

Splošni pogoji poslovanja

[Shrani & natisni](#)

Dobrodošli na spletnem mestu frilla.si, s katerim upravlja podjetje HS plus d.o.o., Gmajna 8, 1236 Trzin (v nadaljevanju: podjetje).

Ti splošni pogoji se uporabljajo za vse aktivnosti, omogočene v spletni trgovini, ki je dostopna na frilla.si (v nadaljevanju spletno mesto). Splošni pogoji so zavezujoči za vse Uporabnike. Prosimo vas, da pogoje pozorno preberete. V kolikor se s pogoji, v celoti ali deloma, ne strinjate našega spletnega mesta ne smete uporabljati. Splošni pogoji predstavljajo sklenjeno pogodbo med vami in podjetjem.

Spletno mesto je na voljo v stanju "takšno kot je", podjetje ne podaja nikakršnih garancij ali jamstev, ne neposrednih ne posrednih, v zvezi z lastninsko pravico, trženjem ali kakršnokoli ustreznostjo za katerikoli namen, za izdelke, ki so ponujeni na spletnem mestu.

Lastnik spletnega mesta bo s potrebno skrbnostjo poizkušal zagotavljati natančnost in ažurnost podatkov na spletnem mestu. Hkrati si pridržuje pravico, da spreminja vsebino spletnega mesta ali preneha z njegovim dopolnjevanjem kadarkoli, brez vsakršnega predhodnega obvestila. Prav tako lahko lastnik spletnega mesta kadarkoli in brez kakršnegakoli obvestila spremeni storitve, izdelke, cene ali programe, opisane na tem spletnem mestu.

1 DEFINICIJE

"**Podjetje**" je družba HS plus d.o.o., Gmajna 8, 1236 Trzin, ki je lastnik in upravitelj spletnega mesta frilla.si.

"**Spletno mesto**" je spletna stran, dostopna na <https://frilla.si>, ki jo upravlja podjetje in kjer deluje spletna trgovina.

"**Uporabnik**" je vsaka fizična oseba, ki uporablja spletno mesto.

"**Kupec**", "**Vi**" ali "**Vas**" je vsaka fizična oseba, ki opravi nakup v spletni trgovini.

"**Potrošnik**" je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Za namene teh splošnih pogojev so vsi Kupci tudi Potrošniki.

"**Politika zasebnosti**" je dokument, kjer so na voljo vse informacije o obdelavi osebnih podatkov, ki poteka v okviru spletnega mesta. Dostopna je [tukaj](#).

"**Politika uporabe piškotkov**" je dokument, kjer so na voljo vse informacije o uporabi piškotkov, ki poteka v okviru spletnega mesta. Dostopna je [tukaj](#).

2. SPLETNA TRGOVINA FRILLA.SI

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika in spletne trgovine ter urejajo poslovni odnos med spletno trgovino in kupcem. 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.

Potrditev splošnih pogojev ob oddaji naročila preko naše spletne trgovine, predstavlja zavezujočo pogodbo med vami in podjetjem. Pozivamo vas, da si splošne pogoje poslovanja **podrobno preberete pred potrditvijo naročila**. Nestrinjanje z našimi splošnimi pogoji poslovanja pomeni, da ne morete uporabljati storitev naše spletne trgovine. Prav tako ni možno delno strinjanje s splošnimi pogoji. Za opravo nakupa ste dolžni splošne pogoje **sprejeti v celoti**, kot veljajo v času izvedbe nakupa.

i. Uporaba spletne trgovine

Podjetje vodi spletno trgovino, skladno s splošnimi pogoji. Spletna trgovina je Kupcem na voljo ves čas, pri čemer si podjetje pridržuje pravico, da spletno trgovino začasno onemogoči ali ukine brez vnaprejšnjega opozorila.

Zaradi vzdrževanja in posodabljanja spletne trgovine, obstaja možnost, da bo spletna trgovina začasno nedostopna oz. da bo izvršitev plačil začasno onemogočena. Podjetje ne nosi odgovornosti za kakršnokoli škodo, ki bi vam lahko nastala v času vzdrževanja in/ali posodobitve spletne trgovine.

ii. Izvedba nakupa v spletni trgovini

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko kupec potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo o statusu »Naročilo potrjeno«). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji nakupa fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca. Kupoprodajna pogodba je v elektronski obliki shranjena na strežniku podjetja.

Postopek nakupa:

1. Korak: Kupec v ponudbi spletne trgovine izbere zelen artikel ter željeno količino in izbiro potrdi s klikom na gumb »Dodaj v košarico«. V primeru nakupa več različnih artiklov, se postopek pri vsakem artiklu lahko ponovi. Ko je zbiranje artiklov končano kupec nadaljuje nakupni proces s klikom na gumb »Nadaljuj na blagajno«.
2. Korak: V tem koraku kupec izpolni obrazec z osebnimi podatki, ki so potrebni za dostavo željenega naročila. Po izpolnitvi obrazca ima kupec v določenih primerih možnost izbrati več različnih načinov dostave, ter dodati k naročilu dodatne izdelke ali storitve. Kupec je v tem koraku obveščen tudi o predvidenem terminu dostave. Pred zaključkom nakupa ima kupec možnost izbrati še med različnimi plačilnimi metodami. Glede na izveden izbor se kupcu pred zaključkom nakupa ponovno izračuna končna vrednost naročila za plačilo. Kupec nakupni proces zaključi s klikom na gumb »Zaključi nakup«.
3. Korak: Po zaključenem nakupu se kupcu na spletni strani prikaže potrditveno sporočilo, da je bilo naročilo uspešno oddano skupaj z podrobnostmi oddanega naročila. Kupec prav tako na vpisan elektronski naslov iz 2. točke prejme potrditveno elektronsko sporočilo s povzetkom naročila, navodili za uporabo naročenih izdelkov ter navodili za odstop od nakupa oziroma za vložitev reklamacije v primeru, če kupec ni zadovoljen z izdelkom oziroma ga ne želi več.

Vse informacije, ki nam jih posredujete pri izvedbi naročila, bomo obravnavali skladno s politiko zasebnosti, ki je objavljena na zavihku "Varnostna politika" na dnu spletnega mesta.

Seznanjamo vas, da se vam ob potrditvi naročila zaračuna celoten znesek izbranega nakupa, vključno z morebitnimi stroški dostave ali drugimi stroški, ki se aplicirajo na nakup. O vseh dodatnih stroških boste obveščeni še pred izvedbo nakupa. Dodatni stroški so lahko povezani tudi z izbranim načinom plačila.

Svojemu naročilu lahko sledite in ga upravljate v aplikaciji RMA na tej povezavi: [rma]. Za dostop potrebujete številko naročila ali kodo za sledenje ter e-poštni naslov ali telefonsko številko, ki ste jo vnesli v obrazec ob naročilu. V tej aplikaciji (če še ni v pripravi) lahko tudi prekličete naročilo, spremenite vsebino naročila, naslov, telefonsko številko, sledite naročilu in dostopate do računa naročila.

iii. Cene, načini plačila in promocije

Cene

Vse cene na Spletnem mestu so navedene v EUR in vsebujejo DDV. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila. Ponudba velja do preklica.



OPOZORILO: Ta spletna trgovina je spletna trgovina na drobno, namenjena samo končnim potrošnikom (B2C). Zato preko Spletnega mesta ne omogočamo prodaje pravnim osebam (B2B) in tako ne ponujamo možnosti izdaje računov pravnim osebam. Slednje tudi pomeni, da tudi naknadni popravki izdanih računov iz fizične na pravno osebo niso mogoče, saj je prodajni posel sklenjen izključno z fizično osebo.

V primeru, da želite vzpostaviti B2B odnos z našim podjetjem in kupiti večje količine izdelkov (celoten paket /karton), se obrnite na našo trgovino na debelo na e-naslov b2b@hsplus.si.

Metode plačila

Spletna trgovina omogoča naslednje oblike plačila:

- Plačilo po povzetju – kupec plača dostavljalcu z gotovino ali kreditno kartico, ko le-ta dostavi naročeno blago na kupčev naslov;
- Plačilo s kreditno kartico;
- Plačilo preko PayPal.

Podjetje si pridržuje pravico, da verificira izbrano plačilno metodo z avtentikacijo. Pridržujemo si tudi pravico do nadaljnje verifikacije plačilne metode in sicer tako, da vas zaprosimo, da nam posredujete potrdilo o izvršenem plačilu.

Seznanjeni ste, da ste stroške naročila dolžni poravnati v celoti (vključno z morebitnimi stroški, povezanimi s samo transakcijo in dostavo), skladno z izbrano metodo plačila. Jamčite, da imate sposobnost in pravico opravljati transakcije s kreditno kartico oz. s katerimkoli načinom plačila, ki ste ga izbrali.

Promocije

Na spletni strani potekajo tudi popusti in druge akcije, ki znižajo cene izdelkov (v nadaljevanju promocije). Vsaka promocija je ponujena po znižani ceni za določeno (omejeno) obdobje, ki je opredeljeno za vsako promocijo posebej. Znižana cena velja za nakupe, ki so opravljeni v obdobju trajanja promocije.

Opozarjamo vas, da so določene promocije omejene na nove uporabnike, ki še niso opravili nakupa v spletni trgovini. V tem primeru ta ugodnost ne velja za obstoječe uporabnike. Vsakršne poskuse, z namenom izkoristiti takšne promocije, bomo nemudoma blokirali, elektronske naslove, uporabljene za zlorabo pa izbrisali brez predhodnega opozorila. Popusti in druge akcije se praviloma ne seštevajo, razen če je to izrecno navedeno ob posamezni promociji.

iv. Stroški in dostava blaga

V ceni ni vključen morebiten strošek dostave. Strošek dostave je razviden v spletni trgovini, kjer imate možnost izbire dostave. Podjetje ponuja dva načina dostave: standard in express. Ključna razlika med tema dvema načinoma dostave je v tem, da se naročila z express dostavo prioriteto obravnavajo in pakirajo. Prosimo vas, da

pred izbiro načina dostave preverite ceno, ki je navedena ob posamezni izbiri. Ob zaključku naročila se vam prikaže pregled cene, ki je razdeljen na strošek nakupa, strošek dostave in skupen strošek.

Naročeni izdelki vam bodo dostavljeni na naslov, ki ste ga navedli kot naslov za dostavo.

Predviden rok dostave je Kupcu na voljo ob oddaji naročila. Podjetje pa si pridržuje pravico, da dostavni rok podaljša v primeru povečanega povpraševanja ali zamud dostavnih služb. Dostave potekajo večinoma v dopoldanskem času. V primeru, da v času dostave pošiljke ne morete prevzeti, dostavna služba s kupcem poskuša uskladiti način in kraj dostave.

V primeru, da dostavljaivec s kupcem ne uspe vzpostaviti stika, se poskus dostave ponovi naslednji delovni dan in v primeru drugega neuspeha se paket z izdelki vrne pošiljatelju.

Za neuspešno dostavljena pred-plačana naročila se vračilo kupnine izvede samodejno v 8 (osmih) delovnih dneh po tem, ko skladišče evidentira vračilo paketa ali ko Podjetje ugotovi, da paket ni bil uspešno dostavljen.

Varnostna opozorila k uporabi vseh izdelkov

Uporaba izdelkov iz naše spletne trgovine je lahko povezana z določenim tveganjem za zdravje in življenje. Seznanjeni ste in izrecno soglašate, da razumete, da uporaba takšnih izdelkov predstavlja takšno tveganje, ki ga v celoti sprejemate. Z naročilom in/ali uporabo teh izdelkov se strinjate, da ste seznanjeni s takšnimi tveganji, ki lahko vključujejo tveganje nastanka bolezni, poškodbe, invalidnosti ali smrti. V celoti prevzimate odgovornost za kakršnekoli posledice, ki bi lahko izvirale iz naročila in/ali uporabe izdelkov.

Pred uporabo vsakega izdelka je potrebno prebrati navodila o uporabi.

Vsak izdelek, je potrebno pred uporabo na varen način preizkusiti. V kolikor niste popolnoma prepričani, na kakšen način bi izdelek preizkusili vas prosimo da izdelka ne uporabljate, nas o tem obvestite ali izdelek vrnete.

Podjetje ne prevzema nikakršne odgovornosti za škodo, posredno ali neposredno, ki bi lahko nastala z uporabo izdelkov, naročenih preko spletnega mesta, ne glede na to ali je šlo za pravilno ali nepravilno rabo izdelka s strani kupca ali tretje osebe. Ta izključitev je v veljavi v največji možni meri, ki jo dopušča zakonodaja.

V primeru odškodninskega zahtevka proti podjetju, podjetje svojo odgovornost za škodo omejuje na trikratnik prodajne vrednosti izdelka.

Prizadevamo si za čim podrobnejši in pravilnejši opis izdelkov in slik. Kljub temu, ne moremo zagotoviti, da so vsi navedeni podatki o izdelkih in njihove slike popolnoma točni. Določene izdelke lahko pridobimo od različnih dobaviteljev, zato lahko pride do manjših odstopanj pri embalaži ali izgledu izdelka. Ta odstopanja nikakor ne vplivajo na kvaliteto ali funkcionalnost izdelka.

v. Pravica do odstopa od pogodbe

Kupec, ki je opravil nakup preko spletne trgovine, ima pravico do odstopa od pogodbe. Odstop od pogodbe je mogoč v roku 14ih dni od datuma dostave naročila, ki ga Podjetju sporoči dostavna služba. Kupcu ni potrebno navesti razloga za svojo odločitev. Odstop od pogodbe velja le za kupce, ki so fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo blago in storitve za namene izven njihove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Šteje se, da ste podali odstopno izjavo pravočasno, če jo oddate v roku, določenem za odstop od pogodbe. Odstopno izjavo lahko podate preko vnaprej pripravljenega obrazca ali pa nam jo pošljete po e-pošti. Obrazec vam je na voljo na zavihku "Odstop od pogodbe" na dnu spletnega mesta. Obvestilo o odstopu lahko predložite tudi z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopate od pogodbe. Dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa iz tega člena nosi potrošnik.

Pri odstopu od pogodbe je Kupcu na voljo vračilo denarja ali menjava, ne pa tudi dobroimetje!

Po podani odstopni izjavi, morate blago vrniti v 14 dneh od dneva, ko ste podali odstopno izjavo. Blago vrnete na naš naslov: **HS plus d.o.o, Zgornji Brnik 390A, 4210 Brnik**. Šteje se, da ste pravočasno vrnili blago če ga pošljete pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo. Izdelke morate vrniti nepoškodovane v nespremenjeni količini in v originalni embalaži oz. embalaži, ki izdelek zaščiti na enak način kot originalna embalaža. V primeru

poškodbe ali prekomerne uporabe izdelka ali originalne embalaže si trgovina pridržuje pravico uveljavljanja zahtevka za povračilo zmanjšane vrednosti izdelka.

Prosimo, da izdelke vrnete kot paketno pošiljko in ne kot pismo, pri čemer zagotovite, da je paket označen s kodo za odstop od nakupa, ki jo boste prejeli med postopkom.

Če paket ni pravilno označen (poslan brez kode za odstop od nakupa), se lahko čas, potreben za obdelavo vaše zahteve, znatno podaljša. V primeru odstopa od pogodbe, križete le stroške vračila blaga, ki jih ne povračamo.

V kolikor ste naročeno blago že plačali, vam bomo vrnili vsa prejeta plačila, ki ste jih opravili zaradi naročila nemudoma, oziroma najkasneje v 8 delovnih dneh od vrnitve pošiljke na naš naslov. Pošiljka je vrnjena na naš naslov, ko jo skladišče evidentira kot vrnjeno pošiljko. Pridržujemo si pravico, da prejeto plačilo zadržimo do vračila izdelkov, ki so predmet odstopa od pogodbe.

Prejeta plačila vam bomo vrnili z enakim plačilnim sredstvom, kot ste ga uporabili ob nakupu. V primeru izbire plačilne metode »Plačilo po povzetju«, hkrati izrecno soglašate, da se vračilo kupnine lahko izvede na vaš osebni TRR, ki nam ga boste posredovali v primeru odstopa od nakupa.

Izvajanje pravice do odstopa je izključeno za naslednje pogodbe:

- 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;
- 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 opravljanju storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni; (na primer: provizija za plačilo po povzetju, hitra dostava, zavarovanje pošiljke)
- o dobavi zapečatenih avdio- ali video posnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- o dobavi časopisov, periodičnega tiska ali revij razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
- o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat; (na primer: kozmetika, čistila, polirne paste in kopalke, spodnje perilo, nogavice)
- o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti; (na primer: set/komplet, vsi izdelki iz skrivnostne škatle, oba izdelka iz ponudbe 1+1 brezplačno, kar stranka prejme kot darilo)
- 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;
- sklenjenih na javnih dražbah;
- pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk podjetja na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če podjetje pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni izrecno zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;
- 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;
- o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. (na primer: prenesene digitalne vsebine, e-knjiga)

Opozorilo: V kolikor boste po svoji volji vrnili izdelek od katerega odstop od nakupa ni mogoč, izven predvidenega 14 dnevnega roka za odstop od nakupa, izven predvidenega 14 dnevnega roka za vračilo artikla po obvestilu o odstopu od nakupa ali izdelek, ki ni bil kupljen v naši trgovini, vam bomo tak izdelek vrnili le ob plačilu 10 EUR, ki predstavlja strošek obdelave neupravičene reklamacije. Neprevzeti izdelek bo uničen po 2 mesecih.

vi. Reklamacije

V primeru, da ugotovite, da vaš izdelek ne deluje pravilno oz. ste prejeli neustrezen ali poškodovan izdelek imate na voljo:

- Uveljavljati garancijo na dostavo,
- Uveljavljati garancijo na tehnične izdelke in
- Uveljavljati reklamacijo izdelka.

a.) Garancija na dostavo

1. Nudimo vam dodatno garancijo na brežhibno dostavo, ki jo lahko izkoristite **v 48h urah po prejemu izdelka**.
2. Če se je vaš izdelek poškodoval med prevozom ali se ne ujema z vašim naročilom, nam prosim napako javite v roku 48h od dostave. Pri tem nam preko elektronske pošte posredujete fotografijo paketa (kjer je razvidna tudi nalepka) ter fotografijo prejetega izdelka, na katerem je jasno vidno mesto škode na izdelku oziroma napačen izdelek, ki ste ga prejeli. V primeru manjkajočega izdelka, nam prosim pošljite fotografijo paketa ter vseh izdelkov, ki ste jih prejeli v paketu.
3. Vaš zahtevek bomo obravnavali prioritetno v najkrajšem možnem času in poskrbeli za menjavo izdelka.
4. Prosim vas, da v primeru dostave napačnega izdelka le tega ne pošiljate nazaj dokler vas tega ne prosimo in najprej stopite v kontakt z nami preko e-maila. V kolikor boste želeli izdelek obdržati vam bomo ponudili možnost odkupa.
5. Prepozne zahtevke, bomo obravnavali kor reklamacijo izdelka.

b.) Garancija za tehnične izdelke

Za določene artikle v naši ponudbi velja 24 mesecev garancije. Garancijo lahko uveljavljate le za tehnične artikle in elektronske naprave v naši ponudbi. Garancija teče od datuma prejema blaga. Garancijo lahko uveljavljate skladno z 19. členom Zakona o varstvu potrošnikov na podlagi računa, ki velja kot garancijski list. Zahtevek iz naslova 1 dodatnega leta zavarovanja uveljavljate na enak način kot garancijo.

Podjetje si pridržuje pravico, da zavrne garancijo v primeru, da zahtevku ni priložen račun ali da račun ni čitljiv oz. je kako drugače nepopoln.

Garancija ne velja v primeru:

- fizične poškodbe;
- obrabe zaradi uporabe;
- napak, ki nastanejo zaradi napačne, neustrezne in malomarne uporabe artikla.

Izdelke, za katere uveljavljate garancijo (ali dodatno leto zavarovanja), je potrebno pregledati, zato zahtevku za garancijo priložite fotografije oz. videoposnetke, ki izkazujejo napako. V kolikor bo to potrebno, vas bomo prosili, da nam izdelek vrnete, da ga lahko pregledamo.

V primeru, da vam zahtevek za garancijo odobrimo, vam bomo zagotovili nov izdelek, pravico pa imate tudi zahtevati popravilo vašega izdelka, pri čemer vas opozarjamo, da je rok popravila daljši od dobavnega roka za novi izdelek. V kolikor traja popravilo več kot 45 dni, vam izdelek zamenjamo z novim, če to ni mogoče, pa v celoti povrnemo kupnino za izdelek.

Povzetek postopka najdete na zavihku "Menjava v garanciji" na dnu spletnega mesta.

OPOZORILO: HS Plus sprejema vračilo le tistih pošilk, ki vsebujejo izdelke, kupljene preko Spletnega mesta. Vse pošiljke, ki bi jih posameznik poslal, in ne bi vsebovale izdelkov, kupljenih pri nas, bomo vrnili pošiljatelju na njegove stroške.

c.) Reklamacija izdelka zaradi neskladnosti blaga

1. Če izdelek ne deluje pravilno, ali ne deluje v skladu z vašimi pričakovanji, nam pišite na info@frilla.si in pomagali vam bomo s potrebnimi pojasnili. Na ta način se boste izognili morebitni napačni uporabi izdelka in poškodbam samega izdelka ter morebitnim poškodbam sebe ali drugih.
2. V kolikor ugotovite, da vaš izdelek ne deluje, ga lahko reklamirate in uveljavljate jamčevalne zahteve iz naslova neskladnosti blaga. Kdaj je izdelek neskladen, si oglejte v razdelku vii. teh splošnih pogojev. Prodajalec ne odgovarja za neskladnosti na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar dobavljena. 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 če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.
3. Če vaš izdelek ne deluje zaradi neskladnosti blaga, nam prosim napako javite takoj, ko ste neskladnost odkrili, vendar ne kasneje kot v roku dveh mesecev od dneva odkritja napake. Pri tem nam preko elektronske pošte posredujete fotografijo ali posnetek nedelujočega izdelka iz katerega je mogoče nedvoumno sklepati, da izdelek ne deluje. V kolikor bo to potrebno, vas bomo prosili, da nam izdelek vrnete zaradi pregleda in ugotovitve napake na izdelku.
4. Za izdelke, za katere bomo ugotovili, da so bili poškodovani zaradi nepravilne ali neprimerne uporabe oziroma ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga, reklamacij ne bomo mogli upoštevati. V kolikor boste želeli tak izdelek po zavrnitvi reklamacije ponovno prevzeti, vam ga bomo poslali ter pri tem zaračunali stroške, povezane z dostavo takega izdelka.
5. Podjetje bo odgovorilo na reklamacijski zahtevek v roku 3 delovnih dni.
6. V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji ZVPot-1 in v spodnjem vrstnem redu, upravičen da:
 - zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
 - zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Povzetek postopka najdete na zavihku “Reklamacije in pritožbe” na dnu spletnega mesta.

vii. Neskladnost blaga

a.) Opredelitev neskladnosti blaga

Blago je skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar izpolnjuje subjektivne zahteve za skladnost blaga:

- ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
- je primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal;
- je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter
- je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Poleg izpolnjevanja prejšnjih zahtev pa mora blago tudi izpolnjevati objektivne zahteve za skladnost:

- ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;
- biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;
- biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitev ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in
- biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če prodajalec dokaže, da:
 - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanj vedel,

- je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
- javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga. Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost, če je prodajalec potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost, če je prodajalec potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnosti na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar dobavljena. Šteje se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pojavi v roku enega leta od dobave blaga.

b.) Uveljavljanje jamčevalnih zahtevkov iz naslova neskladnosti blaga

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

Potrošnik v obvestilu o neskladnosti **natančno opiše neskladnost**. Potrošnik prodajalcu omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda. Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, bo prodajalec o tem pisno obvestil potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji in v vrstnem redu iz ZVPot-1, upravičen da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga; Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom.
2. V določenih primerih potrošnik lahko zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska in sicer:
 - prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga v skladu s tem zakonom oziroma je zavrnil potrošnikov jamčevalni zahtevek za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom prejšnjega člena;
 - neskladnost obstaja, čeprav je prodajalec poskušal vzpostaviti skladnost;
 - narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
 - prodajalec je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

V kolikor se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Pravico do uveljavljanja zahtevkov iz naslova neskladnosti blaga natančneje opredeljuje Zakon o varstvu potrošnikov. (ZVPot-1)

Povzetek postopka za uveljavljanje pravic iz naslova neskladnosti blaga najdete na zavihku “Reklamacije in pritožbe” na dnu spletnega mesta.

viii. Dostopnost informacij

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

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefonski odzivnik),
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),

- končno ceno blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati vnaprej,
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- plačilne pogoje, pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati,
- časovno veljavnost ponudbe,
- pogoji, roki in postopki v primeru odstopa od pogodbe; poleg tega tudi o tem, če in koliko so stroški vračila blaga,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci,
- seznanitev z odgovornostjo za stvarne napake,
- možnost in pogoje poprodajnih storitev in prostovoljne garancije, kadar je to potrebno,
- pri pripravi spletne strani lahko pride do napak, na katere ne moremo vplivati in zanje ne odgovarjamo. V primeru velikega odstopanja cen ali tehničnih lastnosti izdelka vas bomo ob vašem naročilu o tem obvestili.

ix. Podatki o vpisu v register z navedbo registra in številke vpisa:

Naziv družbe: HS PLUS, trgovina in storitve d.o.o.

Sedež: Gmajna 8, Trzin, 1236 Trzin

Matična številka: 6579639000

Davčna številka: SI15553442

Davčni zavezanec: DA

Vpis v registrski organ: 28.3.2014

SKD: G47.910 – Trgovina na drobno po pošti ali po internetu

x. Izvensodno reševanje sporov in drugih pravnih sredstev

Podjetje si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno, v kolikor pa to ne bo možno, bo za reševanje teh sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

xi. Platforma za reševanje sporov

Podjetje HS plus d.o.o. skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Platforma za reševanje sporov je na voljo na spletni strani <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Več informacij o platformi za reševanje sporov je na voljo na spletni strani ec.europa.eu.

xii. Ocene in mnenja

Ocene in mnenja se zbirajo preko obrazca, dostopnega na spletni strani posameznega artikla in preko sistema NPS (net promoter score). Spletna trgovina omogoča, da oceno ali mnenje na spletni strani za posamezni artikel napiše vsak uporabnik tega artikla, za katerega ne zagotavljamo, da je tudi kupec artikla. Oceno ali mnenje preko sistema NPS pa lahko oddajo le kupci.

Spletna trgovina objavlja vse ocene in mnenja uporabnikov. Spletna trgovina nima sponzoriranih ocen in mnenj.

Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja ali komentarja in dovoljuje objavo celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih, ki so v lasti družbe HS PLUS d.o.o. HS PLUS d.o.o. ima pravico vsebino mnenja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu spletne trgovine, vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah. Avtor mnenja hkrati

izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisana mnenja in komentarje ter da te pravice neizključno in časovno neomejeno prenaša na HS PLUS d.o.o.

3. KOMUNIKACIJA

Podjetje bo z uporabnikom stopilo v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, kadar je to potrebno za izvedbo naročila.

Podjetje uporabnikom nudi podporo in sicer na e-naslovu info@frilla.si.

V komercialne namene pa lahko stopimo v stik z uporabniki, če uporabnik v to privoli oz. če je uporabnik že opravil nakup v spletni trgovini, pri čemer bo komunikacija.

- jasno in nedvoumno označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj bo jasno razviden,
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, bodo označene kot takšne.

Več o komunikaciji vam je na voljo v naši politiki zasebnosti in politiki uporabe piškotkov.

4. INTELEKTUALNA LASTNINA

Podatki, slikovni in tekstovni materiali ter katerikoli drugi materiali (npr. video vsebine, grafike, skice, ipd.), ki se nahajajo na spletnem mestu, so avtorska dela in kot taka zaščiteni z avtorskimi pravicami in/ali pravom intelektualne lastnine.

Z nakupom izdelkov ali uporabo spletnega mesta Uporabnik ne pridobi avtorskih, lastninskih pravic ali pravic intelektualne lastnine na izdelkih in/ali spletnem mestu. Uporabnik sme materiale uporabljati zgolj v lastne, nekomercialne namene.

5. OMEJITEV ODGOVORNOSTI

Upoštevajoč omejitve odgovornosti predstavljene v teh splošnih pogojih, podjetje dodatno pojasnjuje kot sledi spodaj.

V kolikor se odločite za uporabo spletne trgovine in/ali spletnega mesta, soglašate, da ste to storili prostovoljno in nase prevzeli vsakršno tveganje. Spletno mesto in trgovina sta omogočena "takšna kot sta", brez kakršnekoli garancije, neposredne ali posredne. Vse omejitve odgovornosti, opredeljene v tem poglavju ali kjerkoli v teh splošnih pogojih, veljajo v največjem možnem obsegu, ki ga dovoljuje zakon.

Podjetje ne jamči za delovanje spletne trgovine in njenih funkcij, prav tako ne garantira, da bo spletna trgovina delovala brez napak, brez virusov ali kakršnekoli virusom podobne škodljive programske opreme. Prav tako podjetje ne jamči, da so informacije, objavljene na spletni strani, točne in celovite. Podjetje ne jamči za kakršnokoli škodo, vključno z, a ne omejeno na: direktno, indirektno ali posledično škodo, ki bi lahko nastala oz. izvirala iz uporabe spletnega mesta.

V kolikor se odločite za uporabo spletne trgovine in izvedbo plačila preko te trgovine, izrecno soglašate, da je uporaba na vašo odgovornost in sami nosite vsa tveganja, povezana z izvedbo plačil preko spletne trgovine, vključno z, a ne omejeno na, neuspela plačila na strani Uporabnika, napake pri plačilih in napake pri vračilih plačil v primeru reklamacije. Ta izključitev velja v največjem možnem obsegu, ki ga dovoljuje zakonodaja. Podjetje ne nosi nikakršne odgovornosti za škodo, ki lahko nastane iz uporabe spletnega mesta in/ali izdelkov, ki so na voljo v spletni trgovini.

6. KONČNE DOLOČBE

Sklenjena pogodba. Splošni pogoji imajo skupaj z opravljenim naročilom storitev preko Spletnega mesta in vseh podstrani tega spletnega mesta naravo pogodbe, sklenjene med kupcem in podjetjem.

Neodvisnost določb. V kolikor bi se ugotovilo, da je katerakoli izmed določb teh splošnih pogojev (v celoti ali deloma) nezakonita, nična ali na kakršenkoli drug način neveljavna, se takšna določba šteje za izbrisano (deloma ali v celoti), preostanek splošnih pogojev pa ostane v veljavi.

Polna poslovna sposobnost. Uporabnik jamči, da ima polno sposobnost za prevzem pravic in obveznosti, ki izhajajo iz teh splošnih pogojev. Jamčite, da za izvajanje vaših obveznosti iz teh splošnih pogojev ne potrebujete soglasja ali odobritve s strani katerekoli tretje osebe.

Seznanjenost s pogoji. Jamčite, da ste pred sprejemom pogojev, le-te prebrali in ste v celoti seznanjeni s temi splošnimi pogoji, zlasti z omejitvami odgovornosti, ki so vzpostavljene.

Pravo dogovora. Za te splošne pogoje velja pravo Republike Slovenije. Za vse spore, ki izvirajo iz teh splošnih pogojev, so pristojna sodišča v Republiki Sloveniji.

Spremembe pogojev. Nimate pravice kakorkoli spreminjati ali se odpovedati, v celoti ali deloma, veljavnosti katere od določb iz teh splošnih pogojev. Podjetje ima pravico kadarkoli spremeniti te pogoje. Vsaka sprememba bo objavljena na spletnem mestu. Šteje se, da se strinjate z vsakokratnimi spremembami, v kolikor nadaljujete z uporabo spletnega mesta. V kolikor se s spremembami ne strinjate, imate pravico do odstopa.

Celoten dogovor. Te splošni pogoji predstavljajo celoten dogovor, ki velja med pogodbenima strankama. Vsi morebitni predhodni dogovori ali pogajanja, pisni ali ustni, so v celoti nadomeščeni s temi pogoji.

Jezikovne različice. Te splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku. Kakršnakoli različica teh splošnih pogojev v drugem jeziku, je ustvarjena z namenom ponuditi lažji dostop do splošnih pogojev. Strinjate se in v celoti razumete, da je v primeru kakršnihkoli sporov prevladujoča slovenska različica.

Pomen izrazov. Izrazi, uporabljeni v teh pogojih imajo pomen, kot je definiran na vrhu teh Splošnih pogojev.

HS PLUS d.o.o. Gmajna 8 / 1236 Trzin / Slovenija / info@frilla.si

Reg. organ: Okrožno sodišče v Ljubljani / Osnovni kapital: 7.500 EUR / IBAN SI56 2900 0005 2694 428 / Davčna številka: 15553442 / Matična številka: 6579639000