

Pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Levček d.o.o. 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)

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 obravnavajo delovanje Levček d.o.o. pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Dostopnost informacij (povzetek zakonodaje)

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

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra)
- b) kontaktne naslove, ki omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon)
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami)
- d) dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani naj bi bil dostopen v razumljivem roku)
- e) pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave)
- f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davke in stroške prevoza
- g) način plačila in dostave
- h) časovno veljavnost ponudbe
- i) 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
- j) pojasnjen mora biti postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci

Načini plačila - plačilni pogoji

V spletni trgovini Levček d.o.o. ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

1. Plačilo po povzetju

V primeru, da želite vaše naročilo plačati ob dostavi na vaš naslov (po povzetju), nam to posebej označite na obrazcu za oddajo naročila. Znesek naročila plačate dostavljavcu z gotovino, ko vam le-ta dostavi naročeno blago na vaš naslov.

2. Plačilo po ponudbi - s predhodnim nakazilom

V primeru, da želite vaše naročilo plačati preko ponudbe/predračuna, nam to posebej označite na obrazcu za oddajo naročila. V najkrajšem času bomo na vašo elektronsko pošto poslali ponudbo/predračun. S to ponudbo nato (preko elektronskega bančništva, na poštnem ali bančnem okencu...) plačate naročeno blago. Ko bo plačilo razvidno na našem računu, vaše naročilo obdelamo do konca in zagotovimo dostavo/prevzem blaga.

3. Plačilo z gotovino ob prevzemu na skladišču Levček d.o.o., IOC Zapolje III/4, 1370 Logatec

V primeru, da želite blago osebno prevzeti in plačati na našem Skladišču vas naprošamo, da nas poprej kontaktirate da se dogovorimo za termin prevzema.

Cene in dobavni roki

Vse cene v spletni trgovini so navedene v EUR in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV). Veljajo cene ki so objavljene v trenutku oddaje naročila.

Dobavni rok

3-5 delovnih dni

Postopek nakupa

1. Naročilo in oddaja naročila

- Dodajanje izdelkov v spletno košarico:

Kupec željene izdelke v spletno košarico doda s klikom na gumb "Dodajte v košarico". Gumb je na voljo na spletni predstavitvi izdelka.

- Pregled spletne košarice:

V pregledu košarice lahko spreminjate tudi naročeno količino izdelkov. Spodaj se nahaja povezava NAPREJ na podatke za dostavo.

- Oddaja naročila:

Kupec naročilo odda s klikom na gumb "S klikom tukaj oddajte vaše naročilo z obveznostjo plačila"

V primeru uspešno oddanega naročila, se po oddaji na spletni strani izpiše potrditveni tekst, po elektronski pošti pa prejmete potrditev naročila. Če potrditvenega teksta ne vidite in hkrati ne prejmete potrditvenega emaila na vaš elektronski naslov, pomeni da je prišlo bodisi do tehnične napake, ali napačno vnešenih podatkov. Postopek lahko ponovite, ali pa nas kontaktirate za pomoč na 041 243 565 ali info@lesena-igrala.si prav tako nas ne iste kontakte obvestite, če ste po že oddanem naročilu opazili napake ali nepravilnosti v naročilu.

2. Naročilo potrjeno

Po preteku dveh ur od sprejema naročila, vendar največ v 72 urah, ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost in naročilo potrdi. Ponudnik si pridržuje pravico, da po potrebi pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Ob potrditvi naročila ponudnik obvesti kupca po elektronski pošti ali telefonu o predvidenem roku dostave. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji sklenjena.

Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Potrošnik mora blago vrniti v 14 dneh od sporočenega namena o odstopu od pogodbe.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek

vračila blaga.

O nameravanem vračilu nas pisno obvestite in sicer na kontaktni e-mail info@lesena-igrala.si

Obvestilo o odstopu lahko predložite z obrazcem za vračilo ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopate od pogodbe. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa nosi potrošnik.

Obrazec za vračilo blaga najdete: [tukaj](#).

Vračilo plačil mora podjetje opraviti nemudoma ali najkasneje v roku 14 dni po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Prodajalec 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.

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.

Za lažje razumevanje pravic o vračilu izdelkov, navajamo pojasnilo tržnega inšpektorata (vir: Informacije - Glasilo Trgovinske zbornice Slovenije, 20. januar 2012, številka 3):

Pri pravici do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo, je treba vedeti, da gre za odstop od pogodbe, ne da bi bilo s stvarjo samo karkoli narobe, pač pa gre ta pravica potrošniku že zaradi same narave pogodbe – sklenitev pogodbe na daljavo. Pri pravici do odstopa od pogodbe namreč ne gre za to, da potrošnik ne bi vedel, kaj kupuje (načeloma potrošnik tudi pri ostalih stvareh ve, kaj naroča), temveč zgolj za to, da o svoji odločitvi v zakonsko predvidenem roku premisli in v primeru, da je bila ta odločitev prenatgljena, spremeni svojo odločitev in odstopi od pogodbe.

Prav tako je treba vedeti, da sklenitev pogodbe na daljavo potrošniku ne daje več pravic, kot sicer sklenitev pogodbe na klasičen način (to je z obiskom v prodajalni). Tako potrošnik ne more in ne sme prejetega blaga neovirano uporabljati ves čas do odstopa od pogodbe, saj tukaj ne gre za nakup na preizkušnjo, kjer bi bil preizkus blaga pogoj za ohranitev pogodbe v veljavi. Potrošnik tako sme opraviti ogled in preizkus prejetega blaga zgolj v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja in kot je to običajno v prodajalnah. Vsakršno »preizkušanje«, ki odstopa od navedenega, je mogoče šteti za uporabo blaga, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Pravica do odstopa od pogodbe ne daje potrošniku nobene pravice več, pač pa samo možnost, da tudi po tem, ko že prejme blago, ponovno premisli svojo odločitev o nakupu in v primeru, da je bila ta odločitev prenatgljena, spremeni svojo odločitev in odstopi od pogodbe, ne daje pa mu pravice uporabe blaga.

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do

odstopa od pogodbe:

- pri pogodbah, katerih predmet je blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe

Če naročilo izvede pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost, zanjo določila tega poglavja ne veljajo. Vaše zahtevke za vračilo blaga bomo v teh primerih obravnavali individualno in pri tem v največji možni meri upoštevali vse razloge in okoliščine ter možnosti, ki nam jih zagotavljajo naši dobavitelji.

Reklamacije (stvarna napaka, garancija, poškodba)

Reklamacije naših storitev:

V primeru, da ste prejeli napačen ali izdelek za katerega smatrate, da ni nov, ga lahko vrnete, mi pa vam bomo poslali nov izdelek ali vrnili kupnino. V primeru takšne težave vas prosimo, da nas o tem obvestite na info@lesena-igrala.si

Reklamacija dostave:

Če je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina, kaže znake odprtja ali če so izdelki v paketu poškodovani, kupec pa je tak paket vseeno prevzel, ker teh znakov na embalaži ali na samih izdelkih ni takoj opazil, mora kupec to nam čim prej sporočiti.

Ponudnik se s kupcem dogovori za ustrezno rešitev, v primeru poškodb ki so za kupca sprejemljive in bi kupec tak izdelek zadržal, ponudnik lahko izda finančni dobropis za oceno škode, če pa je poškodba prevelika in za kupca nesprejemljiva, ima kupec seveda pravico do zamenjave izdelka.

Če blago, za katero je izdaja garancije obvezna, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je proizvajalec, prodajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom. Če proizvajalec v roku 45 dni od prejetja blaga ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine

Stvarna napaka:

Reklamacijo iz naslova stvarne napake lahko potrošnik uveljavlja za vsak kupljeni izdelek, ki ima garancijo ali garancije nima. Tako lahko potrošnik zaradi napake na izdelku, za katerega je bila dana garancija, uveljavlja pravice iz stvarne napake, enako pa se odloči lahko tudi takrat, ko ne želi uveljavljati garancijo za izdelek, za katerega je bila dana garancija.

Iz naslova stvarne napake lahko potrošnik napako reklamira pri prodajalcu in to v roku 2 mesecev od odkritja stvarne napake, oziroma v roku 2 let, ko je bilo blago prevzeto s strani kupca.

Potrošnik lahko zahteva po lastni izbiri : Odpravo napake, vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako, zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska.

Pri uveljavljanju pravic iz tega naslova mora potrošnik trgovcu v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora trgovec čim prej, najkasneje pa v roku 8 dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če pa o napaki obstaja spor, mora trgovec v roku 8 dni podati potrošniku pisen odgovor.

O uveljavljanju stvarne napake nas obvestite na: info@lesena-igrala.si

Napaka je stvarna:

1. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet
2. če stvar 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
3. če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane
4. če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila

Strošek dostave

Po ceniku dostavne službe:

DPD d.o.o. KURIRSKA IN PAKETNA DISTRIBUCIJA

- Celovška cesta 492, 1210 Ljubljana – Šentvid

https://www.dpd.com/si/home/produkti_in_storitve/cene/dpd_cenik_za_fizicne_stranke

Pregled izdelka:

- Ko paket prejmete se prepričajte, da ste prejeli izdelek, ki ste ga naročili.
- Če se slika na embalaži ali šifra izdelka ne ujema z naročenim artiklom, izdelka oziroma embalaže prosimo ne odpirajte, temveč nas kontaktirajte, da preverimo ali je bila izdoba na vaš naslov pravilna.
- Če ste se prepričali da ste prejeli naročen izdelek, vas naprošamo da embalažo odprete previdno. Zaščitnih folij, nalepk in zaščit ne poškodujte ali zavržite dokler niste popolnoma prepričani, da boste izdelek obdržali.
- Nekateri izdelki so zapakirani na način, kjer odpakiranje uniči embalažo, ali imajo embalaže prilepljene varnostne pečate. Pri takšnih izdelkih je pomembno, da pred odpakiranjem ugotovite, ali gre za izdelek ki ste ga naročili, oziroma če ustreza vašim potrebam in namenu uporabe

V primeru dostave:

- Ko vam dostavljavec dostavi paket, ga preglejte v njegovi navzočnosti.
 - Najprej preverite morebitne zunanje poškodbe embalaže in nanje opozorite dostavljaka.
- Če ste mnenja, da je vsebina paketa poškodovana ali razbita, v navzočnosti dostavljaka embalažo previdno odprite in skupaj preverite vsebino. Poškodovan paket vam ni potrebno prevzeti in ga lahko zavrnete, nam pa sporočite nastalo situacijo, da vam lahko uredimo nov izdelek ali povrnemo kupnino.

Varnost in pravica do zasebnosti

Skrbno varujemo vaše podatke pred izgubo, zlorabo, nepooblaščenim dostopom ali razkrivanjem, spreminjanjem ali uničenjem. Podatki so shranjeni v strežnikih, zaščitениh s geslom in z omejenim dostopom. Spletna trgovina Levček d.o.o. dobro skrbi za varnost vaših osebnih podatkov in spoštuje vaše izbire za njihovo nameravano rabo. Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani tretji osebi. Dostavni službi bomo zaupali le uporabnikov naslov za dostavo.

Komunikacija

Z uporabnikom sme ponudnik stopiti v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje.

Reklamna elektronska sporočila morajo vsebovati naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno morajo biti označena kot reklamna sporočila
- pošiljatelj mora biti jasno razviden
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, morajo biti označene kot takšne. Prav tako morajo biti jasno določeni pogoji udeležbe v njih.
- željo uporabnika, da ne prejema reklamnih sporočil, je potrebno spoštovati

Pritožbe in spori

- Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov.
- V primeru pritožb, sporov, težav, se kupec na ponudnika lahko obrne na telefonsko številko 041 243565, ali po elektronski pošti na info@lesena-igrala.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

- Na vse pritožbe se ponudnik odzove po elektronski pošti ali telefonsko v najkrajšem možnem času in v okviru zakonskih obvez glede na vrsto pritožbe.

- Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

- V kolikor spora ni mogoče rešiti, je za reševanje spora pristojno sodišče po stalnem prebivališču potrošnika.

- Levček d.o.o. v skladu z ZIsRPS objavlja tudi elektronsko povezavo na evropsko platformo za spletno reševanje potrošniških sporov:

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

Pravno obvestilo

Spletna trgovina Levček d.o.o. in vsi podatki, slike artiklov in grafika prikazani na spletni strani so zaščiteni z Zakonom o avtorskih pravicah in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati, brez predhodnega pisnega dovoljenja. Blagovne znamke in logotipi priznanih podjetij so v njihovi lasti.

Levček d.o.o.

IOC Zapolje III/4

1370 Logatec

Info@lesena-igrala.si

Tel. 041 243565