

Če želite direktno komunicirati s Spletno trgovino M Tehnika, pokličite na telefonsko številko **+386 (0) 80 20 80**, vsak dan od ponedeljka do petka, od 8:00 do 16:00.

POGOJI POSLOVANJA

POGODBA

med

Mercator, d.d.

Dunajska cesta 107

1000 Ljubljana

matična številka: 5300231000

davčna številka: SI45884595 in smo zavezanec za DDV

Vpis v sodni register dne 12.10.1995 pri Okrožnem sodišču v Ljubljani,

Št. vložka 1/02785/00, Srg 95/04113

(v nadaljnjem besedilu "ponudnik")

in

kupcem

(v nadaljnjem besedilu "kupec")

Opozorilo: Mercator, d.d., - Spletna trgovina M Tehnika ne razlikuje med pojmom kupec in potrošnik. Mercator, d.d. - Spletna trgovina M Tehnika vsakega kupca šteje za končnega potrošnika, ki kupi blago za svojo individualno uporabo in kateremu gredo vse pravice skladno z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov.

Splošno

1. člen

Namen teh pogojev poslovanja je jasno definirati prodajne pogoje med ponudnikom in njegovimi kupci. Po pogodbi se kot kupec razume vsaka fizična ali pravna oseba, ki je opravila nakup v Spletni trgovini M Tehnike, ne glede na to ali je šlo za kupca posameznika/potrošnika ali ne. Kupec v Spletni trgovini M Tehnika kupuje blago za individualno zasebno oz. nekomercialno uporabo.

Splošni pogoji poslovanja Spletne trgovine M Tehnika so sestavljeni v skladu z Obligacijskim zakonikom, Zakonom o varstvu potrošnikov, s priporočili TZS in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

Spletna trgovina M Tehnika je spletna trgovina, ki jo upravlja Mercator d.d., Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana. Ob registraciji v sistem Spletne trgovine M Tehnika, obiskovalec skladno s temi splošnimi pogoji poslovanja

pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter določi geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Registracija je možna tudi med postopkom nakupa. Če je kupec že registriran za uporabo storitev Moja Pika in/ali Mercator Spletna trgovina Market (živilska spletna trgovina), potem mora za registracijo v Spletno trgovino M Tehnika uporabiti isto uporabniško ime in geslo.

Za uporabo Pika kartice za plačevanje preko spleta v Spletni trgovini M Tehnika mora biti kupec registriran uporabnik storitve Moja Pika, pri čemer za registracijo in prijavo v Spletno trgovino M Tehnika uporablja isto uporabniško ime in geslo kot v portalu Mercator Pika.

2. člen

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje ponudnika na Spletni trgovini M Tehnika, pravice uporabnika/kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem. Navedeni prodajni pogoji urejajo prodajo artiklov, ki so na voljo na Spletni trgovini M Tehnika.

3. člen

Nakup preko Spletne trgovine M Tehnika se šteje za nakup opravljen na teritoriju Republike Slovenije in je s tem predmet slovenske zakonodaje. Slovenska notranja zakonodaja ima prednost pred evropsko zakonodajo.

Dostavo produktov, kupljenih preko spletnih strani Spletne trgovine M Tehnika, ponudnik preko svojih pogodbenih partnerjev zagotavlja na teritoriju Slovenije.

4. člen

Navedeni pogoji poslovanja so veljavni ob vsakem obisku ali nakupu na spletni strani, in sicer z oddajo naročila na spletni strani Spletne trgovine M Tehnike.

S potrditvijo naročila kupec samodejno sprejme navedene pogoje poslovanja. Ti pogoji poslovanja izključujejo kakršnekoli druge pogoje poslovanja z izjemo pisne pogodbe, ki jo podpišeta kupec in ponudnik.

Pogoji poslovanja so na voljo na spletni strani. Na zahtevo jih kupec lahko prejme tudi po elektronski pošti, faksu ali s pisemsko pošto.

Navedeni pogoji poslovanja se lahko kadarkoli dopolnijo z novimi določili, zato se kupcu predlaga, da jih prebere ob vsakem nakupu. Vsaka verzija pogojev poslovanja je posebej datirana. Za posamezno naročilo veljajo pogoji poslovanja, ki so objavljeni na spletni strani v času oddaje naročila.

5. člen

Zaradi narave poslovanja preko svetovnega spleta se ponudba na Spletni trgovini M Tehnika ažurira in spreminja pogosto in hitro. Ponudnik si prizadeva zagotoviti jasne in temeljite informacije za predstavitev osnovnih tehničnih značilnosti prodajnih artiklov, ki se nahajajo na njegovih specifikacijskih listih. Uporabljene informacije zagotovi proizvajalec, zato ponudnik ne odgovarja za morebitne napake v podatkih.

Ponudnik poleg tega na specifikacijskih listih lahko navaja tudi povezave do člankov, ki se nanašajo na artikel ali direktno povezavo na spletno stran proizvajalca. Prodajni referenti si prizadevajo zagotoviti ustrezne slike za vse prodajne artikle na spletni strani. V primeru morebitnih estetskih razlik med sliko in dejanskim artiklom, to ne vpliva na tehnične specifikacije samega artikla. Ponudnik na svoji spletni strani ne prodaja rabljenih artiklov.

Razpoložljivi artikli ustrezajo trenutno veljavnim evropskim in slovenskim standardom ter evropski in slovenski zakonodaji.

Ponudnik si prizadeva zagotoviti kupcu navodila za uporabo v slovenskem jeziku. Lahko se zgodi, da so takšna

navodila na razpolago samo v elektronski obliki (na zgoščenki) ali pa jih je možno prenesti s spletne strani.

6. člen

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

- identiteto ponudnika (ime in sedež podjetja, matična številka),
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- dostopnost artiklov (vsak artikel ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumnem roku),
- pogoje dostave artiklov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- način plačila in dostave,
- rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojev za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo artikla,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

7. člen

S klikom na gumb "v košarico" kupec izjavlja:

- da je v skladu z zakonom starejši/starejša od 18 let;
- da mu ni odvzeta poslovna sposobnost;

Cene

8. člen

Naročanje v Spletni trgovini M Tehnika poteka v slovenskem jeziku prek interneta 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Izdelke se lahko izbira in naroča iz seznama izdelkov na spletnih straneh. Vsi izdelki, navedeni na teh straneh, so na voljo do odprodaje zalog. **Cene so predstavljene kot Spletne cene.**

Spletna cena je cena, ki velja na spletu. Spletne cene v ponudnikovi spletni trgovini se lahko razlikujejo od cene v ponudnikovi maloprodajni mreži (fizične trgovine). Morebitne posebne/nižje cene so lahko v spletni trgovini posebej označene. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila kupca oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika.

9. člen

Vse cene na Spletni trgovini M Tehnika so navedene v evrih ter že vsebujejo davek na dodano vrednost - DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Stroški dostave niso vključeni v ceno artikla.

Cene, objavljene v Spletni trgovini M Tehnika, se neprestano spreminjajo. Cene se oblikujejo tudi na osnovi posebnih akcijskih ponudb, uvajanja novih izdelkov ali promocijskih akcij.

Vse cene so jasno navedene, pri tem je potrebno izključiti očitne napake.

Kljub skrbnosti dobrega strokovnjaka, da se zagotavlja ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen, kar izhaja iz same tehnične narave poslovanja spletnih trgovin. V tem primeru, ali v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo ponudnik kupcu ponudil rešitev, ki bo zagotovila obojestransko zadovoljstvo.

Spletna cena velja za vse kupce na Spletni trgovini M Tehnike.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo s statusom »Naročilo potrjeno«). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca.

Plačila

10. člen

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- Preko spleta, če kupec preko spleta naroči in plača blago, blago pa prejme preko Pošte Slovenije ali osebno prevzame na naslovu Spletne trgovine M Tehnika ter plača z:
 - zeleno Pika kartico,
 - zlato Pika kartico,
 - Eurocard/Mastercard
 - Visa - pod pogoji, določenimi za plačila s posameznimi plačilnimi karticami oz. plačilnimi sistemi.
- Po povzetju, če kupec preko spleta naroči blago, blago pa prejme preko Pošte Slovenije in plača z:
 - gotovino, ki jo prevzame dostavljalec Pošte Slovenije ob dostavi blaga oz. na drug način, ki ga omogoča Pošta Slovenije.

V primeru plačila z gotovino kupec krije še stroške nakaznice, ki jih zaračuna Pošta Slovenije po **lastnem ceniku**. V primeru drugih načinov plačil, ki jih omogoča Pošta Slovenije, te storitve zaračuna Pošta Slovenije po **lastnem ceniku**. Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in ki je skladen z zakonom.

Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu (podatki v profilu uporabnika).

Koriščenje PIKA KARTICE

Kupcu se bonitetne pike dodelijo, v kolikor je kupec registriran v MST in ima Pika kartico, registrirano v Portalu Moja Pika. Pike se naložijo v višini zneska nakupa na Pika kartico, ki je registrirana v Portal Moja Pika. V ta znesek niso všteti zneski oz. izdelki, ki so izključeni iz dodelitve bonitetnih pik (primeri, ko bonitetnih pik ni mogoče pridobiti, so naštetih v nadaljevanju). Kupcu se bonitetne pike naložijo na dan prevzema oz. dostave naročila, ko se izda končni račun kupcu. Kupcu se pike naložijo v višini, ki ustreza promocijam in akcijam na dan naročila ter končnemu znesku računa.

Kupec ob nakupu v MST lahko pridobi tudi dodatne pike ali večkratnike pik za nakupe posameznih izdelkov, če je to posebej označeno. Vse aktivnosti oz. promocije, ki veljajo v Mercatorjevih prodajalnah, niso veljavne tudi v MST, razen če je to posebej označeno in izpostavljeno na strani MST.

11. člen

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve dobave blaga kupcu, če ima ta neporavnana pretekla naročila ali je v pravnem sporu s ponudnikom v zvezi z nakupom preko Spletne trgovine M Tehnika ali drugih spletnih trgovin družbe Mercator ali zlorablja pravico do vračila blaga skladno s 43.č. členom Zakona o varstvu potrošnikov.

12. člen

Spletni obrazec naročila, ki ga izpolni kupec ob naročilu, ne velja kot račun. Ne glede na vrsto nakupa ali način plačila, bo račun za nakupljeno blago dostavljen s paketom z nakupljenim blagom Ponudnik v svoji bazi hrani elektronsko kopijo poslanega računa.

Status naročila

13. člen

1. Naročilo sprejeto: Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto v informacijski sistem ponudnika. Kupcu so na spletni strani ponudnika vselej dostopni izčrpani podatki o statusu in vsebini naročila. Pravni status takšnega naročila je "prednaročilo" in ne zavezuje ponudnika k zagotovitvi naročenih izdelkov, dokler naročilo ni potrjeno s strani ponudnika.

2. Naročilo potrjeno: Ko informacijski sistem sprejme naročilo kupca, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Ko ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrdi ali z razlogom zavrne. Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena. Pravni status takšnega naročila je "naročilo" in zavezuje ponudnika k zagotovitvi naročenih izdelkov.

14. člen

Oddana naročila se obdelujejo v delovnem času od ponedeljka do petka po vrstnem redu oddanih naročil. Oddana naročila bodo obdelana isti oz. naslednji delovni dan, odvisno od časa, oddanega naročila oz. sprejetja naročila v informacijski sistem ponudnika. Čas obdelave naročil je odvisen od načina plačila (kupec mora pri tem upoštevati čas, ki je potreben za prejem bančnih nakazil), od dobavljivosti blaga in od interne organizacije ponudnika. Zaradi navedenih razlogov lahko čas obdelave naročil traja od nekaj minut do nekaj dni.

Dostava in prevzem blaga

15. člen

Ponudnik bo blago dostavil v dogovorjenem roku in skladno s pogoji in ceniki, ki jih določa pogodbeni partner za dostavo pošiljk Pošta Slovenije.

Pogodbeni partner za dostavo pošiljk je Pošta Slovenije, vendar si ponudnik pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil bolj učinkovito.

16. člen

Dostava naročenih artiklov se izvaja pod pogoji Pošte Slovenije in krije stroške dostave do vstopa v stavbo. Morebitni drugačni dogovor oz. dostava, ki obsega tudi vnos blaga v stavbo ter druge v zvezi s tem povezane storitve, je predmet samostojnega dogovora med kupcem in Pošto Slovenije ter se plača po veljavnem ceniku Pošte Slovenije.

Strošek dostave je enoten za celo Slovenijo. Stroški dostave so dostopni na spletnih straneh ponudnika. Strošek dostave se prišteje strošku naročila, kar je razvidno tako v košarici kot tudi na računu. Posamezni artikli, ki dosega ali presegajo določeno težo ali dimenzije, so lahko predmet posebnega režima glede načina in cen dostave. Dostava pošiljk se izvaja pod pogoji Pošte Slovenije in bo pri kupcu predvidoma v 7 delovnih dneh. Za artikle, ki jih ponudnik zagotovi kupcu na podlagi povpraševanja, si ponudnik pridržuje daljši rok za dostavo pošiljke. Kupec lahko osebno prevzame blago na sedežu Spletne trgovine M Tehnika v Črnučah le po predhodnem telefonskem dogovoru s ponudnikom. Za vse informacije smo vam na voljo na telefonu (01) 560 61 80 oz. na elektronskem naslovu: mst.tehnika@mercator.si

17. člen

Odpremljeni artikli so zapakirani po standardih, veljavnih na tem področju. Z uporabljenimi postopki in metodami pakiranja stremimo k optimiziranju pakiranja ob sočasnem zagotavljanju kvalitete.

Naslov za dostavo

18. člen

Naročeni artikli so poslani na naslov, ki ga je kupec navedel na obrazcu za naročilo. V primeru, da je naslov za dostavo različen od naslova za izdajo računa, mora kupec na obrazcu za naročilo navesti oba naslova. Naročeni artikli bodo poslani na naslov za dostavo, ki je na obrazcu za naročilo posebej označen. Naslov za izdajo računa in naslov za dostavo sta lahko različna samo pri naročilih, ki so plačana preko spleta.

Napaka v računu

19. člen

V primeru, da pride do napake v izdanem računu in torej dostavljeni artikli količinsko ali kakovostno ne ustrezajo obračunanemu naročilu, mora kupec obvestiti ponudnika po telefonu, faksu, elektronski ali pisemski pošti. Napaka mora biti sporočena nemudoma oz. najkasneje v naslednjem delovnem dnevu po prejemu pošiljke. Ponudnik ne bo upošteval kasnejših reklamacij in zanje ne bo prevzel nobene odgovornosti.

Odvoz odpadne električne in elektronske opreme

20. člen

Kupec lahko hkrati z nakupom proti plačilu 12,00 EUR z že vključenim DDV izbere odvoz istovrstne stare električne in elektronske opreme v enakem številu, kot je število kosov kupljene opreme. Aparat mora biti primerno pripravljen za prevoz – mora biti odklopljen, pritrjene mora imeti vse odpirajoče se dele in odstranjene morebitne cevi. Prezem aparata se izvaja na prostem, pred vhodom v stavbo, ob upoštevanju varnostne razdalje. Kupec plača račun za odvoz ob nakupu opreme.

Kupec ima tudi pravico, da v roku treh tednov od dneva nakupa novega aparata, kar izkaže z računom, osebno in na svoje stroške dostavi star aparat v najbližjo poslovalnico M Tehnika. Več o osebnem vračilu najdete na povezavi <https://mtehnika.mercator.si/> pod ikono Dostava blaga.

Vračilo blaga

21. člen

Skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov ima kupec pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga ponudniku sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Kupec si lahko s spletne strani prenese elektronski obrazec za odstop od pogodbe ali pošlje katerokoli nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe, na spletni strani mst.tehnika@mercator.si. V tem primeru ponudnik nemudoma pošlje kupcu po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca na trajnem nosilcu podatkov.

Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga. Blago je potrebno vrniti ponudniku najkasneje v roku 14 dni po oddanem sporočilu o odstopu od pogodbe (nakupa). Šteje se, da kupec pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo.

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.

Vračilo vplačil bo izvedeno nemudoma oziroma najkasneje v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od

pogodbe. Ponudnik vrne prejeta plačila kupcu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec, razen če je kupec izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če kupec zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Vrnitev prejetega blaga ponudniku v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Možnost vračila ne velja:

- za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih kupca oz. je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- za blago, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ker je neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
 - za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok trajanja;
 - za zapečatenе avdio ali videoposnetke in računalniške programe ali če je kupec po dostavi odprl varnostni pečat;
 - za časopise, revije in periodične publikacije;

Izdelka potrošnik ne more in ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe ampak sme opraviti ogled in preizkus prejetega izdelka 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 izdelka, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Izdelek, ki je predmet vračila, mora biti nerabljen, nepoškodovan in v originalni embalaži. Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

Obvestilo o odstopu od pogodbe si lahko prenesete [TUKAJ](#).

Stvarna napaka

22. člen

Napaka je stvarna:

- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet;
- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila ponudniku znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je ponudnik izročil izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

23. člen

Primernost izdelka za normalno rabo se preverja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli ponudnikovih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal ponudnik ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na samem izdelku.

24. člen

Kupec mora ponudnika o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te in na lastne stroške obvestiti v zakonsko določenem roku ter ponudniku omogočiti pregled izdelka.

Kupec, ki je ponudnik pravilno obvestil o stvarni napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati:

- ali odpravo napake na izdelku;
- ali vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako;
- ali vračilo plačanega zneska.

Natančneje pravico do uveljavljanja stvarnih napak ureja Zakon o varstvu potrošnikov.

Obrazec za uveljavljanje stvarne napake si lahko prenesete [TUKAJ](#).

Garancija

25. člen

Artikli imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu ali na računu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih ali na računu. Informacija o garanciji je lahko navedena tudi na strani s predstavitvijo artikla. Če informacije o garanciji ni, artikel nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

26. člen

Proizvajalec je v skladu z zakonom dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom ponudnika.

Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 45 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom. Kupec lahko garancijo uveljavlja tudi pri ponudniku, vendar tudi v tem primeru velja določilo iz prejšnjega odstavka.

Vračilo blaga v garancijo se opravi v skladu s pogoji, ki jih proizvajalec navede na garancijskem listu, kupec z vračilom nima stroškov.

Reklamacija

27. člen

Kupec lahko blago reklamira, če blago nima lastnosti, ki jih je ponudnik izrecno obljubil, če je ponudnik poslal napačne izdelke, v napačni količini, barvi ali kako drugače odstopajo od kupčevega naročila. Kupec lahko blago reklamira v zakonsko določenem roku in pod pogoji za uveljavljanje reklamacije iz naslova stvarne napake.

V primeru, da kupec ob prevzemu pošiljke opazi, da je artikel ali paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, sproži postopek reklamacije pri Pošti Slovenije ali ponudniku.

V primeru reklamacije pri Pošti Slovenije se paket odnese na najbližjo pošto v enakem stanju, kot ga je kupec prejel (ne da bi karkoli dodal ali odstranil) oz. se ga sploh ne prevzame ampak takoj pri dostavljalcu izpolni reklamacijski zapisnik. Poštni uslužbenec pa bo izpolnil Zapisnik o poškodovani pošiljki. Skupaj s Pošto Slovenije bo ponudnik poskrbel, da bo reklamacija rešena v najkrajšem možnem času. V primeru reklamacije pri ponudniku, kupec smiselno ravna skladno z določili teh splošnih pogojev o vračilu blaga.

Varnost

28. člen

Zaradi zaščite pred zlorabami plačilnih in kreditnih kartic ponudnik lahko preverja informacije povezane z naročilom kupca.

Ponudnik prejme podatke, ki se nanašajo na naročilo kupca. V primeru, da kupec ne posreduje zahtevanih podatkov, lahko to ovira izvedbo njegovega naročila. V primeru, da se plačilo ne izvede zaradi zlorabe kreditne

kartice, bo to dokumentirano. Vsakršna sumljiva ali neobičajna raba kreditnih kartic bo posredovana ustreznim organom.

29. člen

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. Ponudnik v te namene uporablja ustrezno fizično in elektronsko varovanje podatkov. Avtorizacije plačilnih in kreditnih kartic se izvajajo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku ponudnika. Za dodatno varnost plačevanja s karticama Mastercard in Visa skrbi 3-D Secure oz. je skladno z mednarodnimi varnostnimi standardi. Za dodatno varnost plačevanja s Pika kartico skrbi ponudnik z lastno infrastrukturo. (3-D Secure" je mednarodni varnostni standard, ki ga podpirata MasterCard (MasterCard "SecureCode") in Visa ("Verified by Visa") in se uporablja za preverjanje istovetnosti uporabnikov kartic pri spletnem plačevanju. Razvit je bil z namenom zmanjšanja tveganj nepooblaščen uporabe kartic s strani tretjih oseb.)

Zasebnost in zaščita osebnih podatkov

30. člen

Ponudnik se obvezuje, da bo vse osebne podatke in podatke uporabnika o njegovih nakupnih navadah uporabljal in hranil v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Ponudnik neposredno zbira informacije, ki jih kupci navedejo ob naročilu. Ponudnik teh informacij ne razkriva tretjim osebam razen izjemoma v primeru nagradnih iger in promocijskih iger, ki jih organizira v sodelovanju z dobavitelji. V takšnih primerih bo uporabnik obveščen o morebitnem posredovanju podatkov tretji osebi.

Z izjemo obvestil, ki so povezana z naročilom, ponudnik ne kontaktira svojih kupcev.

31. člen

Spletne strani za naročilo artiklov ter prenosi so zaščiteni in ustrezno tehnično oz. elektronsko varovani.

Ponudnik se obvezuje, da bo sprejel vse razumne varnostne ukrepe za zagotovitev varnosti vseh podatkov za plačilo pri naročilu kupca. Ponudnik ne odgovarja za morebitno krajo podatkov, razen v primeru neposredne malomarnosti ponudnika.

32. člen

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnikov (obiskovalcev in kupcev). Ponudnik za zakonsko določen čas hrani IP naslove vseh obiskovalcev Spletne trgovine M Tehnika, pri registriranih članih pa še: ime in priimek, e-poštni naslov, kontaktni telefon, primarni naslov in naslove za dostavo, čas in datum registracije ter arhiv komunikacije s ponudnikom.

Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov, vse v zvezi z naročilom) in ostalo potrebno komunikacijo.

Ponudnik bo osebne podatke uporabljal tudi za namene neposrednega trženja in proučevanja nakupnih navad na podlagi podatkov o kupljenih izdelkih in posledično ciljnega trženja. Uporabnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da ponudnik trajno ali začasno preneha uporabljati osebne podatke in podatke o nakupovanju za prej navedene namene.

Uporabnik baze podatkov je družba Mercator d.d. in v njej zaposlene osebe, ki z bazo upravičeno upravljajo. Za potrebe izvajanja programa, analize in različnih poizvedb družba Mercator d.d. lahko sodeluje z zunanji partnerji, s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o varovanju osebnih podatkov.

Uporabnikovi/kupčevi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam oz. se ne bodo uporabljali v nasprotju z njihovim namenom, razen v primeru, da se bo uporabnik/kupec izrecno in ustrezno strinjal z drugimi izrecno opredeljenimi nameni uporabe teh podatkov.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

33. člen

V skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, ima kupec pravico do dostopa in popravka svojih osebnih podatkov, ki jih poseduje ponudnik. Podatke lahko popravi v svojem uporabniškem profilu v Spletni trgovini M Tehnika ali pa s pisnim zahtevkom ponudniku, kateremu mora predložiti dokazilo o svoji identiteti in naslovu. Ponudnik lahko od kupca za izvedbo naročila zahteva tudi dodatne dokumente, npr. dokazila o naslovu dobave, kopijo osebnega dokumenta ali osebni dokument na vpogled, ipd.

V primeru morebitnih vprašanj v zvezi z varstvom osebnih podatkov na Spletni trgovini M Tehnika je ponudnik dosegljiv na kontaktnih naslovih, ki so objavljeni na spletnih straneh ponudnika.

Varstvo otrok

34. člen

Oglasna sporočila bodo jasno razvidna (upoštevajoč starost) in jasno ločena od iger in tekmovanj. Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

Ponudnik ne sme sprejemati naročila od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi zato imel izrecnega dovoljenja njegovih staršev ali skrbnikov.

Ponudnik brez izrecnega dovoljenja otrokovih staršev ali skrbnikov ne sme sprejemati kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke. Prav tako ponudnik tretji osebi ne sme izdajati podatkov, sprejetih od otrok, izjema so starši oziroma skrbniki.

Ponudnik ne sme ponujati prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so škodljive za otroke.

Odveza odgovornosti

35. člen

Spletna trgovina M Tehnika deluje po principu kataloške prodaje, podatki o dobavi pa so ustvarjeni na podlagi informacij s strani dobaviteljev artiklov in so informativne narave. Kljub prizadevanju za stalno ažuriranost trgovine in dobavnih rokov se lahko zgodi, da se podatki o lastnostih artiklov, njihovi ceni ali dobavi spremenijo tako hitro, da ponudnik podatkov ne uspe popraviti in so artikli še vedno nespremenjeni na seznamu Spletne trgovine M Tehnika. V takem primeru bo ponudnik kupca obvestili o spremembah in mu omogočil odstop od naročila, zamenjavo naročenega artikla ali kakšno drugo dogovorjeno možnost.

Vse cene in roki dobave so veljavni šele, ko je naročilo potrjeno in je označeno z oznako "Naročilo potrjeno". Ob ponovni dobavljivosti artikla ponudnik ne jamči iste cene, kot jo je imel pred umikom iz prodaje, saj so cene v veliki meri odvisne od dobaviteljev artiklov.

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije vseh artiklov so simbolične in ne zagotavljajo dejanskih lastnosti izdelka. Ponudnik si pridržuje pravico do tipkarskih napak.

Ponudnik si pridržuje pravico, da pogoje poslovanja spremeni kadarkoli in na kakršenkoli način, ne glede na razlog in brez predhodnega opozorila.

36. člen

Ponudnik je oproščen določil o dostavi v razmerah, na katere ponudnik ne more vplivati, npr. v primeru stavke dostavne službe ali v primeru višje sile.

Ponudnik priporoča kupcu, da pred morebitnim vračilom naprav, predajo pooblaščenemu servisu ali oddelku za preverjanje kakovosti, zbríše z njih vse morebitne podatke (gesla, slike, video in glasbene posnetke...). Ponudnik ne odgovarja za morebitno izgubo teh podatkov.

Ponudnik ne sprejema odgovornosti za napačno uporabo naročenih artiklov. Izdelki, kupljeni v Spletni trgovini M Tehnika, so namenjeni individualni/nekommercialni rabi. V primeru, da je kupec pravna oseba ali pa če se izdelki ponudnika delno ali v celoti uporabljajo v poslovne namene, ponudnik ne odgovarja za kakršnekoli posledice v zvezi s posredno ali neposredno uporabo tega izdelka med delovnim procesom. Ponudnik odgovarja samo za ceno, ki je bila plačana za pridobljeno blago.

V primeru, da artikel ne deluje zaradi nekompatibilnosti strojne ali programske opreme, kupec ni upravičen do kompenzacije ali povračila in ponudnik zanj ni odgovoren.

Spletne strani, ki so direktno ali indirektno povezane s spletno stranjo ponudnika Spletne trgovine M Tehnika, niso pod nadzorom ponudnika in jih ta tudi ne ureja. Ponudnik zato ne nosi odgovornosti za informacije, ki se nahajajo na povezanih spletnih straneh. Povezave do spletnih strani tretjih strank so navedene samo iz praktičnih razlogov in ponudnik ne odgovarja za verodostojnost in zanesljivost informacij na teh straneh.

Avtorske pravice

37. člen

Vsi članki, vodniki po nakupih in oglasi so last njihovih avtorjev in se jih brez dovoljenja ne sme razmnoževati.

Mnenja/komentarji uporabnikov

38. člen

Mnenja oziroma komentarji uporabnikov ter recenzije izdelkov, ki jih kupci napišejo, so del funkcionalnosti spletne trgovine, ki so namenjene skupnosti uporabnikov in ne odražajo stališč in mnenj ponudnika. Ponudnik omogoča, da mnenje napiše katerikoli registrirani uporabnik spletne trgovine, pred dokončno objavo pa jih ponudnik pregleda. Ponudnik ne bo objavil mnenj oziroma prispevkov, ki so kakorkoli žaljivi, obsceni ali po mnenju ponudnika ne nudijo koristi drugim uporabnikom in obiskovalcem spletne trgovine.

Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe in ponudniku dovoljuje objavo dela ali celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih. Ponudnik ima pravico vsebino uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu ponudnika, 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 ponudnika.

Pogoji in splošne določbe ter informacije o registraciji

39. člen

Registracija:

- Vsak registrirani uporabnik ima svoje uporabniško ime in geslo, s katerima se predstavi. Geslo je tajno in znano le uporabniku.
- Uporabnik je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu.
- Za potrebe poslovanja ponudnik zbira naslednje podatke:
 - ime in priimek,
 - naslov in kraj bivanja,
 - naslov elektronske pošte,
 - uporabniško ime, ki je enako naslovu elektronske pošte,
 - geslo v skriti obliki,
 - ter ostale podatke, ki jih uporabnik vnese v obrazec na spletnem mestu Spletne trgovine M Tehnika,
 - Z registracijo uporabnik soglaša s prejemanjem obvestil na navedeni elektronski naslov. V obvestilih bodo registrirani uporabniki obveščeni o posebnih ugodnostih in akcijah, predstavitev novih izdelkov in o morebitnih aktualnih nagradnih igrah.
 - Za točnost podatkov, ki jih uporabnik vnese, ponudnik ne odgovarja;

Pritožbe in spori

40. člen

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Pritožba se odda preko e-poštnega naslova mst.tehnika@mercator.si ali pisno na naslov ponudnika Mercator, d.d., Spletna trgovina M Tehnika, Pot k sejmišču 32, 1231 Ljubljana-Črnuče. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Če ponudnik ne ugodi kupčevi pritožbi, ga obvesti o razlogih za zavrnitev pritožbe in poduči o možnostih nadaljnjega reševanje spora v skladu z 2. Odstavkom tega člena.

V primeru, da kupec/potrošnik ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe lahko:

1. V primeru, da kupec/potrošnik ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe, lahko v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora pri Evropskem centru za reševanje sporov (v nadaljevanju: ECDR), mat. št. 6108890000, s sedežem v Ljubljani, Tomšičeva ulica 6, ki ga ponudnik priznava kot pristojnega izvajalca za reševanje potrošniških sporov. ECDR je pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo RS (v nadaljevanju: MGRT) registriran kot izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov in bo t.i. posredovalno-razsojevalni postopek (kombinacija mediacije in arbitraže), za katerega se je odločil ponudnik, izvajal v skladu s »Pravili ECDR o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov«, ki so objavljeni na spletni strani www.ecdr.si. Na ta način je kupcu/potrošniku zagotovljen hiter, enostaven in učinkovit način izvensodnega reševanja potrošniških sporov, saj je postopek zaključen praviloma v 30 dneh in je za kupca/potrošnika brezplačen (kupec/potrošnik krije zgolj stroške svojega morebitnega pooblaščenca). Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani www.ecdr.si ali v papirni obliki na sedežu ECDR. Postopke izvensodnega reševanja potrošniških sporov vodijo nevtralni strokovnjaki, akreditirani pri ECDR, ki izpolnjujejo pogoje, predpisane z ZIsRPS in so vpisani v register izvajalcev pri MGRT.

Ponudnik 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>

2. vloži tožbo pri pristojnem sodišču po stalnem prebivališču kupca.