

SPLOŠNI POGOJI PRI PRODAJI NA DALJAVO TER CENIK IN POGOJI PREVOZA BLAGA PRI PRODAJI NA DALJAVO

1. Opredelitev storitve »Prodaja na daljavo«

»Prodaja na daljavo« je namenjena fizičnim kupcem, v nadaljevanju »kupec/stranka« in ni namenjena prodaji pravnim osebam. V nadaljevanju je prodajalec M Tehnika opredeljen kot »ponudnik«.

ASORTIMAN, CENE IN POSTOPEK PRODAJE NA DALJAVO

2. Asortiman in cene

Asortiman izdelkov »Prodaje na daljavo« je enak asortimanu izdelkov, ki so kupcem na voljo iz zaloge ali po naročilu v fizičnih prodajalnah maloprodajne mreže M Tehnika, Mercator d.d..

Cene izdelkov, ki se pripravljajo v ponudbah pri »Prodaji na daljavo« so enake cenam v maloprodajnih enotah M Tehnika.

3. Postopek »Prodaje na daljavo«

- a. Stranka na elektronski naslov povprasevanje-mtehnika@mercator.si posreduje povpraševanje, v katerem navede:
 - Ime in priimek naročnika
 - Naslov bivališča
 - Naslov lokacije kamor bo blago dostavljeno po plačilu. V primeru osebnega prevzema navede »Osebni prevzem«
 - E-poštni naslov
 - Telefonsko številko
 - Podatke o željenem izdelku: naziv, šifra izdelka, v primeru, da šifre nima, jasen opis oz. opredelitev izdelka, količino.Povpraševanje bo še isti dan posredovano prodajalni M Tehnika, ki je najbližja lokaciji, kamor želi kupec izvedbo prevoza blaga oz. kjer želi blago osebno prevzeti.
- b. Prodajalna, ki prejme povpraševanje v roku 1 delovnega dne stranki posreduje ponudbo oz. jo predhodno kontaktira po elektronski pošti ali po telefonu, da razjasni morebitne nejasnosti v zvezi s povpraševanimi izdelki.
- c. Če se stranka strinja s ponudbo, izvede plačilo in posreduje potrdilo o plačilu v elektronski obliki na elektronsko pošto prodajalne, pri čemer navede tudi sklic.
- d. Prodajalna preveri izvedbo plačila in na podlagi tega s kupcem na daljavo dogovori podrobnosti glede prevoza oz. prevzema blaga.

PREVOZ BLAGA

4. Cenik prevoza blaga (prodaja na daljavo)

V primeru prodaje na daljavo ponudnik omogoča osebni prevzem ali prevoz blaga na lokacijo in v primeru prevoza blaga na izbrano lokacijo je na ponudbi opredeljena tudi cena prevoza blaga skladno s cenikom in pogoji za prevoz blaga pri prodaji na daljavo.

Cena prevoza se obračuna glede na težo prepeljanega blaga in prevoženo razdaljo (v ceno je vključen DDV).

Teža tovora	do 30 km	nad 30 do 50 km	nad 50 do 100 km
Do 50 kg	5,00 €	10,00 €	13,00 €
Do 200 kg	10,00 €	15,00 €	19,00 €
Do 500 kg	20,00 €	25,00 €	29,00 €
Do 1.000 kg	25,00 €	35,00 €	52,00 €

Do 2.000 kg	30,00 €	40,00 €	66,00 €
Do 5.000 kg	40,00 €	60,00 €	102,00 €
Do 7.000 kg	50,00 €	80,00 €	132,00 €
Do 9.000 kg	70,00 €	100,00 €	150,00 €
Do 12.000 kg	100,00 €	130,00 €	165,00 €

Vsak nadaljnji kilometer se obračuna po ceni **0,80 €/km** ne glede na težo blaga.

Razkladanje blaga s HIAP dvigalom se obračuna **4,00 € za vsako posamezno paleto**.

Pomembno:

- Prevoz blaga se izvaja do objekta oziroma lokacije, kjer je možen dostop s primernim vozilom.
- Pri prevozu težjih izdelkov (več kot 100 kg) mora biti zagotovljena utrjena površina za razkladanje.
- Vnos blaga v stanovanje/objekt se ne izvaja.
- Odvoz starega aparata se ne izvaja.

5. Blago, ki je predmet prevoza

Ponudnik zagotavlja prevoz blaga z vse izdelke, ki so kupljeni na daljavo v maloprodajnih enotah M Tehnike.

Prevoz blaga se izvaja do objekta, kamor je možen dostop z vozilom prilagojenim za prevoz posamezne vrste blaga. Vnos blaga ni možen.

6. Planiranje prevoza ali osebne prevzema blaga

Natančen datum prevoza ali osebne prevzema blaga kupec dogovori in določi skupaj s ponudnikom. Izvajalec prevoza obvesti stranko pred izvedbo prevoza.

7. Pred prihodom ekipe za prevoz blaga

PREVOZ BLAGA:

- Kupec mora zagotoviti, da ima prevoznik nemoten dostop do ciljne lokacije s tovornim vozilom, da je dovoz brez ledu, snega, ležečih predmetov, ...
- Kupec mora ponudnika opozoriti, na morebitne omejitve dostopa do objekta.
- Kupec mora počistiti in pripraviti prostor, kjer želi, da se blago razloži.
- Za prevoz težjih izdelkov, ki se transportirajo na paleti, je potrebno zagotoviti trdo in gladko površino razklada, ki omogoča manipulacijo z ročnim paletnim vozičkom.

PREVZEM BLAGA:

- Za zagotavljanje varnosti sta kupec/prevzemnik in delavec ob predaji blaga dolžna upoštevati vsa aktualna priporočila in navodila državnih inštitucij.
- Blago se lahko prevzame s podpisom prevzemne dokumentacije ali na drug način, ki zagotavlja dokaz predaje in prevzema blaga.

8. Izvedba prevoza blaga

Prevoz blaga lahko opravijo zaposleni v Mercatorju, M Tehnika ali tretja oseba, ki ni zaposlena v Mercatorju, to je pogodbeni izvajalec M Tehnike (pogodbenik).

9. Varnost prevoznikov

Za zagotavljanje varnosti naših zaposlenih in pogodbenikov, si ponudnik pridržuje pravico do zavrnitve ali odložitve dela zaradi nevarnih razmer (npr.: ekstremni vremenski pogoji, naravne nesreče, vojno stanje, obstoj drugih nevarnosti in podobno).

Že začet prevoz blaga se lahko prekine v primeru, če kupec/prevzemnik blaga ne upošteva smernic za omejevanje širjenja nalezljivih bolezni, oziroma ne upošteva navodil prevoznika za zagotavljanje standardov varnosti pri delu.

10. Prevzem blaga

Na izdelku / izdelkih mora kupec ob prevzemu preveriti skladnost z naročilom: model in blagovno znamko izdelka, barvo, vrsto priklopa (plin, elektrika ...), odpiranje vrat in podobno.

Preden kupec podpiše prevzemno dokumentacijo, mora kupec pregledati izdelke zaradi morebitnih poškodb, ki bi lahko nastale med prevozom. Če so na blagu vidne poškodbe, lahko kupec blago zavrne. Dostavna ekipa bo v takem primeru poškodovano blago odpeljala.

V nasprotnem primeru kupec podpiše prevzemno dokumentacijo. S tem potrjuje, da je blago prevzel nepoškodovano in brez vidnih napak.

Kot dokazilo o prevozu blaga se lahko šteje tudi fotografija pripeljanega blaga in kraj dostave, oziroma drug način potrjevanja predaje/prevzema dostavljenega blaga.

11. Sestavni deli in dodatki

Prevoz blaga ne vključuje dodatne opreme ali pripomočkov, ki niso kupljeni oz. naročeni v prodaji na daljavo.

12. Odvoz in recikliranje

Odvoz starega aparata pri Prodaji na daljavo ponudnik ne izvaja.

13. Odpoved dogovorjenega prevoza blaga

Ponudnik si pridružuje pravico do zavrnitve prevoza blaga kupcu, če ima ta neporavnana pretekla naročila ali je v pravnem sporu s ponudnikom ali zlorablja pravico do vračila blaga skladno s 43.č. členom Zakona o varstvu potrošnikov.

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

Prevoz blaga lahko kupec odpove vsaj en dan pred dogovorjenim terminom. Kupec pokliče poslovalnico Mercator M Tehnika, preko katere je opravil nakup blaga in se dogovori za termin dostave. Informacije o naslovu in telefonski številki poslovalnice Mercator M Tehnika kupec najde na dostavni dokumentaciji.

V primeru prepozne odpovedi prevoza blaga ponudnik kupcu zaračuna stroške po veljavnem ceniku.

14. Omejitve odgovornosti

S podpisom dostavne dokumentacije se kupec strinja, da je odgovoren za pravilnost danih podatkov.

Določila za vse storitve opisane v temu dokumentu veljajo samo za nakupljeno blago v maloprodajnih enotah Mercator M Tehnika preko Prodaje na daljavo, ne veljajo pa za nakupljeno blago v spletni trgovini M Tehnika.

Določila za vse storitve opisane v tem dokumentu so omejene na področje Republike Slovenije.

Mercator d.d. ali njegov pogodbeni izvajalec prevoza ne odgovarjata za kakršnekoli napake ali zamude pri izvajanju dostave blaga, zaradi razlogov, ki so izven njunega nadzora.

PLAČILA

15. Plačila

Ponudnik omogoča izključno plačilo na podlagi nakazila na transakcijski račun.

Koriščenje PIKA KARTICE kot plačilnega sredstva, nalaganje Pik ali plačilo na obroke ni na voljo v Prodaji na daljavo.

REKLAMACIJE

16. Napaka v računu

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 in hkrati 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.

17. Vračilo blaga

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. O tem ponudnika obvesti pisno v elektronski obliki.

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. 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 zapečaten avdio ali videoposnetke in računalniške programe ali če je kupec po dostavi odprl varnostni pečat.

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.

18. Stvarna napaka

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.

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, predstavitevijo izdelka ali navedbami na samem izdelku.

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.

19. Garancija

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. 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.

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.

20. Reklamacija

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 opazi, da je artikel ali paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, sproži postopek reklamacije pri ponudniku. V primeru reklamacije pri ponudniku, kupec smiselno ravna skladno z določili teh splošnih pogojev o vračilu blaga.

Ponudnik priporoča kupcu, da pred morebitnim vračilom naprav, predajo pooblaščenemu servisu ali oddelku za preverjanje kakovosti, zbriše 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 preko Prodaje na daljavo, so namenjeni individualni/nekomercialni rabi. V primeru, da kupec izdelke ponudnika delno ali v celoti uporablja 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.

DRUGA DOLOČILA

21. Varnost

Zaradi zaščite pred zlorabami plačila 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.

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.

22. Zasebnost in zaščita osebnih podatkov

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.

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

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov kupcev.

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 proizvodb družba Mercator d.d. lahko sodeluje z zunanjimi 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.

V skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, ima kupec pravico do dostopa in popravka svojih osebnih podatkov, ki jih poseduje ponudnik. 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.

M Tehnika, Mercator d.d.

Ljubljana, 16.11.2020