

Če želi kupec direktno komunicirati s podjetjem Mercator d.o.o., v zvezi z Mercator Spletno trgovino M Tehnika, lahko pokliče na telefonsko številko **+386 (0)1 560 61 80** od ponedeljka do petka med 8:00 in 16:00 uro ali +386 (0)80 20 80. Za pomoč in dodatne informacije je kupcu na voljo tudi e-naslov [mst.tehnika@mercator.si](mailto:mst.tehnika@mercator.si)

## POGOJI POSLOVANJA MERCATOR SPLETNE TRGOVINE M TEHNIKA

### POGODBA

med

Poslovni sistem Mercator d.o.o.

Dunajska cesta 107

1000 Ljubljana

matična številka: 5300231000

davčna številka: SI45884595 in smo zavezanec za DDV

(v nadaljnjem besedilu "**ponudnik**")

in

kupcem

(v nadaljnjem besedilu "**kupec**")

Opozorilo: Mercator d.o.o., - Spletna trgovina M Tehnika ne razlikuje med pojmom kupec in potrošnik. Mercator d.o.o. – 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.

#### Osnovni pojmi:

- "**spletna trgovina M Tehnika**" - je spletna trgovina na spletnem mestu <https://mtehnika.mercator.si/> in je del družbe Mercator d.o.o., ki upravlja s spletno stranjo in omogoča kupcu povezavo z izbrano spletno trgovino, da opravi svoj spletni nakup;
- "**ponudnik**" - Mercator d.o.o., Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana;
- "**obiskovalec**" - vsaka fizična ali pravna oseba, ki obišče Spletno trgovino M Tehnika, vendar ni prijavljena kot registrirani uporabnik;
- "**kupec**" - fizična ali pravna oseba, ki na spletnem portalu ponudnika oz. spletnem mestu Spletne trgovine M Tehnika kupi blago iz asortimana ponudnika;

- **“uporabnik”** - je obiskovalec, ki skladno s splošnimi pogoji poslovanja spletne trgovine M Tehnika na spletnem mestu pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter določi geslo, s čimer pridobi pravico do nakupa;
- **“potrošnik”** - je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago, storitve in digitalno vsebino za namene zunaj njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti;
- **“proizvajalec”** - je podjetje, ki izdeluje končno blago ali sestavne dele ali pridobiva osnovne surovine, oziroma druga oseba, ki se s svojo firmo, blagovnim znakom ali drugim znakom razlikovanja na blagu predstavlja kot njegov proizvajalec. Za proizvajalca se štejejo tudi uvoznik in distributer blaga, ki ni proizvedeno v Republiki Sloveniji, predstavništvo proizvajalca v Republiki Sloveniji ali katera koli druga oseba, ki daje videz, da je proizvajalec, s tem, da blago označi s svojim imenom, blagovno znamko ali drugim znakom razlikovanja;
- **“pravna oseba”** - v to kategorijo sodi vsaka družbena tvorba, ki ji je pravni red priznal pravno sposobnost, prav tako tudi osebe, zapisane v poslovnem registru kot samostojni podjetniki ter druge fizične osebe, ki opravljajo dejavnost;
- **“osebni podatki”** - pomeni katero koli informacijo v zvezi z določenim ali določljivim posameznikom;
- **“določljiv posameznik”** - je tisti, ki ga je mogoče neposredno ali posredno določiti, zlasti z navedbo identifikatorja, kot je ime, identifikacijska številka, podatki o lokaciji, spletni identifikator, ali z navedbo enega ali več dejavnikov, ki so značilni za fizično, fiziološko, genetsko, duševno, gospodarsko, kulturno ali družbeno identiteto tega posameznika;
- **“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/nizje cene so lahko v Spletni trgovini M Tehnika posebej označene;
- **“blago z digitalnimi elementi”** - vsaka premična stvar, ki vključuje digitalno vsebino ali digitalno storitev ali je z njo medsebojno povezana na način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije.
- **“interoperabilnost”** - je zmožnost blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve, da deluje s strojno ali programsko opremo, ki se razlikuje od tiste, s katero se digitalna vsebina ali digitalne storitve iste vrste običajno uporabljajo.

## SPLOŠNE DOLOČBE

### 1. člen

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje ponudnika na Spletni trgovini M Tehnika, prodajo blaga, ki je na voljo na Spletni trgovini M Tehnika, pravice uporabnika/kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Navedeni pogoji poslovanja so veljavni ob vsakem obisku ali nakupu na spletni strani, in sicer z oddajo naročila na spletni strani Spletne trgovine M Tehnika. Vsaka verzija pogojev poslovanja je posebej datirana. Za posamezno naročilo veljajo pogoji poslovanja, ki so objavljeni v Spletni trgovini M Tehnika v času oddaje naročila.

Uporabnik ne more oddati naročila, v kolikor se predhodno ni strinjal z vsebino splošnih pogojev poslovanja Spletne trgovine M Tehnika, ki so dostopni na povezavi: [https://mtehnika.mercator.si/cms/main\\_help\\_menu/view/277/1/pogoji-poslovanja](https://mtehnika.mercator.si/cms/main_help_menu/view/277/1/pogoji-poslovanja) in to izrecno potrdil ob registraciji za uporabnika in ob oddaji naročila.

Nakup preko Spletne trgovine M Tehnika se šteje za nakup opravljen na teritoriju Republike Slovenije in je s tem predmet slovenske zakonodaje.

Splošni pogoji poslovanja Spletne trgovine M Tehnika so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Obligacijskim zakonikom, Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2), Zakonom o varovanju osebnih podatkov (ZVOP-2),

Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter ostalo veljavno zakonodajo in Etičnim kodeksom skupine Fortenova (dostopen na povezavi: <https://www.mercatorgroup.si/sl/druzbeno-odgovornost/eticni-kodeks/>).

Splošni pogoji poslovanja so zagotovljeni v taki obliki, da jih kupec lahko shrani in reproducira.

## INFORMACIJE O REGISTRACIJI

### 2. člen

Obiskovalec lahko preko spleta opravi registracijo za uporabnika. Obiskovalec registracijo opravi na povezavi: <https://mtehnika.mercator.si/uporabnik/registracija-uporabnika>.

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 kupec ni registriran v Spletni trgovini M Tehnika, nakupa ni možno opraviti.

Če je kupec že registriran kot uporabnik spletišča Mercator, pridobi pravico do uporabe Spletišča Mercator ter ostalih storitev in ugodnosti, ki jih ta nudi:

- Eno uporabniško ime za vse digitalne storitve Mercator.
- Dostop do digitalnih storitev na različnih napravah.
- Pregled nakupov in ugodnosti na Pika kartici preko mobilne aplikacije MOJ M in Portala Moja Pika.
- Upravljanje z vsebino obvestil in načini obveščanja.
- Posebej prilagojene strani za uporabnike.
- Urejanje poslovanja z Mercatorjem na enem mestu.
- Nakupovanje v spletni trgovini (e-trgovina).

Pri prvi prijavi v sistem Spletne trgovine M Tehnika mora uporabnik dopolniti registracijski obrazec z vpisom podatka o svoji telefonski številki in naslovu prebivališča, če le-tega še ni vpisal ter sprejeti pogoje poslovanja Mercator spletne trgovine M Tehnika. Vpisana telefonska številka in naslov prebivališča se uporabljata izključno za namene poslovanja v spletni trgovini in storitvah, ki jih ponuja upravljavec in njegovi poslovni partnerji.

Za uporabo Pika kartice za plačevanje v Spletni trgovini M Tehnika in koriščenje Pika ugodnosti mora biti kupec registriran uporabnik storitve Moja Pika (prijava na storitve Moja Pika je dostopna na povezavi: <https://profil.mercator.si/create-account.aspx>), pri čemer za registracijo in prijavo v Spletno trgovino M Tehnika uporablja isto uporabniško ime in geslo, kot v portalu Moja Pika.

Koraki za registracijo:

- Uporabnik je dolžan v postopku registracije navesti obvezne podatke, kot izhaja iz spletnega obrazca, dostopnega na povezavi: <https://mtehnika.mercator.si/uporabnik/registracija-uporabnika>. Za točnost podatkov, ki jih vnese uporabnik, ponudnik ne odgovarja.
- Uporabnik ob registraciji izrecno potrdi:
  - da se strinja s splošnimi pogoji poslovanja za Spletno trgovino M Tehnika,
  - da je seznanjen/a s splošnimi pogoji uporabe spletišča Mercator in se z njimi strinja,
  - in po lastni diskreciji, da dovoljuje, da Mercator d.o.o., uporablja njegovo telefonsko številko in elektronski naslov za pošiljanje informacij in ponudb o izdelkih in storitvah, ki jih ponuja Mercator d.o.o. in njegovi poslovni partnerji;
- Z registracijo pridobi uporabnik svoje uporabniško ime ter določi svoje geslo. Geslo je znano le uporabniku in je slednji dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu;
- Po uspešno opravljeni registraciji ponudnik pošlje naročniku na e-naslov, naveden ob registraciji, povezavo za aktiviranje uporabniškega imena, s čimer se prepriča, da ta e-naslov zares obstaja.

Uporabniki s težavo pri registraciji se lahko obrnejo na [info@mercator.si](mailto:info@mercator.si) ali na številko +386 (0)80 20 80.

## PONUDBA ARTIKLOV IN OMEJITEV ODGOVORNOSTI

### 3. člen

Naročanje v Spletni trgovini M Tehnika poteka v slovenskem jeziku prek interneta 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Artikle se lahko izbira in naroča iz seznama artiklov v Spletni trgovini M Tehnika. Vsi artikli, navedeni na teh straneh, so na voljo do odprodaje zalog.

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 njihovih specifikacijskih listih, zato ponudnik ne odgovarja za morebitne napake v podatkih.

Ponudnik poleg tega na specifikacijskih listih navaja tudi povezave do člankov, ki se nanašajo na artikel ali direktno povezavo na spletno stran proizvajalca.

Ponudnik si prizadeva zagotoviti ustrezne slike za vse prodajne artikle na spletni strani. V primeru morebitnih estetskih razlik med sliko in dejanskim izdelkom, to ne vpliva na tehnično specifikacijo samega artikla.

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

Ponudnik na Spletni trgovini M Tehnika ne prodaja rabljenega blaga.

## DOSTOPNOST INFORMACIJ

### 4. 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 v Spletni trgovini M Tehnika, naj bi bil/a dostopen/a v roku, ki ga izbere kupec na podlagi ponujenih možnosti ponudnika),
- pogoje dostave artiklov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- jasno in nedvoumno določene cene,
- informacijo o morebitnih dodatnih stroških dostave,
- informacijo o obstoju kodeksov ravnanja in dostopnosti do morebitnih kodeksov ravnanja,
- način plačila in dostave,
- rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo artikla - vse na posebno oz. izrecno zahtevo kupca,
- pojasnilo o možnosti izvensodnega reševanja sporov in drugih pravnih sredstev, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## PRAVICE IN OBVEZNOSTI IMETNIKA PIKA KARTICE

### 5. člen

S klikom »v košarico« kupec izjavlja:

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

### Koriščenje PIKA KARTICE

Kupcu se bonitetne pike dodelijo, v kolikor je kupec registriran v Spletni trgovini M Tehnika 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. artikli, 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.

Vse aktivnosti oz. promocije, ki veljajo v Mercatorjevih prodajalnah, niso veljavne tudi v Spletni trgovini M Tehnika, razen če je to v Spletni trgovini M Tehnika posebej označeno in izpostavljeno.

#### **Bonitetnih pik ni mogoče pridobiti v naslednjih primerih:**

- pri unovčenju bonitetnih pik,
- v primeru nakupa transportne embalaže, embalaže blaga in
- za polnjenje darilne kartice Mercator.

### **CENE**

#### **6. člen**

Vse cene v 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 izdelkov. Cene so predstavljene kot spletne cene in veljajo za vse kupce na Spletni trgovini M Tehnika.

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

Vse cene veljajo v trenutku oddaje naročila oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika. Kljub izjemnim naporom, da bi ponudnik zagotovil najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V primeru iz prejšnjega stavka in v primeru, ko se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, to je od trenutka oddaje naročila do potrditve naročila, bo ponudnik:

- kupcu to sporočil in ga obvestil o novih cenah, pri čemer ima kupec v takšnem primeru možnost svoje naročilo spremeniti ali ga deloma ali v celoti preklicati ali pa potrditi naročilo po novih cenah, vse brez dodatnih stroškov; oziroma
- kupcu omogočil odstop od nakupa in mu hkrati ponudil rešitev v obojestransko korist in zadovoljstvo.

### **PLAČILO IN RAČUN**

#### **7. člen**

Ponudnik v Spletni trgovini M Tehnika omogoča naslednje načine plačevanja:

- **Preko spleta**, če kupec preko spleta naroči blago, blago pa prejme preko Pošte Slovenije ali osebno prevzame na naslovu poslovalnice M Tehnika, izbrane pri oddaji spletnega naročila ter ga plača z:
  - zeleno Pika kartico v enkratnem znesku ali [na do 24 obrokov](#),
  - zlato Pika kartico v enkratnem znesku ali [na do 24 obrokov](#),
  - Eurocard/Mastercard, Diners, Visa - pod pogoji, določenimi za plačila s posameznimi plačilnimi karticami oz. plačilnimi sistemi.
- **Plačilo z bančnim nakazilom**, blago pa prejme preko Pošte Slovenije ali osebno prevzame na naslovu poslovalnice M Tehnika, izbrane pri oddaji spletnega naročila:
  - Podatki o plačniku izhajajo iz podatkov, oddanih v procesu registracije v Spletno trgovino M Tehnika in se ne popravljajo.
  - V primeru napačnih podatkov o plačniku ali napačno dodanih izdelkih v košarico nas obvestite na e-naslov [mst.tehnika@mercator.si](mailto:mst.tehnika@mercator.si). Naročilo bo preklicano.
  - Pri plačilu naročila obvezno navajajte sklic izpisan v potrditvi naročila, katerega boste prejeli na vaš e-naslov.
  - Po prejemu plačila gre naročilo naprej v proces obdelave. Pri tem načinu plačila se lahko proces dostave podaljša za 1 do 2 delovna dneva oz. za čas prejetja plačila na transakcijski račun družbe Mercator d.o.o. Naročilo, za katerega v roku 4 delovnih dni ne bomo prejeli plačila na TRR družbe Mercator d.o.o., bo preklicano.
- **Plačilo ob prevzemu**, če kupec preko spleta naroči blago in ga prevzame v poslovalnici M Tehnika, izbrane pri oddaji spletnega naročila.

Več informacij v zvezi z načini plačila v Spletni trgovini M Tehnika je dostopnih na povezavi [https://mtehnika.mercator.si/cms/main\\_help\\_menu/view/236/1/nacini-placila](https://mtehnika.mercator.si/cms/main_help_menu/view/236/1/nacini-placila)

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in ki je skladen z zakonom.

Spletni obrazec naročila, ki ga izpolni kupec ob naročilu, ne velja kot račun. Ne glede na vrsto nakupa ali način plačila, bo račun predložen kupcu ob dostavi izdelka.

Ponudnik v svoji bazi hrani elektronsko kopijo poslanega računa, in sicer toliko časa, kot je potrebno za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

#### KORIŠČENJE PIK

##### 8. člen

**Koriščenje zbranih bonitetnih pik (zelena in zlata Pika kartica):** Imetniki zelene in zlate Pika kartice lahko zbrane bonitetne pike koristijo ob oddaji naročila v Spletni trgovini M Tehnika.

**Pripis pik za opravljen nakup (modra, zelena in zlata Pika kartica):** Pike bodo za nakup pripisane na dan prevzema oz. dostave naročila na Pika kartico v višini zneska nakupa. V primeru plačila na obroke se pike podelijo samo na prvi obrok.

#### KUPOPRODAJNA POGODBA

##### 9. člen

Kupoprodajna pogodba je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu in se hrani toliko časa, kot je potrebno za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo.

Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

#### PRAVICA DO ZAVRNITVE DOBAVE BLAGA

##### 10. člen

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve dobave blaga kupcu zlasti v naslednjih primerih:

- če ima kupec neporavnane obveznosti do ponudnika,
- če kupec zlorablja pravico do vračila blaga skladno s 140. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1),
- če kupec ponudniku na kakršenkoli način povzroča poslovno škodo (npr. ponavljajoče naročanje in preklicevanje naročil,..).

#### STATUS NAROČILA

##### 11. člen

**Naročilo sprejeto:** Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto v informacijski sistem ponudnika. Kupcu so dostopni 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.

**Naročilo potrjeno:** Kupoprodajna pogodba o nakupu naročenih izdelkov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena. Pravni status takšnega naročila je "naročilo" in zavezuje ponudnika k zagotovitvi naročenih artiklov.

#### DOSTAVA IN PREVZEM BLAGA

##### 12. člen

Ponudnik bo naročeno 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.

Dostava v tujino ni mogoča.

Strošek dostave je enoten za celo območje Slovenije. Stroški dostave so dostopni na spletni povezavi: [https://mtehnika.mercator.si/cms/main\\_help\\_menu/view/221/1/moznosti-dostave](https://mtehnika.mercator.si/cms/main_help_menu/view/221/1/moznosti-dostave). Strošek dostave se prišteje strošku naročila, kar je razvidno tako v košarici kot tudi na računu. Posamezni artikli, ki dosegajo ali presega 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.

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.

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

Kupec lahko naročene artikle osebno prevzame na naslovu poslovalnice M Tehnike, ki jo je izbral pri oddaji spletnega naročila. Osebni prevzem je mogoč za že vnaprej plačane spletne nakupe (zeleno ali zlato Pika kartica, bančno nakazilo ali druge plačilne kartice) in za spletne nakupe, pri katerih je kupec označil plačilo ob prevzemu v izbrani poslovalnici M Tehnike. O datumu prevzema bo ponudnik kupca obvestil preko telefona ali na elektronski naslov s katerim je kupec oddal spletno naročilo.

Vse dodatne informacije lahko kupec dobi na telefonski številki +386 (0)1 560 61 80 oz. na elektronskem naslovu: [mst.tehnika@mercator.si](mailto:mst.tehnika@mercator.si). Ponudnik zagotavlja zaupnost komunikacije v skladu z določili 214. člena Zakona o elektronskih komunikacijah.

## **NAPAKA V RAČUNU**

### 13. člen

V primeru, da pride do napake v izdanem računu in torej dostavljeni artikli količinsko ali kakovostno ne ustrezajo obračunanemu naročilu, mora kupec o napaki obvestiti ponudnika po telefonu, faksu, elektronski ali pisemski pošti, v razumnem času po prejemu pošiljke.

## **PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE TER VRAČILO BLAGA/PLAČIL**

### 14. člen

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga ponudniku sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti ponudnika o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe (npr. s pismom, poslanim po pošti na naslov ponudnika ali elektronski pošti na naslov: [mst.tehnika@mercator.si](mailto:mst.tehnika@mercator.si)). V ta namen lahko potrošnik neobvezno uporabi tudi elektronski obrazec za odstop od pogodbe ([Obvestilo o dostopu od pogodbe](#)). V tem primeru ponudnik nemudoma pošlje potrošniku po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca na trajnem nosilcu podatkov.

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

Rok za odstop od pogodbe (sporočilo o odstopu od pogodbe) začne teči, ko:

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

- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih potrošnik naroči v enem naročilu;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna.

Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice potrošnika do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka iz prvega odstavka tega člena.

Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga ali digitalne vsebine, ki je dostavljena na materialnem nosilcu podatkov.

Blago je potrebno vrniti ponudniku najkasneje v roku 14 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe.

Potrošnik mora prejete izdelke vrniti nepoškodovane 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. Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga zaradi ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za ugotovitev njegove narave, lastnosti in delovanja.

Proizvajalec izdelka predpiše tudi njegovo originalno embalažo (v skladu s 9. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)). Ker je embalaža sestavni del izdelka, jo je prav tako treba priložiti, in sicer takšno, kot je bila v prvotnem stanju v času prejetja izdelka (torej nepoškodovano in v nespremenjeni količini, v kolikor je to glede na naravo artikla objektivno mogoče). Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

Če potrošnik odstopi od te pogodbe, mu ponudnik brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva prejetja obvestila o odstopu od te pogodbe povrne vsa prejeta plačila, razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja. Tako povračilo podjetje izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je dogovorjeno drugače (potrošnik je navedel uporabo drugega plačilnega sredstva) ali v kolikor zaradi njegove narave, plačila ni mogoče zagotoviti z enakim plačilnim sredstvom. Ponudnik ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je kupec izdelek poslal ponudniku.

Možnost odstopa od pogodbe v skladu z 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) ne velja:

- za blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- v primeru dobave zapečatenih avdio ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
- v primeru dobave zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
- za blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- v drugih primerih iz 135. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ki je dostopen na povezavi: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2022-01-3083?sop=2022-01-3083>.

## **ODVOZ ODPADNE ELEKTRIČNE IN ELEKTRONSKE OPREME**

### 15. člen

Kupec lahko hkrati z nakupom, proti plačilu 12,00 EUR z vključenim DDV, izbere odvoz istovrstne stare električne in elektronske opreme v enakem številu, kot je število kosov kupljene opreme. Oprema mora biti primerno pripravljena za prevoz – mora biti odklopljena, pritrjene mora imeti vse odpirajoče se dele in odstranjene morebitne cevi. Kupec plača račun za odvoz ob nakupu opreme.

Kupec ima pravico, da v roku treh tednov od dneva nakupa nove električne in elektronske opreme, kar izkaže z računom, osebno in na svoje stroške dostavi staro električno in elektronsko opremo v najbližjo poslovalnico M Tehnika.

## **ODGOVORNOST PONUDNIKA ZA NESKLADNO BLAGO**



Blago je skladno kadar:

- 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 kupec potrebuje in s katerim je kupec seznanil ponudnika najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, ponudnik pa je s tem soglašal;
- je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi;
- ustreza namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste;
- je take kakovosti in ustreza opisu vzorca ali modela, ki ju je ponudnik dal na razpolago kupcu pred sklenitvijo prodajne pogodbe;
- je dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitev ali drugimi navodili, za katere lahko kupec razumno pričakuje, da jih bo prejel,
- je take količine ter ima značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih kupec lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu ponudnika ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če ponudnik dokaže, da:
  - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo 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.

V primeru blaga z digitalnimi elementi je ponudnik odgovoren za skladnost blaga v skladu z določili 74. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) in določili od 109. člena do 115. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1).

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

Kupec v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost.

Kupec mora ponudniku omogočiti, da blago, za katerega kupec zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

V primeru neskladnosti blaga je kupec, ki je o neskladnosti blaga obvestil ponudnika, upravičen, da pod pogoji in v vrstnem redu, kot izhaja iz Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1):

- zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
- zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Kupec ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna.

Pravice iz tega člena pripadajo le kupcem, ki se po Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) štejejo za potrošnike.

### **ODGOVORNOST PONUDNIKA ZA STVARNE NAPAKE**

#### 17. 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.

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.

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 ponudnika pravilno obvestil o stvarni napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati:

- zahteva od ponudnika, da napako odpravi ali da mu izroči drugo stvar brez napake (izpolnitev pogodbe);
- zahteva znižanje kupnine;
- odstopi od pogodbe.

Natančneje pravico do uveljavljanja stvarnih napak ureja Obligacijski zakonik.

Za namen uveljavljanja odgovornosti iz naslova odgovornosti ponudnika za stvarne napake izdelka lahko kupec neobvezno uporabi tudi elektronski obrazec za uveljavljanje stvarne napake ([Obrazec za uveljavljanje stvarne napake](#)).

#### **GARANCIJA**

##### 18. 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.

#### **OBVEZNA GARANCIJA**

##### 19. 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 ima vse obveznosti po pododseku II. Obvezna garancija Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) tudi, če za blago, za katero je izdaja garancije obvezna, garancijski list ni bil izdan ali kupcu ni bil izročen.

Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 30 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom.

Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni.

Če proizvajalec v roku iz tretjega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

Ne glede na tretji, četrti in peti odstavek tega člena lahko kupec zahteva vračilo plačanega zneska od proizvajalca, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

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

#### **REKLAMACIJA**

##### 20. člen

Garancijo za izdelke in reklamacijo izdelkov ponudnik zagotavlja skladno z veljavno zakonodajo Republike Slovenije.

Kupec lahko blago reklamira, če blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu, ki ga je izdal ponudnik ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je na voljo ob oddaji naročila ali pred tem. Ob prijavi reklamacije se izpolni reklamacijski zapisnik.

Na reklamacijskem zapisniku se zapišejo kupčeve ugotovitve in zahtevano izbirno pravico glede rešitve reklamacije. Kupec ima pravico do izbire rešitve, njegova zahteva (zamenjava blaga ali vračilo denarja) se zabeleži na reklamacijskem zapisniku. Reklamacijski zapisnik se izpolni v dveh izvodih, en izvod se posreduje kupcu.

Kupec lahko prijavi reklamacijo:

- takoj ob dostavi vozniku/dostavljavcu;
- izpolni reklamacijski zapisnik v izbrani prodajalni M Tehnika;
- pokliče v klicni center, kjer se izpolni reklamacijski zapisnik;
- pošlje izpolnjen reklamacijski zapisnik na e-naslov: [mst.tehnika@mercator.si](mailto:mst.tehnika@mercator.si).

Ponudnik zagotavlja zaupnost komunikacije v skladu z določili 214. člena Zakona o elektronskih komunikacijah.

#### **OPOZORILA IN OMEJITVE**

##### 21. člen

V Spletni trgovini M Tehnika ne veljajo vse aktivnosti, ki se izvajajo v preostali Mercatorjevi maloprodajni mreži, temveč izključno aktivnosti, ki so objavljene ter veljavne in dostopne na spletni strani Spletne trgovine M Tehnika.

Vsak kupec je dolžan poskrbeti za varen elektronski naslov, ki ga uporablja in kamor mu ponudnik posreduje obvestila.

#### **VARNOST**

##### 22. 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 sporočena pristojnim organom.

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil, skladno z izvajalcem, s katerim ima sklenjeno pogodbo za namen izvajanja storitev plačevanje preko spleta.

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 nepooblaščenega uporabe kartic s strani tretjih oseb.

Za vse dodatne informacije se kupec lahko obrne na e-naslov: [mst.tehnika@mercator.si](mailto:mst.tehnika@mercator.si) in telefon +386 (0)80 20 81.

#### **ZASEBNOST IN ZAŠČITA OSEBNIH PODATKOV**

##### 23. člen

Ponudnik osebne podatke zbira, obdeluje in varuje v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, temi pogoji poslovanja, in Politiko varovanja osebnih podatkov.

Ponudnik se obvezuje, da bo vse osebne podatke obiskovalcev/uporabnikov/kupcev ter podatke o nakupnih navadah kupcev uporabljal in hranil v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Za obiskovalce/uporabnike/kupce veljajo vsa določila glede piškotkov, kot so določena v Politiki o uporabi spletnih piškotkov (dostopno na povezavi: [https://mtehnika.mercator.si/cms/main\\_help\\_menu/view/282/1/piskotki](https://mtehnika.mercator.si/cms/main_help_menu/view/282/1/piskotki)) in 225. členu Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2).

Upravljevec osebnih podatkov v okviru teh splošnih pogojev je družba Poslovni sistem Mercator d.o.o.

Več informacij o varovanju osebnih podatkov lahko pridobite v »Politika varovanja osebnih podatkov«, dostopni na povezavi: <https://www.mercator.si/varstvo-osebnih-podatkov/>.

## ZBIRANJE OSEBNIH PODATKOV

### 24. člen

Za potrebe poslovanja ponudnik zbira naslednje podatke:

- ob registraciji v Spletno trgovino M Tehnika (ime in priimek, naslov, pošta, elektronski naslov, uporabniško ime, ki je enako naslovu elektronske pošte, geslo v skriti obliki, telefonska številka, IP naslov, ostale podatke, ki jih uporabnik vnese v obrazec na spletnem mestu Spletne trgovine M Tehnika),
- ob spletnem nakupu (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, naslov za dostavo, telefonska številka, podatki o času in predmetu nakupa, IP naslov),
- ob morebitnih pritožbah, reklamacijah, uveljavljanju garancije in drugih zahtevkih (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, podatki o času in vsebini ter o načinu reševanja teh zahtevkov, podatki o času in predmetu nakupa),
- ob podajanju ocen in komentarjev izdelkov,
- in na podlagi morebitne izrecne privolitve ter izključno za namene za katere je podana privolitev ob registraciji v Spletno trgovino M Tehnika.

Ob registraciji uporabnik poda s svojim aktivnim ravnanjem izrecno privolitev, da bo prejemal obvestila, ki so vezana na njegovo naročilo oziroma sistemska obvestila. V kolikor ob registraciji izrecno označi »checkbox«, da dovoljuje, da Mercator d.o.o., uporablja njegovo telefonsko številko in elektronski naslov za pošiljanje informacij in ponudb o artiklih in storitvah, ki jih ponuja Mercator d.o.o. in njegovi poslovni partnerji, pa soglašajo s prejemanjem obvestil o posebnih ugodnostih in akcijah, predstavitev novih artiklov in o morebitnih aktualnih nagradnih igrah.

Obvezni podatki, ki jih uporabnik posreduje v pristopnem obrazcu, so namenjeni za potrebe izpolnitve naročila in ostalo, z naročilom povezano in potrebno komunikacijo ter za identifikacijo uporabnika.

Ponudnik neposredno zbira še informacije, ki jih kupci navedejo ob naročilu. Ponudnik teh informacij ne razkriva tretjim osebam oz. jih bo razkril tretjim osebam zgolj ob izpolnjenih pogojih iz predpisov, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Z izjemo obvestil, ki so povezana z naročilom, ponudnik ne kontaktira svojih kupcev, razen v primeru izrecnega strinjanja s strani kupca.

Privolitev v posredovanje osebnih podatkov je prostovoljna, soglasje pa lahko uporabnik na isti način, kot ga je podal, tudi kadarkoli prekliče. V primeru, da osebnih podatkov uporabnik ne posreduje ali oz. v kolikor soglasje prekliče, ponudnik ne more izpolniti namena, za katerega se podatki zbirajo.

## VARNO SPLETNO NAKUPOVANJE

### 25. člen

Spletne strani za naročilo izdelkov 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 morebitne kraje podatkov, razen v primeru malomarnosti ponudnika.

## OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

### 26. člen

Osebnimi podatki se obdelujejo na podlagi:

- privolitve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki in
- za potrebe izvajanja pogodbe, katere pogodbeni stranka je uporabnik.

Osebnostne podatke, pridobljene na podlagi privolitve (soglasja) in za namen iz privolitve, bo ponudnik hranil, dokler uporabnik privolitve ne bo preklical (umaknil). Ostale pridobljene osebne podatke pa bo hranil do poteka zakonskega roka hrambe.

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

Ponudnik bo, ob predhodnem kupčevem strinjanju s piškotki, 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 Poslovni sistem Mercator d.o.o., in v njej zaposlene osebe, ki z bazo upravičeno upravljajo. Za potrebe izvajanja programa, analize in različnih poizvedb družba Poslovni sistem Mercator d.o.o., lahko sodeluje z zunanjimi partnerji, s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o varovanju/obdelovanju 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 informacijskega sistema oz. elektronske naprave.

Osebnostne podatke lahko obdelujejo tudi pogodbeni partnerji, s katerimi ima ponudnik sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov in ki hkrati lahko zagotavljajo ustrezno visoko raven varstva osebnih podatkov.

Osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago.

## **PRAVICE V ZVEZI Z VARSTVOM OSEBNIH PODATKOV**

### 27. člen

Uporabnik ima pravico od ponudnika zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavlja s pisno zahtevo, poslano na naslov ponudnika Mercator d.o.o., Spletna trgovina, Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana, ki ji mora predložiti dokazilo o svoji identiteti in naslovu ali na elektronski naslov: [mst.tehnika@mercator.si](mailto:mst.tehnika@mercator.si). Podatke lahko kupec popravi tudi v svojem uporabniškem profilu v Spletni trgovini M Tehnika.

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.

Uporabnik lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložijo pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi.

## **VARSTVO OTROK**

### 28. 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**

### 29. 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 obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila, zamenjavo naročenega artikla ali kakšno drugo dogovorjeno možnost.

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 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.

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**

### 30. člen

Obiskovalci/uporabniki/kupci lahko vsebine Spletne trgovine M Tehnika uporabljajo izključno v osebne in nekomercialne namene. Vsebine so avtorsko zaščitene. Kakršnakoli druga uporaba, kopiranje, objava in distribucija spletnih vsebin ali njihovih posameznih delov je prepovedana.

## **PRITOŽBE IN SPORI**

### 31. 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](mailto:mst.tehnika@mercator.si) ali pisno na naslov ponudnika Mercator d.o.o., Spletna trgovina M Tehnika, Pot k sejmišču 32, 1231 Ljubljana-Črnuče. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Če ponudnik ne ugotovi kupčevi pritožbi, ga obvesti o razlogih za zavrnitev pritožbe in poduči o možnostih nadaljnje 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](http://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](http://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.

#### **KONČNE DOLOČBE**

##### 32. člen

Za prodajne pogodbe, sklenjene pred 26. 1. 2023, se uporabljajo določbe Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKoliT in 31/18).

*Poslovni sistem Mercator d.o.o.*

Ljubljana, 26.1.2023