Telemach od dobavitelja prejme potrditev, da so vsi izdelki iz naročilnice na zalogi, dobavitelj pripravi pošiljko in jo pošlje po kurirju ali je kupcu dosegljiva na prevzemnem mestu družbe Shoppster d.o.o. na naslovu Brnčičeva 49a, 1231 Ljubljana, kupec pa prejme elektronsko sporočilo s prodajno pogodbo in obvestilo, da je njegovo naročilo potrjeno in prevzeto s strani kurirske službe ali dosegljivo na prevzemnem mestu Brnčičeva 49a, 1231 Ljubljana.

3.2. Naročilo preko telefona, izven poslovnih prostorov ali s pomočjo prodajalca/agenta
Z naročilom prek telefona lahko kupec odda naročilo za nakup blaga iz ponudbe spletne trgovine Shoppster.si tako, da s klicem ali s sprejemom klica na/s na telefonske številke klicnega centra Telemacha ali pogodbenega partnerja, 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. Kot Telemachov naročnik se kupec identificira s podatki uporabniškega računa »Telemach« ali s številko pogodbe in ID naročnika. Uspešna prijava kot naročnik Telemacha je mogoča samo v povezavi s prijavo oz. registracijo v spletno trgovino Shoppster. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob oddaji naročila lahko kupec kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

Ko kupec identificira blago, ki ga želi naročiti, prejme elektronsko sporočilo/ponudbo s podatki o vsebini naročila. Če vsebina ponudbe ustreza kupčevi izbiri, v elektronskem sporočilu potrdi naročilo. Ponudba je veljavna samo določeno časovno obdobje, ki je navedeno v ponudbi. Po potrditvi naročila se kupcu odpre novo pogovorno okno s povzetkom naročila. Kupec s klikom na polje »potrditev naročila z obveznostjo plačila« izrecno izjavi, da je obveščen o vsebini teh Splošnih pogojev in sprejema njegove določbe ter druge pogoje, ki jih morebiti za posamezno naročeno blago/storitev navaja ponudba in da si se strinja z osnutkom prodajne pogodbe za nakup blaga na obroke. Po potrditvi naročila s strani kupca, bo kupec prejel elektronsko sporočilo, ki potrdi prejem naročila. V tem sporočilu bo kot prilogo prejel osnutek prodajne pogodbe za nakup blaga na obroke in bo obveščen, da je bilo njegovo naročilo uspešno ustvarjeno. To elektronsko sporočilo predstavlja potrditev, da so izpolnjeni vsi predpogoji za nadaljnjo obdelavo naročila s strani Telemacha in njegovih dobaviteljev. Ko Telemach od dobavitelja prejme potrditev, da so vsi izdelki iz naročilnice na zalogi, dobavitelj pripravi pošiljko in jo pošlje po kurirju ali je kupcu dosegljiva na prevzemnem mestu družbe Shoppster d.o.o. na naslovu Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana, kupec pa prejme elektronsko sporočilo s prodajno pogodbo in obvestilo, da je njegovo naročilo potrjeno in prevzeto s strani kurirske službe ali dosegljivo na prevzemnem mestu Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana.

3.3. Naročilo izven poslovnih prostorov in/ali s pomočjo prodajalca oziroma agenta
Naročilo izven poslovnih prostorov in/ali s pomočjo prodajalca oziroma agenta kupec odda naročilo tako, da med srečanjem s prodajalcem oziroma agentom nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo za sklenitev pravnega posla. Ob srečanju prodajalec oziroma agent preveri identiteto kupca z vpogledom v osebni dokument. Preostala identifikacija kupca kot naročnika in način oddaje naročila pa poteka na enak način kot je opisan v drugem in tretjem odstavku točke 3.2.

Telemach si bo v sodelovanju z dobavitelji razumno prizadeval, da bo blago iz ponudbe Telemach klub, prikazano ponudbi spletne trgovine Shoppster.si, na voljo na zalogi v zadostnih količinah. Pri artiklih, kjer je navedeno, da so ti na zalogi, pomeni, da so na zalogi na lokaciji Brnčičeva 49a, 1231 Ljubljana. V primerih, kjer je navedeno, da so artikli na zalogi pri dobavitelju, to pomeni, da so na voljo pri dobavitelju, zaradi česar lahko pride do odstopanja med podatkom v spletni trgovini Shoppster.si in dejanskim stanjem zalog pri dobavitelju. Ne glede na zgoraj navedeno, Telemach kupcu ne odgovarja, če določenega izdelka ob določenem času ni na zalogi.

Telemach kot prodajalec je dolžan na nedvoumen, čitljiv in zlahka razviden način označiti prodajno ceno ali ceno na enoto blaga. Vse cene, navedene na spletni strani, so dokončne na dan naročila blaga na obroke in vključujejo DDV. Vse cene so v evrih. Telemach je dolžan kupcu izdati račun za kupljeno blago ali storitve in se mora držati navedenih cen in prodajnih pogojev. Cene ne vključujejo stroškov dostave. Kupec ima dolžnost, da se pred sklenitvijo pogodbe o prodaji blaga na obroke s Telemachom strinja z višino stroškov dostave in vsemi drugimi dodatnimi stroški, ki jih bo imel v zvezi z blagom, ki ga naroči.

Kupec se s sprejemom teh Splošnih pogojev strinja, da mu Telemach izda elektronski račun, ki vsebuje predpisane podatke v skladu z Zakonom o davku na dodano vrednost in ki je izdan in prejet v kateri koli elektronski obliki.

Telemach svojo obveznost po kupoprodajni pogodbi izpolni s predajo blaga kupcu ali s prenosom nadzora nad blagom na kupca.

4. Pogoji plačila blaga na obroke

Nakup na obroke v največ 36 obrokih
V okviru Telemach klub ponudbe iz spletne trgovine Shoppster.si, je na jasen in nedvoumen način označeno, katere izdelke lahko naročnik kupi v 24 obrokih in katere v 36 obrokih.

Pogoji za nakup na obroke
Telemach bo sklenil pogodbo za prodajo na obroke s potrošnikom ob kumulativnem izpolnjevanju naslednjih pogojev:

- če je potrošnik obstoječ naročnik elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha;
- če je polnoleten in poslovno sposoben;
- če ima stalno prebivališče v republiki Sloveniji,
- če do Telemacha in povezanih družb nima neporavnanih obveznosti;
- če s Telemachom ali povezanimi družbami nima nobenih spornih razmerij;
- če izpolnjuje druge pogoje, ki jih družba Telemach določi v okviru vsakokrat veljavne ponudbe;
- če plačilo kupnine s strani zainteresiranega naročnika po razumni presoji ne bi smelo biti ogroženo ali oteženo (družba Telemach šteje, da je plačilo ogroženo npr. če zainteresirani naročnik v Republiki Sloveniji nima niti začasnega prebivališča ali če ima zainteresirani naročnik stalno prebivališče izven držav Evropske unije ali če naročnik zamuja s plačilom oz. ne plačuje drugih obveznosti do družbe Telemach),
- če predloži ustrezne dokumente oz. listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov,
- če za sklenitev pogodbe izpolnjuje vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi.

Telemach sme skleniti pogodbo za nakup na obroke tudi z osebo, ki ne izpolnjuje pogojev po teh Pogojih prodaje na obroke, če ta oseba, po Telemachovi izključni presoji, lahko ustrezno prevzame vse obveznosti do Telemacha iz naslova nakupa blaga na obroke.

Potrošnik lahko v enem naročilu izbere oziroma kupi le en kos blaga iz ponudbe Telemach klub. Kupec, ki je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha vsaj 6 mesecev pred sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga na obroke, lahko naroči oziroma kupi največ 3 posamezne kose blaga (v treh ločenih naročilih), pri čemer višina skupne vrednosti vseh kupljenih kosov blaga ne sme presegati 2.400,00 EUR, vrednost enega mesečnega obroka pa ne sme presegati 100,00 EUR. Telemach lahko po lastni izključni presoji dovoli potrošniku, ki je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha vsaj 6 mesecev pred sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga na obroke, nakup tudi več kot 3 kose blaga (v več ločenih naročilih), pri čemer višina skupne vrednosti enega mesečnega obroka ne sme presegati 100,00 EUR, skupna vrednost vseh kosov blaga pa ne sme presegati 2.400,00 EUR.

Kupec, ki je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha manj kot 6 mesecev pred sklenitvijo pogodbe, lahko naroči oziroma kupi največ 3 posamezne kose blaga (v treh ločenih naročilih), pri čemer višina skupne vrednosti vseh kupljenih kosov blaga ne sme presegati 1.200,00 EUR, vrednost enega mesečnega obroka pa ne sme presegati 50,00 EUR. Telemach lahko po lastni izključni presoji dovoli potrošniku, ki je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha manj kot 6 mesecev pred sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga na obroke, nakup tudi več kot 3 kose blaga (v več ločenih naročilih), pri čemer višina skupne vrednosti enega mesečnega obroka ne sme presegati 50,00 EUR, skupna vrednost vseh kosov blaga pa ne sme presegati 1.200,00 EUR.

Pravice in dolžnosti pogodbenih strank pri nakupu blaga na obroke
Kupec je dolžan redno plačevati obroke za kupljeno blago, v rokih in v višini, določeni s pogodbo za nakup blaga na obroke. Prvi obrok pri nakupu na obroke zapade 18. dne v mesecu, ki sledi mesecu, ki sledi dva meseca od oddaje naročila oz. sklenitve pogodbe na obroke. Naročnik, ki opravi nakup blaga na obroke iz ponudbe Telemach klub se s sprejemom teh Pogojev izrecno strinja z združitvijo obrokov po Prodajni pogodbi za nakup blaga iz ponudbe Telemach klub z morebitnimi obroki za nakup terminalske opreme in/ali mesečno naročnino za telekomunikacijske storitve Telemacha.

Odstop od pogodbe pri nakupu blaga na obroke
Telemach lahko odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če:
- pride kupec v zamudo z začetnim obrokom;
- po plačilu začetnega obroka pride kupec v zamudo z najmanj dvema zaporednima obrokoma, ki pomenita najmanj osmino kupnine;

in če tudi po dodatnem 15-dnevnem roku od dneva zapadlosti obroka, ne poravna zapadle obveznosti. Kupcu po preteku 15-dnevnega roka od dneva zadnjega prejetega poziva k plačilu ob roka, vsi neporavnani obroki zapadejo v takojšnje plačilo v enkratnem znesku. Plačila obrokov se vštevajo po vrstnem redu njihove zapadlosti.

Kupec ima pravico, da kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in sicer brez pogodbenih obresti, razen morebitnih stroškov izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine.

Šteje se, da je kupec v primeru enostranske prekinitve naročniškega razmerja za elektronske komunikacijske storitve, z odpovedjo take pogodbe podal zahtevo za predčasno poplačilo vseh še neporavnanih obrokov.

Kadar to opravičujejo okoliščine primera, lahko sodišče na zahtevo kupca podaljša roke za plačilo zamujenih obrokov, če da kupec zavarovanje, da bo izpolnil obveznosti in če Telemach zaradi tega ne trpi škode. Ničnо je pogodbeno določilo o pogodbeni kazni za primer, če bi potrošnik prišel v zamudo s plačilom kakšnega obroka kupnine.

Kupec lahko v roku 15 dni od oddaje naročila oz. sklenitve pogodbe na obroke, Telemachu pisno sporoči, da odstopa od pogodbe in želi izdelek vrniti prodajalcu. V takšnem primeru in ob pogoju, da bo naročnik blago vrnil nepoškodovan, v original embalaži z vsemi pritiklinami, vso pripadajočo dokumentacijo, bo Telemach kupcu zaračunal stroške morebitne uporabe izdelka po vsakokratnem veljavnem Ceniku in/ali vrnil do tedaj plačane zneske za nakup izdelka z ustreznimi obrestmi.

Odstop od nakupa na daljavo
Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima kupec pravico, da v 14 dneh obvesti Telemach, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Pri tem kupca bremenijo stroški vračila blaga.

Pri prodajni pogodbi začne omenjeni odstopni rok teči z dnem, ko kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad blagom.

Kupec uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Šteje se, da je kupec podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa nosi kupec. Telemach je dolžan kupca o prejemu obrazca nemudoma obvestiti pisno ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

Vsi izdelki, kupljeni pri Telemachu iz Telemach klub ponudbe spletne trgovine Shoppster.si in glede katerih je mogoč odstop od pogodbe, so takšne narave, da jih je moč vrniti po pošti.

Vračilo plačil mora Telemach opraviti nemudoma ali najkasneje v roku 14 dni po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Telemach vrne prejeta plačila kupcu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec. Prodajalec lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Če je kupec blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu, in sicer osebno na naslov prevzemnega mesta družbe Shoppster d.o.o., Brnčičeva 49a, 1231 Ljubljana ali pa ga pošlje na naslov Shoppster d.o.o., Brnčičeva 49a, 1231 Ljubljana. Šteje se, da kupec pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo. Kupec 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 kupec. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah:

- o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
- o dobavi zapečatenih avdio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je kupec po dostavi odprl varnostni pečat (če pečata ni, velja če je kupec odprl originalno embalažo);
- o dobavi časopisov, periodičnega tiska;
- o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat (sem sodijo brivniki, masažni aparati, oblačila za hujšanje, rezervne mrežice in noži za brivnike, zobne ščetke,...);
- o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- o dobavi alkoholnih pijač, katerih cena je dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe in ki se lahko dostavijo po 30 dneh, njihova dejanska vrednost pa je odvisna od nihanj na trgu, na katera podjetje nima vpliva;
- o prodaji hrane, pijače ali drugega blaga, ki je namenjeno vsakodnevni porabi ter ga podjetje redno in pogosto dobavlja potrošniku na njegov dom, prebivališče ali delovno mesto.

5. Varnost nakupa

Telemach v postopkih nakupa blaga na daljavo zagotavlja ustrezne tehnološke rešitve za preprečevanje zlorab, kupec pa je dolžan skrbno varovati svoje uporabniško ime (e-naslov) in geslo za račun Telemach.

Kupec jamči za točnost in resničnost vseh posredovanih podatkov v postopku nakupa blaga in storitev, ter odgovarja za škodo, nastalo zaradi netočnih oziroma neresničnih podatkov.

6. Dostava

Dostava naročenega blaga se izvrši na naslov, ki je naveden ob naročilu.

Rok dostave je informativne narave in se v primeru, da določenega blaga ni na zalogi ali je na zalogi pri dobavitelju ustrezno podaljša. Pogodbeni partner za dostavo pošiljk je Pošta Slovenije in dostavna družba DPD, Telemach pa si pridržuje pravico, da izbere drugo dostavno službo, če bo s tem dostava opravljena učinkoviteje.

Dostavo izvaja dostavna služba običajno naslednji delovni dan od dneva odpreme ali v informativnem roku dostave, ki je naveden ob vsakem izdelku. Če katerega od naročenih izdelkov ni na zalogi, bo pošiljka odpremljena istega dne, ko je izdelek prejet na zalogo.

V primeru oddanega naročila, kjer je kot način dostave/prevzema označen osebni prevzem, se bo vaše naročeno blago pripravilo v informativnem dobavnem roku na prevzemnem mestu na prevzemnem mestu družbe Shoppster na naslovu Brnčičeva ulica 49a - 1231 Ljubljana Črnuče (od ponedeljka do petka, med 8.00 in 20.00 uro, in soboto med 9.00 do 14.00). Takoj, ko bodo izdelki pripravljeni, boste o tem obveščeni z elektronsko pošto ali SMS sporočilom. Ne glede na način opravljenega naročila, prevzem ali vračilo blaga ni mogoč v lastnih oziroma franšiznih poslovalnicah Telemacha.

7. Ugovori, pripombe, reklamacije, garancija in neskladnost blaga

Kupec lahko vloži reklamacijo, z namenom, da bi uveljavljal pravice v primeru neskladnosti blaga, garancije, napačno izračunane cene in drugih napak.

Garancija
Če blago, za katero se izda garancija, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko kupec najprej zahteva odpravo napak. Za izdelke, ki imajo garancijo, veljajo garancijski pogoji zapisani na veljavnem garancijskem listu in veljajo od dneva nakupa s predložitvijo računa. Za reševanje reklamacij je pristojen pooblaščen servis.

Za uveljavljanje garancij je potrebno izdelek poslati na pooblaščeni servis, ki je dolžan izdelek popraviti v roku 30 dni od prejema zahteve za odpravo napak. Rok se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni.

Če napake niso odpravljene v omenjenem roku mora proizvajalec kupcu brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom. Če proizvajalec v omenjenem roku ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali sorazmerno znižanje kupnine. Pravice kupca iz naslova garancije ugasnejo po 2 (dveh) letih od dneva, ko je kupec zahteval brezplačno odpravo napak ali zamenjavo blaga z novim.

Telemach ni pooblaščen za ugotavljanje napak na izdelku iz naslova garancije. Pristojnost za presojo glede napake ima le pooblaščeni servis, zato zamenjava izdelka ali vračilo izdelka brez mnenja pooblaščenega serviserja ni mogoča.

8. Jamstvo za skladnost blaga

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če pri tem izpolni pogoje, določene v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Kupec 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.

Kupec mora v obvestilu o napaki natančneje opisati neskladnost in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o neskladnosti in blago za katerega uveljavlja neskladnost kupec predloži prodajalcu na prevzemnem mestu družbe Shoppster na naslovu Brnčičeva 49a, 1231 Ljubljana.

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

Kupec 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 kupec 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 razlogi obvesti kupca.

Kupec, 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.

V vsakem primeru ima kupec 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. Zahteve kupca do prodajalca prenehajo v 2 (dveh) letih od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Če je obstoj neskladnost na blagu sporen, bo prodajalec kupca o tem pisno obvestil v roku 8 dni od prejema jamčevalnega zahtevka. Če prodajalec uniči ali izgubi izdelek, ki mu je bil dan v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, je dolžan kupcu po njegovi izbiri izročiti v 8 (osmih) dneh nov enak izdelek ali mu takoj plačati odškodnino v višini maloprodajne cene novega izdelka. Če prodajalec poškoduje ali pokvari izdelek, ki mu je bil dan v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, je dolžan na lastne stroške v 3 (treh) dneh odpraviti okvaro oziroma poškodbo, kadar se s tem ne zmanjšata vrednost in uporabnost izdelka. V primeru, da tega ni mogoče zagotoviti, pripada kupcu pravica kot v primeru izgube ali uničenja.

9. Osebni podatki

Telemach in Shoppster sta za sklenila dogovor o skupnem upravljanju, po katerem sta se zavezala osebne podatke posameznikov varovati v skladu s 26. členom UREDBE (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: Splošna uredba), s katerim sta določila tudi pravila o tem, kdo izpolnjuje katere obveznosti v skladu s Splošno uredbo, zlasti glede uveljavljanja pravic, na katere se nanašajo osebni podatki, in izpolnjevanja obveznosti obveščanja. Posamezniki lahko uveljavljajo pravice, do katerih so upravičeni v skladu s členi 15 do 22 Splošne uredbe, proti obema upravljavcema. Pri Telemachu preko zahteve.gdpr@telemach.si ali preko ostalih kontaktnih naslovov družbe, pri Shoppsterju pa preko dpo-slo@shoppster.com.

V okviru teh Pogojev Telemacha za prodajo blaga na obroke v spletni trgovini Shoppster.si, bo Shoppster posameznikove posredovane podatke obdeloval po navodilih Telemacha le za namen izvedbe naročila in poprodajne podpore, ki vključuje posredovanje podatkov o posamezniku Telemachu in dostavo blaga posamezniku. Podatke bo hranil do poteka 5 let od dostave blaga.

Telemach bo posredovane osebne podatke obdeloval za namen izvedbe naročila in izvajanja pogodbenega razmerja v skladu s Pogoji varovanja osebnih podatkov, ki so dostopni na https://telemach.si/download/terms/varovanje-osebnih-podatkov/2 ter vsebujejo podrobnejši opis postopkov in pravic, ki vam pripadajo. Telemach bo osebne podatke obdeloval do popolnega poplačila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob prekinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun za storitev za primere, kjer je bil predmet pogodbenega razmerja zgolj storitev in do poteka 5 let za primere, ko je bila predmet pogodbenega razmerja tudi kupoprodaja blaga. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.

Za vprašanja v zvezi z obdelavo osebnih podatkov se lahko obrnete na pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov na dpo@telemach.si ali po pošti, na Telemach Slovenija d.o.o., Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov, Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana – Črnuče.

10. Končne določbe

Telemach ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Telemach omogoča spletno trgovino na območju RS in na spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

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

Ti Pogoji pričnejo veljati dne 15.04.2024. Telemach si pridružuje pravico do sprememb in dopolnitev teh Pogojev v skladu s spremenjenimi pogoji poslovanja in v skladu s svojo poslovno politiko, o čemer bo kupca obvestil na primeren način.

Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletni strani Telemacha in na prodajni platformi Shoppsterja.