**SPLOŠNI PRODAJNI POGOJI DRUŽBE NOELA, d.o.o.**

1. **Splošno**

Ti splošni prodajni pogoji (v nadaljevanju *Splošni prodajni pogoji*) določajo pravice in obveznosti med kupcem oz. uporabnikom (v nadaljevanju kupec) in družbo NOELA, izdelovanje in prodaja kozmetike, d.o.o., Trotkova 31, 2235 Sveta Trojica v Slovenskih goricah (v nadaljevanju *Prodajalec* ali *podjetje*).

Kupec s sprejemom ponudbe, sklenitvijo pogodbe, vsakokratno oddajo naročila ali na katerikoli drugi obojestransko sprejemljiv način potrjuje, da je seznanjen s *Splošnimi prodajnimi pogoji,* da jih sprejema v celoti in se z njimi v  celoti tudi strinja.

V kolikor je kupec oseba, ki pridobiva in uporablja blago in storitve *Prodajalca* za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti, se skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov *(Uradni list RS, št. 20/98 in nasl., v nadaljevanju ZVPot)* šteje za potrošnika. V tem primeru se uporabljajo tudi določila ZVPot, s katerimi so sicer *Splošni prodajni pogoji* usklajeni in se na posameznih mestih na določila ZVPot tudi sklicujejo.

V kolikor sklepa pogodbo s *Prodajalcem* kupec, ki se skladno z določili ZVPot šteje za potrošnika, v *Splošnih prodajnih pogojih* pa ni izrecnih določb o pravicah in obveznostih, ki so v ZVPot določene za potrošnika, se v manjkajočem delu smiselno uporabljajo določila ZVPot.

1. **Obseg in veljavnost**

V kolikor s pogodbo ali pisnim dogovorom ni drugače dogovorjeno, veljajo *Splošni prodajni pogoji* brez izjem za vse prodaje blaga in opravljene storitve, ki jih izvede *Prodajalec*.

Kupčevi ali katerikoli drugačni prodajni pogoji veljajo le v primeru, da so bili pisno potrjeni s strani *Prodajalca*.

Ustni dogovori o uporabi drugačnih prodajnih pogojev veljajo le, če so bili s strani *Prodajalca* pisno potrjeni. Kot pisno potrjena uporaba drugačnih prodajnih pogojev velja potrditev poslana po pošti, faksu ali elektronski pošti.

Pisno potrjen dogovor o odstopanju posameznih določil od določil iz *Splošnih prodajnih pogojev* ne vpliva na veljavnost ostalih določil *Splošnih prodajnih pogojev*.

*Splošni prodajni pogoji* so v veljavi do pisnega preklica *Prodajalca,* oziroma do vsakokratne izdaje novih *Splošnih prodajnih pogojev Prodajalca*.

1. **Informacije o prodajalcu in dostopnost informacij**

**Osnovni podatki *Prodajalca* so:**

**Firma: NOELA, izdelovanje in prodaja kozmetike, d.o.o.,**
Naslov: Trotkova 31, 2235 Sveta Trojica v Slovenskih goricah, Slovenija,
Telefon:   040 195 940
Telefaks: /
Elektronski naslov: info@noela.si

Spletna stran: www.noela.si

Matična št.: 8071543000
ID za DDV: SI 20520751

Družba je registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, Srg št. 2017/41600, dne 16. 10. 2017.

*Prodajalec* se zavezuje, da bodo kupcu vselej na voljo:

* podatki o identiteti *Prodajalca* (predvsem firma in sedež družbe ter številka registra, kjer je družba vpisana),
* kontaktni podatki, ki kupcu omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo s *Prodajalcem* (naslov elektronske pošte ipd.),
* Informacije o bistvenih značilnostih izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine, vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami,
* Informacije o dostopnosti izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine,
* način in pogoji dostave izdelkov oz. izvršitve storitev, predvsem kraj in rok dostave,
* informacije o načinu plačila,
* podatki o časovni veljavnosti ponudbe s spletne trgovine,
* informacije o roku, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop,
* informacije o možnosti vračila izdelkov in o tem, če in koliko takšno vračilo kupca stane,
* informacije o postopku s pritožbo uporabnika ter podatki o kontaktni osebi pri *Prodajalcu*.

V primeru, da je kupec oseba, ki se skladno z določili ZVPot šteje za potrošnika, Prodajalec skladno z določbama 25.b člena in 43.b člena ZVPot, kupcu pred sklenitvijo pogodbe oziroma preden kupca zavezuje ponudba na jasen in razumljiv način zagotovi naslednje informacije, če niso jasne že iz okoliščin:

1.     glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam,

2.     firmo, sedež podjetja in telefonsko številko podjetja, kadar je ta na voljo,

3.     končno ceno blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati vnaprej,

4.     informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati,

5.     plačilne pogoje ter pogoje dostave in izvedbe storitve, rok dostave blaga ali izvedbe storitve, kadar je to potrebno,

6.     informacije o pritožbenem postopku pri podjetju,

7.     seznanitev z odgovornostjo za stvarne napake,

8.     možnost in pogoje poprodajnih storitev in prostovoljne garancije, kadar je to potrebno,

9.     trajanje pogodbe, kadar je to primerno, in pogoje za odstop od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas, ali pogodbe s samodejnim podaljševanjem,

10.  funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito digitalne vsebine, kadar je to primerno,

11.  informacijo o združljivosti digitalne vsebine s strojno in programsko opremo, s katero je podjetje seznanjeno oziroma bi moralo biti seznanjeno,

12. informacije o naslovu, na katerem podjetje dejansko opravlja dejavnost, telefonsko številko, številko telefaksa in naslov elektronske pošte podjetja, kadar so na voljo, po potrebi pa tudi firmo in sedež podjetja, v imenu katerega deluje in na katerega lahko potrošnik naslovi svojo pritožbo,

13. informacijo o naslovu sedeža podjetja, če se razlikuje od naslova iz prejšnje točke, in po potrebi o naslovu podjetja, v imenu katerega deluje in na katero lahko potrošnik naslovi pritožbo,

14. informacijo o stroških, povezanih z uporabo komunikacijskega sredstva, če se razlikujejo od osnovne tarife,

15. informacije o pogojih, rokih in postopku za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe v skladu s 43.č in b43.d členom ZVPot, skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka b43.d člena ZVPot,

16. navedbo, da kupec krije stroške vračila blaga, v primeru odstopa od pogodbe, če je potrebno,

17. informacijo o stroških vračila blaga, če ga pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti,

18. informacijo o stroških, ki jih mora kupec plačati podjetju v skladu s prvim odstavkom a43.e ZVPot, če odstopi od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo v skladu s sedmim odstavkom 43.c ali tretjim odstavkom a43.č člena ZVPot,

19. informacijo o neobstoju pravice do odstopa od pogodbe, če kupec v skladu s petim odstavkom 43.č člena ZVPot nima pravice do odstopa, ali po potrebi informacijo o okoliščinah, v katerih kupec izgubi pravico do odstopa od pogodbe,

20. informacijo o obstoju kodeksov ravnanja in dostopnosti do morebitnih kodeksov ravnanja in

21. informacijo o minimalnem trajanju obveznosti kupca na podlagi pogodbe, če je potrebno.

## Ponudbe

V kolikor s pogodbo ali pisnim dogovorom ni drugače dogovorjeno, veljajo **vse izdane ponudbe** *Prodajalca* **30 dni od datuma izdaje** in so za *Prodajalca* obvezujoče.

Izdaja predračuna se prav tako šteje kot obvezujoča ponudba. Ponudba iz predračuna je veljavna do datuma roka plačila navedenega na predračunu. V kolikor ta rok ni naveden, je ponudba iz predračuna veljavna **15 dni od datuma izdaje predračuna**.

Obveznosti *Prodajalca* v primeru izdaje predračuna začnejo teči z dnevom plačila zneska po predračunu, vendar le v primeru, da je bilo plačilo opravljeno v roku, navedenem na predračunu, kjer se šteje, da je bilo plačilo izvršeno na dan, ko so denarna sredstva prejeta na enega od poslovnih računov *Prodajalca*.

V kolikor je predračun plačan po navedenem roku za plačilo na predračunu, si *Prodajalec* pridržuje pravico do spremembe cen.

V kolikor se kupec s spremembo cen ne strinja, mu *Prodajalec* zavrne naročilo in vrne denarna sredstva najkasneje v roku 8 delovnih dni od datuma prejete zavrnitve spremembe cen s strani kupca. Kupec se v tem primeru odpoveduje kakršnimkoli zahtevkom glede stroškov in/ali obresti.

*Prodajalec* si pridržuje pravico, da prizna rabate na ponudbi ali na predračunu samo v primeru, da ima kupec na dan naročila oziroma na dan plačila predračuna poravnane vse zapadle obveznosti do *Prodajalca*. V nasprotnem primeru si *Prodajalec* pridržuje pravico, da kupcu navedenega rabata ne prizna do poplačila zapadlih obveznosti.

Popust za predčasno plačilo se upošteva vedno brez izjem, kadar je le ta naveden na ponudbi ali na predračunu, ne glede na stanje zapadlih obveznosti do *Prodajalca*.

*Prodajalec* kupcu, ki kupi izdelek iz spletne trgovine, izda račun v pisni obliki, z razčlenjenimi stroški in pojasnilom o pravici do odstopa od nakupa z vrnitvijo kupljenega izdelka.

Prodajna pogodba v obliki nakupnega naročila je v elektronski obliki shranjena na strežniku *Prodajalca*.

 Prodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

## Naročila

V primeru sprejetja ponudbe kupec posreduje naročilo, in sicer po pošti na naslov (sedež) *Prodajalca* ali na elektronski naslov *Prodajalca*.

Izjemoma so možna tudi ustna naročila po telefonu, ki pa veljajo le v primeru, da *Prodajalec* pisno potrdi prejem takšnega telefonskega naročila.

*Prodajalec* se obvezuje v roku 1 - 3 delovnih dni potrditi prejem naročila in kupca obvestiti o predvidenem roku dobave blaga oz. roku opravljene storitve.

V primeru, da *Prodajalec* v navedenem roku ne potrdi prejem naročila in/ali kupca ne obvesti o predvidenem roku dobave, **velja splošni rok dobave blaga oziroma opravljanja storitev** po *Splošnih prodajnih pogojih*. Rok dobave začne v takšnem primeru teči naslednji delovni dan od prejema naročila.

**Kupec, ki se skladno z določili ZVPot ne šteje za potrošnika, je dolžan naročeno blago sprejeti**na dan, ki mu ga *Prodajalec* potrdi kot rok dobave. V primeru, da kupec blaga noče ali ne more sprejeti na dan dobave, ga *Prodajalec* vrne v svoje skladišče. Kupec  je po tem v takšnem primeru dolžen sam prevzeti blago v roku največ 5 delovnih dni. V nasprotnem primeru ga lahko *Prodajalec* preda v drugo skladišče po svojem izboru (skladišče mora izpolnjevati pogoje za skladiščenje naročene vrste blaga), na stroške kupca. Tveganje za izgubo ali poškodbo blaga se v takem primeru, v roku 5 delovnih dni po oddaji v drugo skladišče, prenese na kupca. Po predaji v drugo skladišče mora *Prodajalec* o tem kupca pisno seznaniti in ga obvestiti kje se blago nahaja in kje ga je moč prevzeti, ter ga seznaniti z vsemi posledicami in stroški v primeru nadaljnjega »ne-prevzema«.

**V primeru odpovedi naročila s strani kupca, ki se skladno z določili ZVPot ne šteje za potrošnika**, je kupec dolžan *Prodajalcu* povrniti vse stroške, ki bi mu eventualno nastali zaradi te odpovedi. V primeru naročila na odpoklic, je kupec dolžan prevzeti naročeno blago, ne glede na spremenjene okoliščine ali primere višje sile. Rok za prevzem celotne količine naročila na odpoklic znaša največ 30 dni od izvršenega prvega dela dobave. V primeru, da kupec po navedenem roku ne prevzame blaga, mu ga lahko na njegove stroške dostavi *Prodajalec*. V primeru, da kupec ne želi ali ne more prevzeti blaga, ga lahko *Prodajalec* preda v drugo skladišče po svojem izboru (skladišče mora izpolnjevati pogoje za skladiščenje naročene vrste blaga), na stroške kupca. Tveganje za izgubo ali poškodbo blaga se v takem primeru v roku 5 delovnih dni po oddaji v drugo skladišče prenese na kupca. Po predaji v drugo skladišče mora *Prodajalec* o tem kupca pisno seznaniti in ga obvestiti kje se blago nahaja in ga je moč prevzeti, ter ga seznaniti z vsemi posledicami in stroški v primeru nadaljnjega »ne-prevzema«.

**V primeru, da je kupec oseba, ki se skladno z določili ZVPot šteje za potrošnika**, lahko kupec skladno s prvim odstavkom 43.č člena ZVPot, v 14 dneh obvesti *Prodajalca*, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Pri tem lahko kupca bremenijo le stroški iz sedmega odstavka 43.d ZVPot (t.j. stroški vračila blaga).

Skladno z drugim odstavkom 43.č člena ZVPot, začne 14-dnevni odstopni rok iz prejšnjega odstavka, pri prodajni pogodbi, teči z dnem, ko:

- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad blagom,

- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih kupec naroči v enem naročilu,

- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov,

- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna.

Razen če sta se *Prodajalec* in kupec, ki se skladno z določili ZVPot šteje za potrošnika, dogovorila drugače, kupec nima pravice do odstopa od pogodbe 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 kupca 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 kupčevega 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 kupec 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 kupec po dostavi odprl pečat;

8.     o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;

9.     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;

10.  sklenjenih na javnih dražbah;

11.  pri katerih je kupec izrecno zahteval obisk podjetja na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če podjetje pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih kupec ni izrecno zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima kupec za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;

12.  o nastanitvi, ki ni namenjena stalnemu bivanju, prevozu blaga, najemu vozil, pripravi in dostavi hrane, ali storitvah za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku;

13.  o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi kupčevega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Skladno s b43.d členom ZVPot, lahko kupec, ki se skladno z določili ZVPot šteje za potrošnika, obvestilo o odstopu predloži podjetju na obrazcu iz petega odstavka b43.d. člena ZVPot ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

Skladno z drugim odstavkom 43.d. člena ZVPot, V primeru odstopa kupca, ki se po določilih ZVPot šteje za potrošnika, od pogodbe, podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila.

## Tehnični koraki za sklenitev prodajne pogodbe v spletni trgovini *Prodajalca*

V postopku nakupa so kupcu na voljo naslednji tehnični koraki:

* iskanje posameznega izdelka v ponudbi izdelkov v spletni trgovini,
* izbor izdelka za nakup,
* dodajanje izbranega izdelka za nakup v nakupovalno košarico,
* določitev količine izdelka za nakup v nakupovalni košarici,
* pregled cene izbranega izdelka v izbrani količini, vključno z obračunanim davkom, če se ta obračuna,
* izbor načina plačila,
* pregled naročila z izbranim načinom dostave izdelka in obračunanimi stroški dostave, če se ti obračunajo in
* potrditev in oddaja naročila ter s tem zaključek nakupa (glej tudi točki 6.2. in 6.3.).
	1. **Tehnološka sredstva, ki omogočajo prepoznavanje in popravljanje napak pred oddajo naročila**

Pred oddajo naročila je kupcu prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

* vidi in pregleda, katere izdelke je izbral in dodal v nakupovalno košarico,
* vidi in pregleda ceno posameznega izdelka ter skupno ceno celotne izbrane količine posameznega izdelka,
* spreminja izbrano količino posameznega izdelka in izračuna novo ceno tako spremenjene količine,
* odstranjuje izbrane izdelke, ki jih ne želi kupiti, iz nakupovalne košarice in
* obračunava pripadajoči davek, glede na davčno stopnjo, ki velja za izbrani izdelek in njegovo ceno (osnovo za davek).

Pred potrditvijo naročila je kupcu prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

* spreminja izbrani način dostave izdelka,
* spreminja izbrani način plačila in
* pregleduje in potrjuje posamezne spremembe.
	1. **Naročilo sprejeto**

Po oddaji naročila kupec od *Prodajalca* po elektronski pošti prejme obvestilo, da je naročilo sprejeto. V roku 1 ure od prejema tega obvestila ima kupec, ki se po določilih ZVPot ne šteje za potrošnika, pravico preklicati naročilo brez posledic.

Kupec po oddaji naročila, razen možnosti preklica, ne more spreminjati vsebine naročila.

* 1. **Naročilo potrjeno**

Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo.

*Prodajalec* po prejemu naročila, le-to pregleda, preveri dobavljivost naročenih izdelkov in naročilo potrdi oziroma z obrazložitvijo zavrne.

*Prodajalec* lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanje točnosti dobave kontaktira kupca na telefonsko številko, ki jo je kupec ob oddaji naročila navedel kot svojo kontaktno številko.

Ob potrditvi naročila *Prodajalec* kupca po elektronski pošti obvesti o predvidenem roku dobave. Prodajna pogodba o nakupu naročenih izdelkov med kupcem in *Prodajalcem* je na tej stopnji, v primeru da gre za kupca, ki se po določilih ZVPot ne šteje za potrošnika, nepreklicno sklenjena.

* 1. **Blago odpremljeno**

*Prodajalec* v dogovorjenem roku naročene izdelke pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca. V elektronskem sporočilu iz prejšnjega stavka *Prodajalec* pouči kupca tudi o politiki vračila izdelkov ter ga seznani s kontaktnimi osebami *Prodajalca* za primer pritožbe ali zamude pri dostavi.

## Cene

Vse cene v ponudbah in cenikih so navedene v EUR in vključujejo DDV.

V primeru kakršnihkoli sprememb kakovosti ali katerihkoli parametrov blaga od prvotno ponujenih na izrecno željo kupca, si *Prodajalec* pridružuje pravico do spremembe cene končnega izdelka.

**Nove, spremenjene cene stopijo v veljavo na dan objave na spletni strani, oz. 14 dni po datumu odpošiljanja novega cenika po pošti, po telefaksu ali po elektronski pošti.**

V primeru povišanja cen surovin, embalaže ali energentov na svetovnem trgu ali v primeru sprejetja nove interne cenovne politike, si *Prodajalec* pridržuje pravico do spremembe cen.

Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov dostave.

Vse cene veljajo samo za elektronsko naročilo izdelkov prek spletne trgovine *Prodajalca*.

## Dobava in prevzem blaga

V kolikor s pogodbo ali pisnim dogovorom ni drugače dogovorjeno, velja/-jo cena/-e za dobavo/-e blaga po pariteti **EXW Ljubljana** (Ex Works, INCOTERMS 2010).

Prevzem blaga je možen vsak dan od **ponedeljka**do**petka**med**8.00 in 15.00 uro,** razen ob praznikih in dela prostih dnevih.

**Mesto prevzema:**Trotkova 31, 2235 Sv. Trojica v Slovenskih goricah.
 **Strošek dostave po Sloveniji:**3,00 EUR z DDV
**DOSTAVA JE BREZPLAČNA v primeru naročila nad 100,00 EUR z DDV**.

Splošni rok dobave blaga znaša **1 - 3 delovne dni** po potrditvi naročila, oziroma največ **15 delovnih dni po prejemu naročila**. *Prodajalec* si pridržuje pravico do delnih dobav.

V primerih naknadne spremembe naročila ali v primerih višje sile (strojelomi, naravne nesreče, cestne in ostale prometne zapore, stavke, vojne, nemiri, ipd.) na katere *Prodajalec* nima vpliva, si *Prodajalec* pridržuje pravico do spremembe roka dobave. Podaljšanje roka dobave v takih primerih je enako času trajanja višje sile, oziroma v primeru naknadne spremembe naročila, času, ki je potreben za dodatno proizvodnjo in pripravo dodatno naročenih količin blaga.

V primeru, da *Prodajalec* zamudi z dobavo blaga po svoji krivdi, je kupec upravičen do odškodnine za zamudo. **Odškodnina lahko znaša največ 0,5 % vrednosti naročila** (vrednost brez DDV) **za vsak delovni dan zamude, vendar za največ 20 delovnih dni zamude**, kar pomeni največ 10 % vrednosti naročila.

## Plačilo

V kolikor s pogodbo ali pisnim dogovorom ni drugače dogovorjeno, plača kupec prejeto blago v roku 15 dni po datumu opravljene dobave blaga oz. 15 dni po opravljeni storitvi.

**V primeru slabe bonitetne ocene kupca**si *Prodajalec* pridržuje pravico **od kupca zahtevati 100% avansno plačilo brez posebne obrazložitve.**

Kupec ni upravičen do zadrževanja plačil ali do postavljanja nasprotnih terjatev, razen če so le-te pisno priznane s strani *Prodajalca* ali so ugotovljene s pravnomočno sodno odločbo.

*Prodajalec* kupcu omogoča naslednje načine plačila nakupa izdelkov iz spletne trgovine:

* z gotovino ali plačilno kartico po povzetju, v tem primeru velja spletna cena z dodatkom kupnine 0,86 €,
* po nakazilu preko sistema Paypal,
* s plačilno kartico in
* po predračunu Direktno nakazilo na račun podjetja.

##  Zamude pri plačilu

V primeru zamude pri plačilu si *Prodajalec* pridržuje pravico kupcu zaračunati zakonske zamudne obresti in stroške opominjanja.

*Prodajalec* zamudnike plačil poziva k plačilu zapadlih obveznosti na naslednje načine:

**- v primeru zamude plačila več kot 30 dni:**POZIV ZA PLAČILO ZAPADLIH OBVEZNOSTI,
**- v primeru ne-odziva na poslani POZIV iz prejšnje alineje in/ali zamude vplačila več kot 45 dni:**OPOMIN PRED TOŽBO.

**V primeru, da se kupec tudi v roku 10 dni po poslanem OPOMINU PRED TOŽBO nanj ne odzove (bodisi s plačilom, bodisi z utemeljenim ugovorom), si *Prodajalec* pridržuje pravico 11. dan sprožiti sodni postopek preko pooblaščenega pravnega zastopnika.** Stroške izterjav plačil (sodne takse, odvetniški stroški, stroški agencij za izterjavo, idr.) in/ali morebitnega rubeža krije kupec.

**Če kupec s plačilom računa/-ov zamuja več kot 60 dni in ne reagira na opomine poslane s strani *Prodajalca*,** si *Prodajalec* pridržuje pravico ustaviti vse nadaljnje dobave blaga in kupca o tem pisno obvestiti in/ali od kupca v bodoče zahtevati 100% avansno plačilo.

##  Reklamacije

V kolikor s pogodbo ali pisnim dogovorom ni drugače dogovorjeno, je **rok za kakršnekoli reklamacije 14 dni po dostavi oziroma prejemu blaga** (za dan prejema se šteje datum prejema računa), oziroma 14 dni po opravljeni storitvi. Reklamacija mora biti podana v pisni obliki z navedbo številke dobavnice. Če reklamacijski zahtevki niso predloženi pravočasno, se šteje, da blago ustreza zahtevam in kupec izgubi vse pravice iz naslova napak blaga.

**V primeru reklamacije *Prodajalec* ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.** V primeru dokazanega kršenja bistvenih določil prodajnih pogojev in/ali pogodbe je odškodninska odgovornost za škodo omejena na navadno škodo, če le ni povzročena iz malomarnosti ali namerno. **Dokazovanje odškodninske odgovornosti** in upravičenosti do odškodnine je na strani kupca.

**V primeru, da je kupec oseba, ki se skladno z določili ZVPot šteje za potrošnika**, zanj veljajo posebna pravila za uveljavljanje stvarnih napak.

Skladno z drugim odstavkom 37. člena ZVPot je napaka 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.

V tem primeru lahko kupec, ki se po določilih ZVPot šteje za potrošnika, skladno s 37.a členom ZVPot, 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 natančneje opisati napako in *Prodajalcu* omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko kupec *Prodajalcu* sporoči osebno, o čemer mu *Prodajalec* mora izdati potrdilo, ali pa obvestilo o napaki kupec pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo.

Skladno s 37.c členom ZVPot ima kupec (ki se po določilih ZVPot šteje za potrošnika), ki je pravilno obvestil *Prodajalca* o napaki, 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 blagom al
* vrne plačani znesek.

V vsakem primeru pa ima kupec, ki se po določilih ZVPot šteje za potrošnika, tudi pravico, da od *Prodajalca* zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega.

Upoštevaje 37.b ZVPot, *Prodajalec* ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Če je predmet pogodbe med *Prodajalcem* in kupcem rabljena stvar, ne odgovarja *Prodajalec* za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mine leto dni, 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.

Kupljene izdelke je v primeru uveljavljanja reklamacije potrebno vrniti *Prodajalcu* nepoškodovane, v originalni embalaži in v nespremenjeni količini, razen če so izdelki uničeni, pokvarjeni, izgubljeni ali se je njihova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec.

Če je poštni paket, s katerim je kupec prejel naročene izdelke, fizično poškodovan, če v njem manjka vsebina ali če kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri dostavljavcu.

##  Varnost pri izvedbi plačila

*Prodajalec* uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. *Prodajalec* v te namene uporablja SSL certifikat, ki ga je izdala za to pooblaščena organizacija.

Za varnost je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega računalnika.

##  Varstvo otrok

*Prodajalec* v spletni trgovini ponuja izdelke, ki so ob neprimerni uporabi lahko škodljive za otroke.

*Prodajalec* brez izrecnega dovoljenja staršev ali skrbnikov ne bo sprejemal osebnih podatkov, ki zadevajo otroke, prav tako ne bo izdajal podatkov, ki zadevajo otroke, tretjim osebam, razen staršem oziroma skrbnikom.

Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

##  Mnenja uporabnikov

Mnenja in komentarji, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci, so del funkcionalnosti spletne trgovine *Prodajalca*.

*Prodajalec* ne odgovarja za vsebino mnenj in komentarjev, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci.

Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik oziroma obiskovalec izrecno strinja s pogoji uporabe in *Prodajalcu* dovoljuje objavo dela ali celotnega besedila v vseh elektronskih in drugih medijih.

*Prodajalec* ima pravico vsebino mnenja, komentarja ali ocene, uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu *Prodajalca*, vključno z objavo v oglasih ali drugih trženjskih komunikacijah. Avtor mnenja ali komentarja hkrati izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisana mnenja, ali komentarje ter da te pravice brezplačno, neizključno in časovno neomejeno prenaša na *Prodajalca*.

##  Odgovornost

## *Prodajalec* se zavezuje, da bo po svojih najboljših močeh zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni v njegovi spletni trgovini, vendar se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da *Prodajalec* ne uspe pravočasno popraviti podatkov, ki so objavljeni v spletni trgovini. V takem primeru bo *Prodajalec* kupca obvestil o spremembah in mu omogočil brezplačen odstop od naročila ali spremembo naročila.

## Čeprav se bo *Prodajalec* trudil zagotoviti natančne fotografije izdelkov, ki so naprodaj v spletni trgovini, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

## *Prodajalec* od trenutka oddaje pošiljke z naročenimi izdelki na pošto, ne odgovarja za primere, ko pride do fizičnih poškodb, uničenja ali izgube pošiljke, kakor tudi ne, če pride do manjka vsebine v pošiljki ali če pošiljka kaže znake odprtja. V navedenih primerih mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri dostavljavcu.

##  Zagotavljanje in kontrola kakovosti

Kakovost blaga, ki ga dobavlja *Prodajalec* je skladna s standardi, predpisi in zakonodajo Republike Slovenije in EU.

*Prodajalec* navedeno skladnost zagotavlja in preverja z ustrezno kontrolno analizno dokumentacijo, tehničnimi specifikacijami izdelkov, izjavami o skladnosti in z ostalo zakonsko, in z internimi akti *Prodajalca*, predpisano dokumentacijo ter s strokovno usposobljenim osebjem. Vsa omenjena dokumentacija je hranjena na sedežu *Prodajalca* in je kupcem dostopna na njihovo zahtevo. Omenjeno dokumentacijo kupec ne sme razmnoževati oziroma kopirati in/ali jo posredovati tretjim osebam brez pisnega soglasja *Prodajalca*, razen v primeru, če jo posreduje svojim kupcem ali državnim organom nadzora, v nasprotnem primeru je kupec kazensko in odškodninsko odgovoren.

##  Politika zasebnosti

* 1. **Splošno**

*Prodajalec* se zavezuje, da bo varoval zaupnost osebnih podatkov in zasebnost uporabnikov spletne trgovine. Zbrane osebne podatke bo *Prodajalec* uporabljal izključno za opravljanje storitev, ki jih ponuja. *Prodajalec* spoštuje zaupnost osebnih podatkov in zasebnost uporabnikov spletne trgovine, zato bo storil vse potrebno, da jih zaščiti pred kršitvami in zlorabami. Osebni podatki uporabnikov so eno izmed področij, kateremu *Prodajalec* posveča izredno skrb in pozornost, saj se zaveda občutljive narave tega področja.

* 1. **Uporaba osebnih podatkov**

*Prodajalec* za potrebe opravljanja storitev, ki jih ponuja, zbira, vodi, obdeluje in shranjuje naslednje uporabnikove podatke:

• ime in priimek,

• naslove za dostavo,

• firmo oz. naziv pravne osebe (če je uporabnik pravna oseba),

• davčno številko pravne osebe (če je uporabnik pravna oseba),

• naslov elektronske pošte (uporabniško ime),

• kontaktno telefonsko številko,

• državo bivanja.

* 1. **Piškotki in IP naslovi**

*Prodajalec* vsakemu uporabniku ob začetku vsakokratne uporabe spletne trgovine dodeli piškotek za identifikacijo, spremljanje nakupovalne košarice in zagotavljanje sledljivosti (t.i. "cookie”), ki se v pomnilniku strežnika shranjuje le za čas trajanja obiska spletne trgovine in se izbriše po eni uri neaktivnosti. *Prodajalec* lahko na osebni računalnik uporabnika shrani tudi nekatere trajne piškotke, kot npr. identifikacijska številka uporabnika v šifrirani obliki za prepoznavanje ob naslednjem obisku spletne trgovine ali ocene artiklov, s pomočjo katerega uporabnik ve, katere artikle je že ocenil, posredno pa tudi piškotke zunanje storitve Google Analytics, ki služijo analizi obiskov spletnega mesta. *Prodajalec* lahko te podatke v anonimizirani sumarni obliki uporabi za namene statističnih analiz. Za potrebe zagotavljanja spletne varnosti *Prodajalec* zbira tudi IP naslove, iz katerih uporabniki dostopajo do spletne trgovine.

* 1. **Izjava o varovanju zaupnosti osebnih podatkov in zasebnosti uporabnikov**

Kupci dovoljujejo *Prodajalcu* obdelovanje in hranjenje posredovanih osebnih podatkov, skladno z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov, relevantnimi evropskimi direktivami in evropskimi uredbami.

*Prodajalec* je v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, zavezan k varovanju osebnih podatkov uporabnikov njegove spletne trgovine. *Prodajalec* ne bo pod nobenim pogojem brez izrecnega dovoljenja uporabnika posredoval osebnih oz. drugih podatkov uporabnika tretji osebi, oz. ne bo omogočil tretji osebi, da vpogleda v osebne oz. druge podatke uporabnika, razen če bi to od njega zahtevale državne oblasti, če je taka obveznost določena v zakonu, ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi ter za zaščito in uresničevanje zakonitih interesov *Prodajalca*.

Vsi osebni in drugi podatki, ki jih bo uporabnik posredoval ob prijavi v spletno trgovino, kot tudi ob naročilu nakupa izdelkov, vključno z vsebino naročil, bodo varovani v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. *Prodajalec* teh podatkov ne bo uporabil v namen, ki bi kakorkoli škodoval uporabniku ali drugi vpleteni osebi.

*Prodajalec* podatkov uporabnikov ne bo uporabil za pošiljanje promocijske e-pošte ali drugega nezaželenega promocijskega materiala, razen za pošiljanje tistih promocijskih obvestil, na katere se bo uporabnik naročil oz. s katerimi bo soglašal.

*Prodajalec* lahko podatke v anonimizirani sumarni obliki uporabi za namene statističnih analiz. Zaupnost osebnih in drugih podatkov uporabnikov ne bo kršena v nobeni obliki.

*Prodajalec* bo dostavni službi zaupal le podatke, ki so potrebni za dostavo, v spletni trgovini *Prodajalca*, kupljenih izdelkov (podatki o prejemniku in naslov za dostavo).

Prek elektronske pošte bo *Prodajalec* stopil v stik z uporabnikom, če bo to potrebno za izvedbo nakupa v spletni trgovini, prek kontaktne telefonske številke pa le, če bo v postopku registracije oz. nakupa v spletni trgovini prišlo do težav.

* 1. **Izvajanje politike zasebnosti**

Vse redno ali honorarno zaposlene osebe pri *Prodajalcu*, ki imajo dostop do osebnih in drugih podatkov uporabnikov, so seznanjene z dolžnostjo varovanja osebnih in drugih podatkov in so dolžne upoštevati ta določila o varovanju zaupnosti osebnih podatkov in zasebnosti uporabnikov spletne trgovine.

Dolžnost varovanja osebnih in drugih podatkov velja časovno neomejeno, tudi po prenehanju razmerja s *Prodajalcem*.

Registrirani uporabniki lahko kadarkoli prenehajo uporabljati spletno trgovino *Prodajalca* in lahko prekličejo svojo registracijo. To storijo tako, da *Prodajalcu* s pisno izjavo sporočijo preklic registracije. Pred podajo izjave o preklicu registracije mora uporabnik *Prodajalcu* poravnati vse še neporavnane obveznosti iz naslova opravljenih nakupov v spletni trgovini. *Prodajalec* bo zaupnost osebnih podatkov in zasebnost uporabnikov spletne trgovine v okviru te politike zasebnosti varoval tudi v primeru preklica registracije.

* 1. **Dodatna pojasnila**

V primeru vprašanj, težav ali pripomb v zvezi s *Prodajalčevo* politiko zasebnosti, lahko uporabniki kontaktirajo *Prodajalca* na naslednji elektronski naslov: info@noela.si

## Uporaba podatkov in informacij s spletnega portala *Prodajalca*

Noben podatek oziroma informacija s spletnega portala *Prodajalca* ne sme biti brez dovoljenja *Prodajalca* uporabljena v komercialne namene. Podatkov in informacij s spletnega portala ni dovoljeno zbirati v kakršnikoli javni ali zasebni podatkovni zbirki. Objave na drugih mestih, v kakršnikoli obliki, niso dovoljene, če to pri posameznih podatkih in informacijah ni izrecno navedeno. Podatke in informacije s spletnega portala lahko uporabnik prenese na svoje sisteme za lastno uporabo, pri čemer ne sme spreminjati označb o avtorskih in drugih sorodnih pravicah. Dovoljeno je tiskanje podatkov in informacij z namenom branja za lastne oziroma nekomercialne namene. Kopiranje, posredovanje, ponovno objavljanje, spreminjanje podatkov in informacij ali njihovo pošiljanje po pošti ter razširjanje na kakršenkoli drugačen način brez predhodnega pisnega dovoljenja *Prodajalca* je prepovedano.

##  Povezave na spletne strani

Povezave, ki vodijo na spletni portal *Prodajalca,* oziroma osnovno stran in/ali posamezne podstrani, se dovolijo samo s pisnim soglasjem *Prodajalca*.

Strani spletnega portala *Prodajalca* lahko vsebujejo tudi povezave na druge spletne strani, ki jih ne vzdržuje *Prodajalec*, zato *Prodajalec* za vsebino teh strani ne odgovarja.

##  Dostopnost spletnega portala

*Prodajalec* si prizadeva uporabnikom zagotavljati nemoteno uporabo spletnega portala - v normalnih pogojih 24 ur dnevno. Zaradi tehničnih razlogov (za potrebe vzdrževanja in/ali zamenjave opreme) si *Prodajalec* pridržuje pravico do krajših prekinitev delovanja spletnega portala oziroma motenj dostopa, praviloma po 20. uri.

## Reševanje sporov

Za razmerja med *Prodajalcem* in kupcem se uporablja pravo Republike Slovenije, skladno s katerim se *Splošni prodajni pogoji* tudi interpretirajo.

Spore bosta *Prodajalec* in kupec poskušala rešiti po mirni poti.

V kolikor rešitev spora po mirni poti ni uspešna, je za odločanje pristojno stvarno pristojno sodišče v Mariboru.

V primeru, da je kupec oseba, ki se skladno z določili ZVPot šteje za potrošnika, se pristojnost določi skladno z 51.a členom Zakona o pravdnem postopku *(Uradni list RS, št. 73/07 in nasl., v nadaljevanju ZPP)*, ki podrobneje ureja pristojnost v sporih iz potrošniških pogodbenih razmerij.

##  Končne določbe

*Splošni prodajni pogoji* se nahajajo na uradni spletni strani *Prodajalca* in so priloga ter sestavni del vsake ponudbe, pogodbe ali naročila.

V primeru, da so posamezne določbe *Splošnih prodajnih pogojev* v celoti ali delno neveljavne ali nične, to ne vpliva na veljavnost drugih določb oz. ostalih delov takšnih določb *Splošnih prodajnih pogojev*. Neučinkovito pravno ureditev stranki nadomestita s takšno, ki je najbližja namenu neveljavne ali nične določbe.

V Mariboru, 10. 4. 2018

**NOELA, d.o.o.,**

**zanjo direktor Aljaž Fras**