

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA SPLETNE TRGOVINE ECE D.O.O. »ECE SHOP«

1. SPLOŠNI POGOJI

Ti splošni pogoji poslovanja določajo pravila delovanja in uporabe spletne trgovine ECE shop in opredeljujejo pravice in obveznosti kupca, urejajo medsebojni poslovni odnos ter določajo pogoje nakupa izdelkov v spletni trgovini (v nadaljevanju Splošni pogoji poslovanja), ki je dostopna na povezavi <https://shop.ece.si/> (v nadaljevanju: ECE shop) in jo upravlja ponudnik e-storitve ECE d.o.o., Vruncčeva ulica 2 a, 3000 Celje, matična številka: 6064892000, Identifikacijska številka za DDV: SI55722679, vpisan v sodni register Okrožnega sodišča v Celju, opravilna številka Srg 2011/36741 in sprememba ob pripojitvi opravilna številka Srg 2015/37235 (v nadaljevanju: ECE, lahko tudi prodajalec).

Kupca zavezujejo Splošni pogoji poslovanja, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Šteje se, da je kupec z vsakim naročilom, oddanim preko spletne trgovine ali po telefonu, seznanjen z njihovo vsebino in s Splošnimi pogoji poslovanja v celoti soglaša.

Storitve spletne trgovine lahko uporabljajo fizične osebe, starejše od 18 let in pravne osebe. Dostava izdelkov je možna le v Republiki Sloveniji.

ECE si pridržuje pravico do kakršnihkoli sprememb Splošnih pogojev poslovanja brez predhodne najave. Kupca zavezujejo Splošni pogoji poslovanja, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Kupec je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na Splošne pogoje poslovanja, z oddajo naročila pa potrdi svojo seznanjenost z njimi.

Za razmerja, ki jih zakoni, ki urejajo varstvo potrošnikov, ne urejajo, se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja. Za razmerja, ki jih urejajo drugi zakoni, ki urejajo posebna področja varstva potrošnikov, se uporabljajo določila ZVPot-1 glede vprašanj, ki jih prej navedeni zakon ne ureja.

Jezik komunikacije je slovenščina.

2. VRSTE KUPCEV

Uporaba storitve ECE shop je možna tako za obstoječe kupce ECE, kakor tudi za tiste, ki niso kupci ECE, pri čemer je za vse obstoječe kupce ECE, ki želijo koristiti posebno ugodnost obročnega plačila, potrebna registracija oziroma prijava v ECE shop.

Kupec je fizična oseba (v nadaljevanju kupec ali potrošnik) ali poslovni subjekt (v nadaljevanju kupec) spletne trgovine ECE shop.

Obstoječi kupec je kupec, ki ima na dan uporabe storitev ECE shop s prodajalcem sklenjeno veljavno pogodbo o dobavi električne energije ali zemeljskega plina za vsaj eno merilno oziroma odjemno mesto.

Gost je kupec, ki nakup opravi brez registracije ali prijave v postopku nakupa v spletni trgovini ECE shop.

3. POTEK NAKUPA

Celoten potek postopka nakupa v spletni trgovini ECE shop je opisan v Navodilih za nakup, ki se nahajajo na spletni strani na spletnem mestu ECE shop.

Prodajna pogodba za izbrano blago/izdelek iz spletne trgovine ECE shop je sklenjena v trenutku, ko kupec izvede plačilo zneska po prejetem predračunu na transakcijski račun prodajalca v okviru roka veljavnosti predračuna, oziroma ko izvede predplačilo dela kupnine po predračunu na transakcijski račun prodajalca, v primerih, ko gre za prodajo na obroke.

Ob oddaji naročila se kupec zavezuje, da so podatki, ki jih je podal in uporabil resnični in da je nosilec navedenih podatkov. V primeru, da kupec uporabi neresnične podatke oziroma podatke druge osebe, lahko odgovarja za kazensko dejanje zlorabe osebnih podatkov po 143. členu Kazenskega zakonika.

Besedilo pogodbe bo prodajalec hranil v zakonsko predpisanem obdobju, kupcu pa je dostopno na spletni povezavi, ki jo prodajalec pošlje na elektronski naslov kupca, ki ga je navedel v postopku oddaje naročila. Besedila so na spletni povezavi dostopna tri (3) mesece od prejema prej navedenega obvestila.

Dostavo blaga in/ali digitalnih vsebin, ki se pridobivajo na materialnem nosilcu podatkov, kupljenih preko spletne trgovine ECE shop, zagotavlja prodajalec preko svojih lastnih virov in/ali preko pogodbenih partnerjev na ozemlju Republike Slovenije.

4. MOŽNOST SPREMEMBE NAROČILA

Sprememba naročila je možna do plačila izdelka oziroma do predplačila dela kupnine po Pogodbi o prodaji na obroke.

Spremembo naročila lahko kupec izvede skladno s postopkom poteka naročila, opisanem v Navodilih za nakup. Po oddaji naročila in pred plačilom kupec o morebitni spremembi naročila obvesti prodajalca na e-naslov shop@ece.si ali na brezplačno telefonsko številko 080 22 04 ali osebno na sedežu prodajalca Vruncčeva ulica 2 a, 3000 Celje.

5. CENE

Cene izdelkov v spletni trgovini so prikazane kot **redne cene, akcijske cene ali cene z upoštevanom ugodnostjo**.

Redna cena izdelka je cena izdelka, ki velja za vse kupce, ki svoje naročilo oddajo v spletni trgovini ECE SHOP.

Akcijska cena je znižana cena izdelka, ki velja za vse kupce, ki opravijo spletni nakup v časovno omejeni akciji, ki je posebej označena v spletni trgovini. Prejšnja cena izdelka je cena izdelka pred znižanjem. V primeru, da se izdelek prodaja v časovno omejeni akciji, ki je posebej označena v spletni trgovini, velja objavljena cena za vse kupce, ne glede na način, kako je kupec opravil nakup.

Cena z upoštevanom ugodnostjo je cena izdelka, ki velja za kupce, ki izpolnjujejo pogoje, določene za pridobitev te ugodnosti (bonitetni program ECE bonus), ter za kupce, ki opravijo nakup v eni izmed poslovalnic prodajalca ECE d.o.o.. Kupec lahko registracijo za nakup opravi v eni izmed poslovalnic prodajalca ECE d.o.o. tako, da prodajalcu ECE d.o.o. zaupa svoje podatke in s tem pridobi ugodnost.

V primeru, da je pri posameznem izdelku v ceno všteta tudi storitev montaže in zagona naprave, je to pri izdelku posebej navedeno. V tem primeru je v okviru storitve montaže in zagona naprave upoštevana standardna izvedba priključitve in zagona, upoštevajoč, da ima kupec potrebne priključke predhodno pripravljene (električna energija, kabelska oz. optična instalacija za prikllop interneta,

morebitni ostali potrebni priključki). V primeru, da predpriprava ni ustrezna, ima izvajalec storitve priklopa in zagona pravico zaračunati dodatne stroške dela in materialne stroške skladno z njegovim z veljavnim cenikom. Za te stroške ECE ne prevzema nobene odgovornosti.

Vse cene so izražene v evrih in vključujejo DDV (davek na dodano vrednost).

Cene veljajo v primeru plačila predračuna, v času njegove veljavnosti, z izbranim načinom plačila.

6. PLAČILNI POGOJI IN MOŽNOST PLAČILA

Spletna trgovina ECE shop omogoča naslednje možnosti plačil:

- z enkratnim nakazilom na račun ECE po ponudbi/predračunu,
- z enkratnim plačilom s plačilno oziroma kreditno kartico (Activa, MasterCard, Maestro, Visa in Visa Electron),
- z obročnim odplačevanjem, pri katerem se predplačilo dela kupnine plača takoj po ponudbi/predračunu ali s plačilno oziroma kreditno kartico, preostali obroki pa z računi za dobavo električne energije in/ali zemeljskega plina,
- druge, v pogodbi dogovorjene oblike plačil.

Plačilo v enkratnem znesku

Kupec lahko naročni izdelek plača v enkratnem znesku na podlagi ponudbe oziroma predračuna ali s plačilno kartico. Če se kupec odloči za plačilo v enem znesku po predračunu, predračun prejme na svoj elektronski naslov.

Če se kupec odloči za plačilo s plačilno oziroma kreditno kartico je preusmerjen na novo, varno stran ponudnika, kjer izpolni podatke in poravna znesek naročila. Po prejemu plačila bo prodajalec na elektronski naslov kupca, naveden v postopku nakupa, poslal obvestilo o prejetem plačilu in uspešno izvedenem nakupu.

Če prodajalec molče ali izrecno pogojuje nakup izdelka/blaga, opravljanje storitve ali dobavo digitalne vsebine z delnim ali celotnim predplačilom in dobavi blago/izdelek, opravi storitev ali dobavi digitalno vsebino po prejemu predplačila, mora ob dobavi blaga/izdelka, izvedbi storitve ali dobavi digitalne vsebine obračunati in plačati potrošniku obresti od plačanega predplačila po obrestni meri, po kakršni se obrestujejo hranilne vloge, vezane za tri mesece, pri referenčni banki.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če je predplačilo plačano v manj kot treh delovnih dneh pred dnem, ko se opravi dobava, začne z opravljanjem storitve ali dobavo digitalne vsebine. Šteje se, da je prodajalec izpolnilo obveznost iz prejšnjega odstavka teh pogojev, če v primeru predplačila zniža redno ceno blaga ali storitve ali digitalne vsebine in je to znižanje višje ali enako kot znesek obresti, obračunanih na podlagi prejšnjega odstavka.

Plačilo na obroke

Kupcu, ki že vsaj tri mesece kupuje električno energijo in/ali zemeljski plin pri ECE in ima pravočasno poravnane vse zapadle obveznosti, je omogočeno obročno odplačevanje brez obresti in drugih stroškov financiranja (stroški odobritve, financiranja in zavarovanja kredita). Najdaljša možna odplačilna doba je določena pri posameznem izdelku v spletni trgovini. Število obrokov se lahko prilagodi kupčevi želji, na podlagi kupčeve prošnje.

ECE bo kupcu, ki izpolnjuje pogoje za obročno plačilo, na njegov elektronski naslov posredoval predračun skupaj s Pogodbo o prodaji

na obroke. Predplačilo dela kupnine po predračunu mora biti poravnano pred dobavo naročenih izdelkov. S plačilom zneska predplačila kupec potrjuje celotno naročilo in soglaša z obročnim odplačilom naročenega blaga, s čimer se šteje, da je Pogodba o prodaji na obroke sklenjena. S sklenitvijo navedene pogodbe se kupec zaveže, da bo najmanj do zapadlosti roka za plačilo celotne kupnine izdelka po sklenjeni Pogodbi o prodaji na obroke pri ECE kupoval električno energijo in/ali zemeljski plin na vsaj enem merilnem ali odjemnem mestu, katerega dobavitelj je ECE. Zaželeno je, da kupec poda soglasje za direktno obremenitev SEPA.

Če prodajalec molče ali izrecno pogojuje nakup izdelka/blaga, opravljanje storitve ali dobavo digitalne vsebine z delnim ali celotnim predplačilom in dobavi blago/izdelek, opravi storitev ali dobavi digitalno vsebino po prejemu predplačila, mora ob dobavi blaga/izdelka, izvedbi storitve ali dobavi digitalne vsebine obračunati in plačati potrošniku obresti od plačanega predplačila po obrestni meri, po kakršni se obrestujejo hranilne vloge, vezane za tri mesece, pri referenčni banki.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če je predplačilo plačano v manj kot treh delovnih dneh pred dnem, ko se opravi dobava, začne z opravljanjem storitve ali dobavo digitalne vsebine. Šteje se, da je prodajalec izpolnilo obveznost iz prejšnjega odstavka teh pogojev, če v primeru predplačila zniža redno ceno blaga ali storitve ali digitalne vsebine in je to znižanje višje ali enako kot znesek obresti, obračunanih na podlagi prejšnjega odstavka.

Kupec lahko v vsakem primeru odstopi od pogodbe, če to sporoči prodajalcu v petnajstih dneh od prejema izdelka, na način kot izhaja iz 12. točke teh pogojev.

Višina predplačila in ostalih obrokov se izračuna glede na končni znesek nakupa. Najnižji mesečni obrok je 10 € (z DDV). Vsi mesečni obroki, razen predplačila, bodo do odplačila celotnega zneska posameznega nakupa obračunani na mesečnem računu za električno energijo in/ali zemeljski plin.

Obračun predplačila in ostalih obrokov je vezan na kupca in ne na posamezno merilno mesto, za katerega ima kupec sklenjeno Pogodbo o dobavi električne energije in/ali zemeljskega plina. V primeru, da ima kupec več merilnih mest, se obroki pripisujejo na račun za merilno mesto, ki ga določi prodajalec, vse dokler mu kupec ne sporoči drugače. Prodajalec bo obrok za nakup v ECE shop v primeru izdaje skupnega računa prodajalca (izdan v skladu s Posebnimi pogoji ECE d.o.o. za izdajo skupnega računa za dobavo energentov, blaga in storitev) obračunal na skupnem računu, v primeru izdaje ločenega računa prodajalca pa na računu za električno energijo in/ali zemeljski plin in/ali drugo storitev.

Nakup izdelkov na obroke v ECE shop je omejen z mesečnim limitom. Najvišja dovoljena skupna mesečna obremenitev, ki se pripisuje v obliki obrokov na račun za energente, ne sme presegati 250 € z DDV.

Maksimalni znesek vseh nakupov na obroke je 2500 € z DDV in se nanaša na vse obveznosti iz naslova poslovanja preko ECE shop, nakupa biomase in energetskih rešitev preko ECE d.o.o. Razliko kupnine, ki presega razpoložljivo vrednost nakupov na obroke, glede na maksimalni znesek vseh obročnih plačil, kupec poravnava z obveznim enkratnim plačilom po predračunu.

V primeru neplačanih zapadlih obveznosti iz naslova poslovanja preko ECE shop lahko prodajalec limit tudi zniža.

ECE si pridržuje pravico, da obročnega plačila za izdelke v ECE shop kupcu ne odobri, v primeru, ko je kupec v zadnjih 6 mesecih prejel

opomin iz naslova zapadlih, neplačanih obveznosti za dobavljeno električno energijo in/ali zemeljski plin.

Kupec lahko kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in sicer brez pogodbenih obresti, razen stroškov izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine.

Do polnega plačila obveznosti kupca ostane prodano blago v lasti prodajalca.

V primeru, da kupec zamuja s plačilom zneska predplačila, lahko prodajalec odstopi od pogodbe o prodaji na obroke.

Po plačilu zneska predplačila lahko prodajalec odstopi od pogodbe o prodaji na obroke, če pride kupec v zamudo z najmanj dvema zaporednima obroki, ki pomenita najmanj osmino kupnine. Ne glede na navedeno lahko prodajalec odstopi od pogodbe o prodaji na obroke, če pride kupec v zamudo le z enim obrokom, kadar za plačilo kupnine niso predvideni več kot štirje obroki. V primerih iz tega odstavka lahko prodajalec namesto odstopa od pogodbe o prodaji na obroke zahteva od potrošnika, da plača ves ostanek kupnine, vendar mu mora pred tem pustiti dodaten 15-dnevni rok.

Če prodajalec ali kupec odstopita od pogodbe o prodaji na obroke, kupec vrne prodajalcu blago v stanju, v kakršnem je bilo tedaj, ko mu je bilo izročeno, in plača povračilo za njegovo uporabo vse do odstopa od pogodbe o prodaji na obroke, prodajalec pa kupcu vrne prejete obroke z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejel.

Ob podpisu pogodbe o obročnem plačilu se kupec zaveže, da vsaj še nadaljnjih 12 mesecev (odvisno od števila obrokov) po mesecu sklenitve Pogodbe o prodaji na obroke prek ECE shop ne bo enostransko prekinil obstoječega pogodbenega razmerja z ECE za dobavo električne energije in/ali zemeljskega plina (če ima sklenjene pogodbe za več merilnih mest, velja ta obveznost za najmanj eno merilno mesto) oziroma, da v tem obdobju ne bo z lastnim ravnanjem (npr. neplačevanje obveznosti iz pogodbe o dobavi električne energije in/ali zemeljskega plina) povzročil prenehanja pogodbe o dobavi električne energije in/ali zemeljskega plina. V nasprotnem primeru mora v enkratnem znesku poravnati celotno vrednost še neplačanih obrokov na dan prekinitve pogodbe. ECE bo takšnemu kupcu izstavil opomin za vse neporavnane obveznosti z rokom plačila 15 dni.

Za pogodbeno razmerje se šteje podpisana pogodba o dobavi električne energije in/ali zemeljskega plina neodvisno od vrste dobave električne energije in/ali zemeljskega plina.

V primeru zamude pri plačilu finančnih obveznosti po izstavljenih računih lahko prodajalec kupcu zaračunava stroške izterjave in zamudne obresti v skladu z zakonom. Kupec je dolžan plačati zamudne obresti, stroške izterjave ter stroške opominjanja takoj, ko mu prodajalec posreduje obračun teh stroškov (pri čemer obračun zamudnih obresti ne vpliva na njihov tek). Prodajalec bo v primeru, ko kupec ne bo navedel, katere obveznosti plačuje (navedba sklica, št. računa) plačila razporejal tako, da bo najprej pokrtil stroške izterjave, nato stroške opominjanja, nato zamudne obresti in na koncu glavnico (najprej električna energija, nato zemeljski plin in na koncu glavnica iz naslova dobave blaga in storitev).

V primeru prejema delnega plačila za obveznosti po določenem računu, bo prodajalec v primeru, ko kupec ne bo navedel, katere obveznosti plačuje (navedba sklica, št. računa) plačila razporejal tako, da bo najprej pokrtil stroške izterjave, nato stroške opominjanja, nato zamudne obresti in na koncu glavnico (najprej

električno energijo, nato zemeljski plin in na koncu glavnico iz naslova dobave blaga in storitev).

Poslovni subjekti

Kupec ECE, ki je poslovni subjekt (in nima statusa potrošnika), ima možnost plačila v enkratnem znesku in ne more koristiti obročnega načina odplačevanja in dodatnih ugodnosti pri spletnem nakupu, razen v kolikor je s prodajalcem drugače dogovorjeno. Tudi v tem primeru je pogodba o prodaji na obroke sklenjena, ko poslovni kupec po prejemu predračuna in pogodbi o prodaji na obroke plača znesek predplačila.

7. DODATNE UGODNOSTI ZA KUPCA IN AKCIJSKA PONUDBA

ECE lahko kupcem ob nakupu izdelka iz spletnega kataloga ponudi dodatne ugodnosti, ki so časovno ali količinsko omejene. Dodatne ugodnosti so zapisane in vidno označene pri posameznem izdelku, podkategoriji oziroma kategoriji v spletni trgovini ECE shop.

Posamezno ugodnost lahko kupec izkoristi samo enkrat. Različni popusti se medsebojno izključujejo in se ne seštevajo, zato jih kupec ne more uporabiti pri istem naročilu.

Ob nakupu izdelkov, ki so del akcijske ponudbe in/ali dodatnih ugodnosti, ni mogoče unovčiti kode za popust (promocijska koda), saj se popusti in promocijske ponudbe medsebojno izključujejo. Kode za popust prav tako ni možno koristiti ob nakupu izdelkov, pri katerih je v opisu oziroma v opombi izdelka zapisano: »Na izdelek ni možno koristiti nobene promocijske kode.«

8. DOSTAVA

Blago, ki je na zalogi, bo dostavljeno na naslov, ki ga je navedel kupec in sicer do objekta v roku od 1 do 3 delovnih dni od datuma prejema nakazila (celotnega zneska ali zneska predplačila dela kupnine v primeru pogodbe o prodaji na obroke), razen kadar je čas dostave posebej opredeljen pri posameznem izdelku, na prvi strani v polju »Dobava« ali če je v teh pogojih določen drugačen rok. Pri izdelkih, ki imajo vključeno tudi storitev (montažo) je čas za dostavo in storitev posebej opredeljen pri izdelku, v zavihku »Plačilo in dostava«. Izdelke bo dostavila zunanja dostavna služba, ki je opredeljena v skladu z dogovorom med prodajalcem in dobaviteljem. Pred dostavo bo dostavna služba kupca obvestila preko e-naslova ali telefonske številke, ki jo je kupec navedel v postopku oddaje naročila.

Stroške dostave naročenih izdelkov krije ECE in so za kupca brezplačni.

Če naročenih izdelkov ne bo mogoče dostaviti v predvidenem času, bo ECE kupca o tem obvestil, pri čemer bo uporabil kontaktne podatke, ki jih je kupec navedel ob oddaji naročila. V primeru, da se kupec ne strinja z novim dobavnim rokom lahko odstopi od pogodbe in nakupa.

Dostava naročenih izdelkov, kupljenih v ECE shop je mogoča le na ozemlju Republike Slovenije.

9. IDENTIFIKACIJA KUPCEV OB PREVZEMU BLAGA

ECE oziroma njegova pooblaščen dostavna služba si pridržuje na primeren način preveriti istovetnost prevzemnika naročenih izdelkov (vpogled v osebne ali druge dokumente), saj s tem zagotovi, da lahko izroči izdelke pravemu kupcu.

10. IZDELKI, KI JIH NI NA ZALOGI

ECE podatke o zalogah izdelkov preverja preko avtomatskih spletnih povezav trikrat dnevno. Izdelki, za katere dobi informacijo, da jih ni na zalogi takoj označi z besedilom »Trenutno ni na zalogi« oziroma so odstranjeni iz prodaje.

Zaloga izdelka se lahko spremeni v postopku nakupa, to je od oddaje naročila do prejema plačila po poslani ponudbi. ECE o tem, da se je zaloga spremenila, bodisi izdelka trenutno ni na zalogi, ali ga ni več možno dobaviti, obvesti kupca. V primeru, da izdelka ni več mogoče dobaviti, prodajalec kupcu vrne plačano kupnino. V primeru, da izdelka trenutno ni na zalogi, prodajalec kupca po e-pošti ali preko telefona obvesti o dobavnem roku. Kolikor se kupec s spremenjenim rokom dobave ne strinja, lahko odstopi od pogodbe, prodajalec pa mu vrne plačano kupnino.

ECE bo plačano kupnino povrnil z enakim plačilnim sredstvom, ki ga je uporabil kupec, razen če je kupec izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva oziroma sta se kupec in prodajalec dogovorila drugače. Prodajalec lahko uporabi drug, dogovorjen način za vračilo plačane kupnine, v primeru, da kupec pri tem ne nosi dodatnih stroškov.

11. IZDAJA RAČUNA

Prodajalec mora izdati račun in ga izročiti kupcu. Dolžnost kupca je, da preveri pravilnost računa, prevzame račun in ga zadrži.



Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu.

Kupec mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora.

www.lu.gov.si/blagajne

VKLOPI RAZUM, ZAHTEVAJ RAČUN!

12. ODSTOP OD NAKUPA IN VRAČILO BLAGA

12.1. Kupec potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo izdelek za namene zunaj svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 15 dneh od prevzema naročenega izdelka ECE obvesti, da odstopa od pogodbe in bo vrnil blago, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev v skladu s 12. točko teh pogojev.

Pri prodajni pogodbi začne odstopni rok iz predhodnega odstavka teči z dnem, ko:

1. potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad blagom;
2. 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;
3. 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;
4. 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.

Prejšnji odstavek se uporablja tudi za digitalno vsebino, ki se dobavi na materialnem nosilcu podatkov.

Pri pogodbi o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne odstopni rok iz prvega odstavka tega člena teči z dnem sklenitve pogodbe.

12.2. Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri teh pogodbah:

1. o blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera prodajalec nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
2. o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
3. o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
4. o opravljanju storitve, ki potrošnika zavezuje k plačilu, če prodajalec pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo prodajalec v celoti izpolni;
5. o dobavi zapečatenih avdio ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
6. o dobavi časopisov, periodičnega tiska ali revij razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
7. o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
8. o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
9. o dobavi alkoholnih pijač, katerih cena je dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe in ki se lahko dostavijo po 30 dneh, njihova dejanska vrednost pa je odvisna od nihanj na trgu, na katera prodajalec nima vpliva;
10. sklenjenih na javnih dražbah;
11. pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk prodajalca na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če prodajalec pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni izrecno

zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;

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

13. o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, če se je izvajanje začelo in, kadar pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, če:

- je potrošnik predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka,
- je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in
- je prodajalec predložilo potrdilo v skladu s šestim odstavkom 132. člena ali z drugim odstavkom 133. člena ZVPot-1.

12.3. V kolikor potrošnik želi, da se opravljanje storitev ali dobava digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, ki so predmet nakupa, začne v odstopnem roku 15 dni, mora zato s klikom podati soglasje, s čimer izrecno potrjuje in soglaša, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe o izvedbi storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, ko mu je storitev v celoti izvedena ali digitalna vsebina v celoti dobavljena.

12.4. V primeru odstopa od pogodbe v odstopnem roku 15 dni, ko potrošniku storitev ali digitalna vsebina, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu, do odstopa od pogodbe še ni bila izpolnjena ali dobavljena v celoti, se kupec potrošnik zavezuje ponudniku povrniti pogodbeno dogovorjeni znesek za opravo storitve oz. dobavo digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, v sorazmerju z opravljeno storitvijo oz. dobavljeno digitalno vsebino, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, do dneva obvestitve ponudnika o odstopu od pogodbe. Sorazmerni del se izračuna glede na skupno vrednost pogodbe, sklenjene na daljavo, za nakup storitve ali digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov.

12.5. V kolikor kupec potrošnik s klikom ne poda soglasja, da se opravljanje storitev ali dobava digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, ki so predmet nakupa, začne v odstopnem roku 15 dni, se bodo kupcu potrošniku storitve izvedle oz. digitalne vsebine, ki se ne dobavijo na materialnem nosilcu podatkov, dobavile po izteku 15 dnevnega odstopnega roka.

12.6. Potrošnik mora o tem, da odstopa od pogodbe in bo blago vrnil, obvestiti ECE v 15 dneh od prevzema naročenih izdelkov. Izjava o odstopu od nakupa mora biti izražena nedvoumno, in sicer jo potrošnik lahko poda:

- na brezplačno telefonsko številko 080 2204 v času uradnih ur,
 - na e-naslov: shop@ece.si,
 - na faks: 03 6209 599,
 - po pošti na naslov: ECE d.o.o., Vruncčeva ulica 2a, 3000 Celje.
- Potrošnik lahko za odstop od pogodbe uporabi obrazec, ki se nahaja [tukaj](#).

12.7. Potrošnik mora izdelek vrniti najpozneje v 14 dneh od obvestila o odstopu. Strošek vračila blaga ali digitalne vsebine, ki je dobavljena na materialnem nosilcu podatkov bremeni potrošnika. Strošek vračila blaga ali digitalne vsebine, ki je dobavljena na materialnem nosilcu podatkov, ki ga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti,

potrošnika bremeni in se obračuna v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom izbranega izvajalca,. Pošiljk z odkupnino ECE ne sprejema.

12.8. V primeru odstopa od pogodbe potrošnik ne sme uporabljati blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve in jih ne sme dati na voljo tretjim osebam. Prodajalec lahko v primeru odstopa od pogodbe potrošniku prepereči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.

12.9. Blago potrošnik pošlje na naslov: ECE d.o.o., Vruncčeva ulica 2 a, 3000 Celje ali ga osebno dostavi na prej navedeni naslov prodajalca v času uradnih ur. Potrošniku svetujemo, da za čas možnosti odstopa od nakupa zadrži originalno embalažo.

12.10. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

12.11. Natančnejše informacije o postopku vračila izdelkov kupec dobi na brezplačni telefonski številki 080 22 04 ali na e-naslovu shop@ece.si.

12.12. Prodajalec lahko potrošniku zavrne naročilo ali kljub potrditvi naročila odstopi od sklenjene pogodbe o nakupu na daljavo, v kolikor je ugotovljeno, da potrošnik zlorablja pravico do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo.

12.13. Poslovni subjekti nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 15 dneh ali vračila kupnine, kot to velja za potrošnike.

13. REŠEVANJE REKLAMACIJ

Vsi izdelki so pred dostavo pregledani in odposlani nepoškodovani.

Če je ob dostavi embalaža, v kateri je izdelek, poškodovana, lahko kupec zavrne prevzem pošiljke dostavljalcu oziroma prodajalec v tem primeru kupcu svetuje, da embalažo v kateri je izdelek fotografira.

Morebitne poznejše reklamacije se rešujejo skladno s točko 14., 15., 16., 17. in 18. teh pogojev.

Za dodatna vprašanja in pomoč lahko kupec kontaktira ECE na brezplačno telefonsko številko 080 22 04 vsak delavnik od 7. do 20. ure ali na e-naslov shop@ece.si.

14. PRODAJNA POGODBA - OBVEZNO JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA

Prodajna pogodba je pogodba, s katero se prodajalec zaveže, da bo blago, ki ga prodaja, izročil potrošniku tako, da bo ta pridobil lastninsko pravico, potrošnik pa se zaveže, da bo prodajalcu plačal kupnino. Za prodajno pogodbo po tem zakonu se šteje tudi pogodba, katere predmet so blago in povezane storitve, če je glavni namen pogodbe prenos lastninske pravice na blagu, ter pogodba med potrošnikom in prodajalcem za dobavo blaga, ki ga je treba izdelati ali proizvesti.

Določbe te točke teh pogojev se uporabljajo tudi za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ki je vključena v blago ali je z njim medsebojno povezana na način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije, in je zagotovljena z blagom v skladu s prodajno pogodbo, ne glede na to, ali tako digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja prodajalec

ali tretja oseba. V primeru dvoma, ali je dobava vključene in medsebojno povezane digitalne vsebine ali digitalne storitve del prodajne pogodbe, se šteje, da je digitalna vsebina ali digitalna storitev zajeta s prodajno pogodbo.

Določbe te točke teh pogojev se ne uporabljajo za materialne nosilce podatkov, ki se uporabljajo izključno kot nosilci digitalne vsebine.

Nevarnost za izgubo ali poškodovanje odposlanega blaga preide s prodajalca na potrošnika, ko ta blago fizično prejme ali ko blago fizično prejme tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen imenuje potrošnik.

Prodajalec izpolni svojo obveznost iz prodajne pogodbe z izročitvijo dejanske posesti nad blagom potrošniku ali s prenosom nadzora nad blagom na potrošnika.

14.1. OBVEZNO JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA PRI PRODAJNI POGODBI:

Prodajalec dobavi potrošniku blago, ki izpolnjuje subjektivne in objektivne zahteve, kadar je to primerno, ter odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Subjektivne zahteve za skladnost blaga:

Blago je skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar je to primerno:

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

Objektivne zahteve za skladnost blaga:

Poleg subjektivnih zahtev (navedenih zgoraj) mora blago tudi:

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

- za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanj vedel,

- je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali

- javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

Objektivne zahteve za skladnost blaga z digitalnimi elementi:

V primeru blaga z digitalnimi elementi prodajalec zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti blaga z digitalnimi elementi, in so mu te posodobitve tudi dobavljene v obdobju:

- ki ga potrošnik lahko razumno pričakuje glede na vrsto in namen blaga in digitalnih elementov ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe, kadar prodajna pogodba določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali

- dveh let od dobave blaga z digitalnimi elementi, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali

- v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, daljšem od dveh let.

Kadar potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, dobavljenih v skladu s prejšnjim odstavkom, prodajalec ni odgovoren za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je prodajalec obvestil potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če je potrošnik ne namesti, ter

- razlog za to, da potrošnik posodobitve ni namestil ali jo je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitev, ki so bila zagotovljena potrošniku.

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

Neskladnost zaradi pravilne namestitve:

Če je namestitev sestavni del prodajne pogodbe in jo izvede ali je zanj odgovoren prodajalec, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga. Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitev, ki jih je zagotovil prodajalec ali v primeru blaga z digitalnimi elementi prodajalec oziroma prodajalec, ki dobavlja digitalno vsebino ali digitalno storitev, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

Prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in, ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga. V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je prodajalec odgovoren za vsako neskladnost

digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v dveh letih od dobave blaga z digitalnimi elementi. V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje, daljše od dveh let, je prodajalec odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev. Če je predmet prodajne pogodbe rabljeno blago, se lahko prodajalec in potrošnik dogovorita za krajši rok odgovornosti prodajalca, kot je določen v prvem do četrtem odstavku 78. člena ZVPot-1, vendar ta rok ne sme biti krajši kot eno leto.

Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti. V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, prodajalec nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna v obdobju iz tretjega in četrtega odstavka 78. člena ZVPot-1, če se neskladnost pokaže v tem obdobju.

14.2. V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji in v vrstnem redu iz te točke teh pogojev, upravičen da:

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

14.3. Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti iz te točke pogojev. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi. V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka iz točke 14.2. teh pogojev. Pravice iz točke 14.2 in te točke prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti obvestil prodajalca.

Potrošnik lahko od prodajalca zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko prodajalca obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega potrošnik blago potrebuje. Rok se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje prodajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

Šteje se, da je skladnost blaga vzpostavljena brezplačno, če prodajalec nosi tudi plačilo potrebnih stroškov, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti blaga, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela ali materiala.

Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:

- je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali

- izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za prodajalca v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin. Okoliščine so zlasti vrednost, ki bi jo imelo blago, če ne bi bilo neskladno, pomen neskladnosti in možnost, da bi se potrošniku brez znatnih nevšečnosti zagotovil drug jamčevalni zahtevek.

Prodajalec lahko zavrne potrošnikov jamčevalni zahtevek za vzpostavitev skladnosti blaga, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali če bi mu povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, tudi tistih iz prejšnjega odstavka.

Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebno popravilo ali zamenjava blaga, da potrošnik blago na voljo prodajalcu. Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebna zamenjava blaga, prodajalec zamenjano blago vzame nazaj na lastne stroške. Kadar je treba blago, ki je bilo nameščeno v skladu z njegovo naravo in namenom, preden se je pokazala neskladnost, za namene popravila ali zamenjave blaga odstraniti, obveznost popravila ali zamenjave blaga vključuje tudi odstranitev neskladnega blaga in namestitve nadomestnega ali popravljenega blaga oziroma kritje stroškov te odstranitve in nove namestitve. Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo zamenjanega blaga v obdobju pred zamenjavo.

Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov:

- prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga v skladu s tem zakonom oziroma je zavrnil potrošnikov jamčevalni zahtevek za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom prejšnjega člena;
- neskladnost obstaja, čeprav je prodajalec poskušal vzpostaviti skladnost;
- narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
- prodajalec je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

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

Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

Odstop od prodajne pogodbe potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe.

Kadar se neskladnost nanaša le na del blaga, dobavljenega na podlagi prodajne pogodbe, in obstaja razlog za odstop od prodajne pogodbe v skladu s prvim ali drugim odstavkom 83. člena ZVPot-1, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe v zvezi s tem blagom in katerim koli drugim blagom, ki ga je pridobil skupaj z neskladnim blagom, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal le blago, ki je skladno.

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, potrošnik prodajalcu na stroške prodajalca vrne blago.

Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi prodajalec.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost. Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bilo blago kupljeno, ali pa ga sporoči zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil prodajno pogodbo.

Potrošnik prodajalcu omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, prodajalec o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, prodajalec potrošniku vrne plačan znesek nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj.

Kadar potrošnik v skladu s tretjim odstavkom 83. člena ZVPot-1 zahteva sorazmerno znižanje kupnine, prodajalec vrne del kupnine v osmih dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

Pravice iz prvega odstavka 81. člena tega ZVPot-1 (navedene v 1. odstavku 15.2. točke teh pogojev) prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

15. GARANCIJA

15.1. Garancija je vsaka obveznost, ki jo prodajalec ali proizvajalec (v nadaljnjem besedilu: garant) prevzame do potrošnika poleg zakonskih obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga in s katero se zaveže, da bo potrošniku brezplačno popravil ali zamenjal blago, vrnil del ali vso kupnino, kadar blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

15.2. Kupec garancijo uveljavlja pri garantu, to je prodajalcu, ki je dajalec garancije za izdelek, ali pri njegovem pooblaščenem serviserju. Garant je proizvajalec izdelka, v primeru uvoženih izdelkov se za proizvajalca šteje tudi uvoznik in distributer izdelka. Prodajalec izdelka je garant le, če za izdelek izda garancijski list.

[Seznam pooblaščenih serviserjev najdete tukaj.](#)

Izjemoma lahko kupec/uporabnik svoj zahtevek iz naslova garancije na blagu, za katero je garant proizvajalec in je bilo kupljeno v spletni trgovini ECE SHOP, poda tudi pri ECE, pri čemer ECE v tem primeru nastopa le kot pooblaščenec kupca/uporabnika na način, da v imenu in račun kupca/uporabnika njegov garancijskih zahtevkov zgolj posreduje v reševanje proizvajalcu ali pooblaščenemu serviserju proizvajalca, ki je naveden na garancijskem listu. Prav tako kupec/uporabnik s tem pooblašča ECE, da ta v imenu in za račun kupca/uporabnika sprejme odgovor oz. odločitev proizvajalca v zvezi s podanim garancijskim zahtevkom in ga posreduje nazaj kupcu/uporabniku. ECE s takšnim posredovanjem garancijskega zahtevka kupca/uporabnika in posredovanjem odgovora proizvajalca ne prevzema nikakršne odgovornosti, vezane na samo razrešitev garancijskega zahtevka kupca/uporabnika. Kupec/uporabnik je za v

tem odstavku opisan način posredovanja garancijskega zahtevka s strani ECE dolžan izpolniti Obrazec za uveljavljanje garancijskega zahtevka oz. pravic iz naslova neskladnosti blaga, storitve ali digitalne vsebine, ki kot priloga predstavlja sestavni del Splošnih pogojev poslovanja ECE SHOP in je na voljo na [tej povezavi](#).

Kupec/uporabnik je nadalje seznanjen, da zakonsko določen rok za rešitev njegovega garancijskega zahtevka prične teči z dnem, ko ECE v imenu in za račun kupca/uporabnika garancijski zahtevek preda proizvajalcu ali pooblaščenemu serviserju, ki je naveden na garancijskem listu, in ko je s strani kupca/uporabnika omogočen pregled stvari/blaga, za katerega kupec uveljavlja garancijski zahtevek. Kupec/uporabnik je seznanjen, da je dolžan ECE povrniti vso škodo in stroške, ki nastali ECE kot posledica uveljavljanja neutemeljenega garancijskega zahtevka s strani kupca/uporabnika.

15.3. Za blago, za katero je izdana garancija, prodajalec najpozneje ob dobavi blaga potrošniku izroči garancijski list garanta. Potrošnik ima zakonsko pravico, da zoper prodajalca v primeru neskladnosti blaga brezplačno uveljavlja jamčevalne zahtevke, garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz obveznega jamstva za skladnost blaga.

15.4. Proizvajalec neposredno odgovarja potrošniku v celotnem obdobju tržne garancije trajnosti za popravilo ali zamenjavo blaga v skladu s prvim, drugim in sedmim do devetim odstavkom 82. člena ZVPot-1, kadar da potrošniku tržno garancijo trajnosti določenega blaga za določeno obdobje. Proizvajalec lahko potrošniku v garancijskem listu pri tržni garanciji trajnosti nudi ugodnejše pogoje.

15.5. Pravice potrošnika, ki jih lahko uveljavlja na podlagi garancijskega lista, prenehajo po preteku dveh let od dneva, ko jih je uveljavljal.

15.6. Proizvajalec za blago, za katerega je izdaja garancija obvezna:

- zagotavlja potrošniku poleg garancijskega lista tudi navodila za sestavo in uporabo ter seznam pooblaščenih servisov;

- zagotavlja servis, ki ima pooblastilo proizvajalca za izvajanje servisnih del na blagu ter z njim sklenjeno pogodbo za dobavo nadomestnih delov, če sam ne opravlja te dejavnosti;

- zagotavlja brezplačno odpravo napak v času garancijskega roka;

- zagotavlja proti plačilu popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate vsaj tri leta po poteku garancijskega roka tako, da servis opravlja sam ali ima sklenjeno pogodbo o servisiranju z drugo osebo.

Tudi, če garancijski list ni bil izdan ali potrošniku ni bil izročen. Šteje se, da garancijski list ni bil izdan, če potrošniku niso bile izročene listine, na katerih so podatki iz drugega odstavka 91. člena ZVPot-1. Če so podatki na različnih listinah, proizvajalec potrošnika na to posebej opozori.

15.7. Če blago, za katero je izdana obvezna garancija, ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom.

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

15 dni. Pri določitvi podaljšanega roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje proizvajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

Če proizvajalec v roku iz prvega odstavka točke 15.7. in prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

Ne glede na prvi, drugi in tretji odstavek točke 15.7. lahko potrošnik zahteva vračilo plačanega zneska od proizvajalca, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim proizvajalec izda nov garancijski list.

Proizvajalec oziroma pooblaščen servis lahko potrošniku za čas popravila blaga, za katero je bila izdana obvezna garancija, zagotovi brezplačno uporabo podobnega blaga.

Če proizvajalec potrošniku ne zagotovi nadomestnega blaga v začasno uporabo, ima potrošnik pravico uveljavljati škodo, ki jo je utrpel, ker blaga ni mogel uporabljati od trenutka, ko je zahteval popravilo ali zamenjavo, do njune izvršitve.

Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec.

Pravice iz točk 15.6 in 15.7. teh pogojev (Obvezna garancija) pripadajo tudi osebam, ki se po tem zakonu ne štejejo za potrošnike.

16. POGODBA O OPRAVLJANJU STORITEV

16.1. Pogodba o opravljanju storitev po tem zakonu je pogodba, razen prodajne pogodbe, na podlagi katere se prodajalec zaveže opraviti storitev za potrošnika, potrošnik pa se zaveže, da bo za to plačal določeno ceno.

Določbe tega poglavja se za storitve uporabljajo, če ni z zakonom za posebne storitve drugače določeno.

16.2. V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil prodajalec:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Roki, ki so določeni za odgovornost prodajalca za neskladnost blaga, se smiselno uporabljajo tudi za izvajalca storitve, če s posebnim zakonom ni določen daljši rok.

16.3. Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, prodajalec čimprej, vendar najpozneje v osmih dneh ugotovi potrošnikovi zahtevi iz 16.2. točke teh pogojev.

Prodajalec pisno odgovori potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen.

Če prodajalec poškoduje ali pokvari blago, ki mu je bilo dano v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, na lastne stroške v treh dneh odpravi poškodbo oziroma okvaro, kadar se s tem ne zmanjšata vrednost in uporabnost blaga.

Če prodajalec uniči ali izgubi blago, ki mu je bilo dano v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, ali ni mogoče zagotoviti odprave poškodb oziroma okvar v skladu s prejšnjim odstavkom, prodajalec potrošniku v osmih dneh izroči novo enako blago ali plača odškodnino v višini drobnoprodajne cene novega blaga.

17. POGODBA O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE - OBVEZNO JAMSTVO

Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve po tem zakonu je pogodba, s katero se prodajalec zaveže, da bo potrošniku dobavilo digitalno vsebino ali digitalno storitev, potrošnik pa se zaveže, da bo prodajalcu plačal kupnino.

Določbe tega poglavja se uporabljajo tudi za pogodbo, s katero se potrošnik zaveže, da bo prodajalcu posredoval osebne podatke, razen če prodajalec osebne podatke, ki jih je posredoval potrošnik, obdeluje izključno za namen dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s tem zakonom ali za to, da lahko prodajalec izpolni pravne zahteve, ki veljajo zanj, in prodajalec teh podatkov ne obdeluje za noben drug namen.

Določbe te točke se uporabljajo tudi za pogodbo, s katero je digitalna vsebina ali digitalna storitev razvita v skladu z navodili potrošnika ter za vse materialne nosilce podatkov, ki služijo izključno kot nosilci digitalne vsebine, razen 107. in 108. člena ZVPot-1.

Določila 17. točke teh pogojev se ne uporabljajo za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ki je vključena v blago z digitalnimi elementi ali je z njim medsebojno povezana in ki se zagotavlja z blagom v skladu s prodajno pogodbo za to blago, ne glede na to, ali tako digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja prodajalec ali tretja oseba.

V primeru dvoma, ali je dobava vključene ali medsebojno povezane digitalne vsebine ali digitalne storitve iz prejšnjega odstavka del prodajne pogodbe, se šteje, da je digitalna vsebina ali digitalna storitev del prodajne pogodbe.

Če pogodba, sklenjena med istim prodajalcem in istim potrošnikom, v paketu vključuje poleg elementov dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve tudi elemente zagotavljanja drugih storitev ali blaga (v nadaljnjem besedilu: paketna pogodba), se določbe tega poglavja uporabljajo le za elemente paketne pogodbe v zvezi z digitalno vsebino ali digitalno storitvijo.

V primeru odstopa potrošnika od določenega elementa paketne pogodbe iz prejšnjega odstavka lahko potrošnik odstopi tudi od drugih elementov te paketne pogodbe, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal druge elemente te paketne pogodbe.

Če potrošnik izkoristi možnost odstopa od drugih elementov pogodbe skladno s prejšnjim odstavkom, ne plača stroškov prekinitve

naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dodatnih stroškov.

Potrošnik, ki je ob sklenitvi paketne pogodbe prejel blago in v skladu s prejšnjim odstavkom odstopi od paketne pogodbe, lahko pri odstopu od paketne pogodbe pred potekom obdobja trajanja pogodbe izbira, ali prodajalcu povrne znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejetega blaga in prejeto blago obdrži, ali prodajalcu na njegove stroške vrne blago v stanju, v kakršnem mu je bilo dobavljeno, prodajalec pa mu vrne kupnino.

Znesek sorazmernega dela celotne vrednosti prejetega blaga iz prejšnjega odstavka ne sme presegati njegove vrednosti, določene ob sklenitvi paketne pogodbe, ali preostalega dela mesečnih plačil za prejeto blago do izteka obdobja trajanja pogodbe, odvisno od tega, kateri znesek je nižji.

Drugi, tretji in četrti odstavek tega člena ter prejšnji odstavek se ne uporabljajo za paket storitev iz petega odstavka 126. člena ZVPot-1.

17.1. Prodajalec dobavi digitalno vsebino ali digitalno storitev potrošniku po sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve brez nepotrebnega odlašanja, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

Šteje se, da je prodajalec izpolnilo obveznost glede dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve, ko:

- je digitalna vsebina ali primerna sredstva za dostop do digitalne vsebine ali prenašanje digitalne vsebine na voljo ali dostopno potrošniku oziroma fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik;

- je digitalna storitev dostopna potrošniku oziroma je dostopna fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik.

17.2. Prodajalec dobavi digitalno vsebino ali digitalno storitev potrošniku po sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve brez nepotrebnega odlašanja, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

Šteje se, da je prodajalec izpolnilo obveznost glede dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve, ko:

- je digitalna vsebina ali primerna sredstva za dostop do digitalne vsebine ali prenašanje digitalne vsebine na voljo ali dostopno potrošniku oziroma fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik;

- je digitalna storitev dostopna potrošniku oziroma je dostopna fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik.

17.3. Če prodajalec ne dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s točko 17.2. teh pogojev, potrošnik pozove prodajalec k dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Če prodajalec kljub pozivu potrošnika iz prejšnjega odstavka digitalne vsebine ali digitalne storitve ne dobavi brez nepotrebnega odlašanja ali v dodatnem roku, za katerega se izrecno dogovorita s potrošnikom, lahko potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Ne glede na prvi odstavek tega člena in prejšnji odstavek lahko potrošnik takoj odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če:

- prodajalec izjavi ali je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo dobavilo digitalne vsebine ali digitalne storitve;

- se potrošnik in prodajalec dogovorita ali je iz okoliščin ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve očitno, da je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dogovorjen čas dobave bistven za potrošnika, prodajalec pa digitalne vsebine ali digitalne storitve ne dobavi do tega časa ali v tem času.

V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom 108. člena ZVPot-1 ali prejšnjim odstavkom se smiselno uporabljajo peti odstavek 120. člena in 122. do 125. člen ZVPot-1.

17.4. OBVEZNO JAMSTVO ZA SKLADNOST DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

Ne glede na 115. člen ZVPot-1 prodajalec dobavi potrošniku digitalno vsebino ali digitalno storitev v skladu z zahtevami za skladnost iz 110., 111., 112., 113. in 114. člena ZVPot-1 ter odgovarja za neskladnost dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Digitalna vsebina ali digitalna storitev je skladna s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve zlasti, kadar je to primerno:

1. ustreza opisu, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve;

2. je primerna za poseben namen, za katerega jo potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalec najpozneje ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, prodajalec pa je s tem soglašalo;

3. je dobavljena skupaj z vsemi dodatki, navodili, vključno z navodili za namestitve, in s pomočjo strankam, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, in

4. je posodobljena, kot je določeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Poleg izpolnjevanja subjektivnih zahtev za skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve iz prejšnjega člena mora digitalna vsebina ali digitalna storitev tudi:

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja digitalna vsebina ali digitalna storitev iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor, če tehnični standardi za določen sektor ne obstajajo;

2. biti dobavljena skupaj z vsemi dodatki in navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno;

3. biti skladna z morebitno poskusno različico ali predogledom digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki ga je prodajalec dalo na razpolago pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter

4. biti take količine ter imeti značilnosti in zmogljivostne lastnosti, vključno v zvezi s funkcionalnostjo, združljivostjo, dostopnostjo, kontinuiteto in varnostjo, kot so običajne za digitalno vsebino ali digitalno storitev iste vrste in ki jih lahko potrošnik razumno pričakuje glede na naravo digitalne vsebine ali digitalne storitve in ob upoštevanju javne izjave, podane zlasti pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v

predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če prodajalec dokaže, da:

- za zadevno javno izjavo ni vedelo in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedelo,
- je bila javna izjava do sklenitve pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
- javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Digitalna vsebina ali digitalna storitev se dobavi v najnovejši različici, ki je bila na razpolago ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače. Če je s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dogovorjena nepretrgana dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, se šteje, da je digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna, če je skladna med celotnim trajanjem tega obdobja.

Prodajalec zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Prodajalec zagotovi, da so posodobitve iz prejšnjega odstavka dobavljene oziroma dane na razpolago potrošniku v obdobju:

- v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljati digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali
- ki ga lahko potrošnik razumno pričakuje glede na vrsto in namen digitalne vsebine ali digitalne storitve ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Če potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, ki jih prodajalec zagotovi ali da na razpolago v skladu s prvim odstavkom tega člena in prejšnjim odstavkom, prodajalec ni odgovorno za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je prodajalec obvestilo potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če potrošnik posodobitev ne namesti, ter
- razlog, da potrošnik ni namestil posodobitev ali jih je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitve, ki jih je zagotovilo prodajalec.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost iz prvega odstavka 111. člena ZVPot-1 ali prvega in drugega odstavka 112. člena ZVPot-1, če je prodajalec potrošnika ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve posebej obvestilo, da posamezna lastnost digitalne vsebine ali digitalne storitve odstopa od objektivnih zahtev za skladnost iz prvega odstavka 111. člena ZVPot-1 ali prvega in drugega odstavka ZVPot-1, in je potrošnik ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Katera koli neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je nastala zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve v digitalno okolje potrošnika, se šteje za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, če:

- je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev integrirana s strani prodajalca ali v okviru odgovornosti prodajalca ali
- je bilo predvideno, da digitalno vsebino ali digitalno storitev integrira potrošnik, do nepravilne integracije pa je prišlo zaradi pomanjkljivih navodil za integracijo, ki jih je zagotovilo prodajalec.

Kadar omejitev, ki je posledica kršitve pravic tretje osebe, zlasti pravic intelektualne lastnine, preprečuje ali omejuje uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 110., 111., 112. in 113. členom ZVPot-1, je potrošnik upravičen uveljavljati jamčevalne zahtevke zaradi neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve iz tega poglavja, razen če drugi predpis določa ničnost ali razveljavitev pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve zaradi kršenja pravic tretjih oseb.

Prodajalec je odgovorno za vsako nedobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 18.3. točko teh pogojev.

Če je v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena enkratna dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve oziroma niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve, je prodajalec ne glede na drugo alinejo drugega odstavka 112. člena ZVPot-1 odgovorno za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve iz 110., 111., 112., 113. in 114. člena ZVPot-1, ki obstaja v času dobave in se pokaže v dveh letih od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Če pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je prodajalec v skladu s 110., 111., 112., 113. in 114. členom ZVPot-1 odgovorno za neskladnost, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

Dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena v skladu s 107. členom ZVPot-1, nosi prodajalec.

V primeru enkratne dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niza posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve prodajalec nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev v času dobave skladna, če se neskladnost pokaže v enem letu od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve.

V primeru nepretrgane dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju prodajalec nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna v obdobju, v katerem jo je bilo treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobaviti, če se neskladnost pokaže v tem obdobju.

Prodajalec ne nosi dokaznega bremena glede skladnosti dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve, če prodajalec dokaže, da digitalno okolje potrošnika ni združljivo s tehničnimi zahtevami za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ter če je prodajalec na jasn in razumljiv način potrošnika obvestilo o takšnih zahtevah pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Potrošnik sodeluje s prodajalcem, kolikor je razumno mogoče in potrebno, da se ugotovi, ali je digitalno okolje potrošnika vzrok za

neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, določenem v drugem ali tretjem odstavku 116. člena ZVPot-1, kakor je primerno. Pri tem je obveznost sodelovanja potrošnika omejena na tehnično razpoložljiva sredstva, ki so najmanj moteča za potrošnika.

Če potrošnik ne sodeluje s prodajalcem v skladu s prejšnjim odstavkom in je prodajalec o tej zahtevi potrošnika obvestilo na jasen in razumljiv način pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, dokazno breme glede tega, ali je neskladnost obstajala v obdobju, določenem v drugem ali tretjem odstavku 116. člena ZVPot-1, kakor je primerno, nosi potrošnik.

17.5. Potrošnik lahko v primeru neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve pod pogoji iz tega odseka:

- zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve,
- zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali
- odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Potrošnik ima pravico, da od prodajalca zahteva tudi povrnitev škode, zlasti če dobavljena digitalna vsebina ali digitalna storitev povzroči škodo na strojni opremi ali drugi digitalni vsebini ali digitalni storitvi v lasti potrošnika in povzročitev škode ni posledica ravnanja ali opustitve potrošnika. Povrnitev škode potrošnik zahteva v skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti iz tega poglavja. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalec obvesti o svoji odločitvi.

Pravice potrošnika iz prvega odstavka točke 17.5. teh pogojev prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve obvestil prodajalec.

Potrošnik lahko zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če bi bilo to nemogoče ali bi prodajalcu povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer je treba upoštevati vse okoliščine primera, vključno z:

- vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna, in
- pomenom neskladnosti.

Prodajalec vzpostavi skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim odstavkom v razumnem roku od trenutka, ko je potrošnik prodajalec obvestil o neskladnosti, in sicer brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata vrsta digitalne vsebine ali digitalne storitve in namen, za katerega je potrošnik to digitalno vsebino ali digitalno storitev potreboval.

17.6. Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine v skladu z drugim in tretjim odstavkom te točke pogojev, kadar je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, ali odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s četrtem odstavkom tega člena, v katerem koli od naslednjih primerov:

- vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve ni mogoča ali je nesorazmerna v skladu s prvim odstavkom prejšnjega člena;

- prodajalec ni vzpostavilo skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom prejšnjega člena;

- digitalna vsebina ali digitalna storitev ostaja neskladna kljub poskusu prodajalca, da bi vzpostavilo skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve;

- narava neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali

- prodajalec je izjavilo ali je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo vzpostavilo skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Vrednost sorazmernega znižanja kupnine je sorazmerna zmanjšanju vrednosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, dobavljene potrošniku, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna.

Če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določeno, da se digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavlja v določenem obdobju proti plačilu kupnine, se kupnina zniža za obdobje, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

Ne glede na prvi odstavek točke 17.6. lahko potrošnik v primeru, ko je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve le, če neskladnost ni neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi prodajalec.

Potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve z izjavo, s katero obvesti prodajalec, da odstopa od te pogodbe.

Če potrošnik prekliče privolitev za obdelavo osebnih podatkov ali ugovarja nadaljnji uporabi osebnih podatkov pri pogodbah iz prvega odstavka 104. člena ZVPot-1, lahko prodajalec odstopi od pogodbe, ki zavezuje prodajalec k dobavi digitalnih storitev ali digitalnih vsebin. Pogodba je razvezana s takojšnjim učinkom, če pomeni zakonski ali pogodbeni odpovedni rok nesorazmerno breme za prodajalec. Osební podatki potrošnika se po preklicu privolitve vrnejo potrošniku ali se v dogovoru z njim zbršejo ali drugače uničijo.

Odškodninski zahtevki prodajalca do potrošnika zaradi preklica privolitve za obdelavo osebnih podatkov so v primerih iz prejšnjega odstavka izključeni.

17.7. Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, prodajalec potrošniku vrne vsa opravljena plačila v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Ne glede na prejšnji odstavek prodajalec, če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve proti plačilu kupnine in za določeno obdobje ter je bila pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve nekaj časa zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, potrošniku vrne le sorazmerni del plačane kupnine, ki ustreza obdobju, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

Prodajalec v primeru iz prejšnjega odstavka potrošniku vrne tudi morebitni del kupnine, ki ga je potrošnik plačal vnaprej, za obdobje

pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki bi ostalo, če potrošnik ne bi odstopil od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

V primeru potrošnikovega uveljavljanja zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine ali za odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 120. ali 122. členom ZVPot-1 prodajalec vrne potrošniku prejeta plačila brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je bilo prodajalec obveščeno o odločitvi potrošnika, da uveljavlja zahtevek do sorazmernega znižanja kupnine ali do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Prodajalec vrne prejeta plačila z uporabo istega plačilnega sredstva, kot ga je uporabil potrošnik za plačilo digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če potrošnik izrecno soglaša z drugim plačilnim sredstvom in potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Prodajalec potrošniku ne zaračuna nobenih stroškov za povrnitev prejetih plačil.

Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve prodajalec ne sme uporabljati nobene vsebine, ki ni osebni podatek in ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja prodajalec, razen če:

- ta vsebina zunaj okvira digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja prodajalec, ni uporabna;
- ta vsebina zadeva le dejavnost potrošnika pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja prodajalec;
- je prodajalec to vsebino združilo z drugimi podatki in je ni več mogoče ločiti oziroma bi bil zato potreben nesorazmeren napor ali
- so to vsebino skupaj ustvarili potrošnik in drugi ter lahko drugi potrošniki to vsebino še naprej uporabljajo.

Razen v primerih iz prve, druge in tretje alineje prejšnjega odstavka da prodajalec potrošniku na zahtevo na voljo vso vsebino, ki ni osebni podatek in ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja prodajalec.

Potrošnik lahko digitalno vsebino iz prejšnjega odstavka ponovno pridobi brezplačno, v razumnem roku in v obliki, ki je v splošni rabi in strojno berljiva, ne da ga prodajalec pri tem ovira.

V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve lahko prodajalec ne glede na drugi odstavek tega člena in prejšnji odstavek potrošniku prepreči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve, in sicer zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.

Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve se potrošnik vzdrži uporabe digitalne vsebine ali digitalne storitve in je ne daje na voljo tretjim osebam. Če je bila digitalna vsebina potrošniku dobavljena na materialnem nosilcu podatkov, potrošnik na zahtevo prodajalca in na stroške prodajalca vrne materialni nosilec podatkov prodajalcu brez nepotrebnega odlašanja.

Zahtevo o vračilu materialnega nosilca podatkov iz prejšnjega odstavka poda prodajalec v 14 dneh od dneva, ko je bilo obveščeno o odločitvi potrošnika, da odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Potrošniku ni treba plačati za uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, v katerem ni bila zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve.

17.8. Če je s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določeno, da se digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavlja ali je dostopna potrošniku v določenem obdobju, lahko prodajalec digitalno vsebino ali digitalno storitev spremeni v obsegu, ki presega tisto, kar je nujno potrebno za zagotovitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 110., 111., 112. in 113. členom ZVPot-1, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve omogoča in ustrezno utemeljuje tako spremembo;
- taka sprememba se izvede brez dodatnih stroškov za potrošnika;
- potrošnik je na jasn in razumljiv način obveščen o spremembi in
- v primerih iz drugega odstavka tega člena je potrošnik v razumnem roku vnaprej na trajnem nosilcu podatkov obveščen o lastnostih in času spremembe ter o svoji pravici, da odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom tega člena, oziroma o možnosti, da obdrži digitalno vsebino ali digitalno storitev brez take spremembe v skladu s četrtem odstavkom tega člena.

Potrošnik lahko odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če ima sprememba digitalne vsebine ali digitalne storitve negativen učinek na dostop potrošnika do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali njeno uporabo, razen če je ta negativen učinek neznaten. V tem primeru je potrošnik upravičen do brezplačnega odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v 30 dneh po prejemu obvestila o spremembi digitalne vsebine ali digitalne storitve ali od trenutka, ko prodajalec spremeni digitalno vsebino ali digitalno storitev, odvisno kaj nastopi pozneje.

Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim odstavkom, se smiselno uporabljajo peti odstavek 120. člena in 122. do 125. člen ZVPot-1.

Ne glede na drugi odstavek točke 17.8. in prejšnji odstavek teh pogojev potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če je prodajalec potrošniku omogočilo, da brez dodatnih stroškov obdrži nespremenjeno digitalno vsebino ali digitalno storitev in je zagotovljena skladnost te digitalne vsebine ali digitalne storitve.

18. POSTOPEK UVELJAVLJANJA NESKLADNOSTI

Kupec mora prodajalca obvestiti o neskladnosti blaga, digitalne vsebine ali nepravilnosti pri opravljeni storitvi skupaj z natančnim opisom in predložitvijo računa. Obrazec je dostopen tukaj. Kupec mora ponudniku oz. od njega pooblaščenim osebam omogočiti pregled blaga, digitalne vsebine oz. opravljene storitve.

19. VRAČILO IZDELKA IZ REKLAMACIJSKE OBRAVNAVE

Kupec je dolžan izdelek, ki ga je ECE-ju izročil v obravnavo iz naslova reklamacij, po koncu obravnave prevzeti. Kupec prevzame izdelek na prevzemnem mestu, na katerem ga je osebno izročil prodajalcu, če ga je poslal po pošti, pa mu bo vrnjen na njegov naslov. ECE kupcu pošlje obvestilo o vrnitvi izdelka iz obravnave in ga pozove na prevzem izdelka. Kupec je dolžan izdelek prevzeti v roku 14 dni od dneva obvestila.

Če kupec izdelka ne prevzame v navedenem roku, se izdelek izroči v hrambo prodajalcu na naslovu njegovega skladišča: ECE d.o.o., Vruncčeva ulica 2 a, 3000 Celje. ECE hrani izdelek v lastnem skladišču do poteka 6 mesecev od dneva obvestila, prav tako ima za to obdobje pravico do povračila vseh stroškov skladiščenja (1 € z DDV/dan) in pravico do povračila vseh za ohranitev izdelka potrebnih stroškov.

Po poteku 6 mesecev od dneva obvestila lahko ECE izdelek proda in doseženi znesek kupnine, po odbitku prodajnih in drugih stroškov ECE-ja, nakaže kupcu. Če je vrednost izdelka zelo majhna, ga lahko ECE podari v dobrodelne namene in v tem primeru kupcu ni dolžan nobenega vračila. ECE 15 dni pred iztekom 6-mesečnega roka hrambe kupca obvesti o nameravani prodaji oziroma o podaritvi izdelka, po prodaji pa tudi o doseženi ceni in znesku stroškov ter nakazilu preostanka kupnine na transakcijski račun potrošnika.

20. IZKLJUČITEV ODGOVORNOSTI

Spletna trgovina ECE shop deluje 24 ur na dan. Zaradi različnih tehničnih razlogov in vzdrževanja poslovanje prek spletne trgovine ali celo dostop do trgovine včasih ni mogoč. Zato si ECE pridržuje pravico, da za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi prodajo nekaterih ali celo vseh izdelkov ali da za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi dostop do spletne trgovine.

V nobenem primeru ECE ne odgovarja za škodo, ki bi lahko nastala zaradi višje sile.

ECE se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni v njegovi spletni trgovini. Kljub temu pa se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ECE ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bo ECE kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega izdelka.

ECE ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih ECE v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

21. PRITOŽBE IN SPORI

V primeru težav lahko kupec pritožbo poda:

- preko brezplačne telefonske številke 080 22 04 vsak delavnik od 7.30 do 16. ure,
- po faksu na številko 03 62 09 559,
- na e-naslov shop@ece.si,
- na sedežu prodajalca ECE d.o.o., Vruncčeva ulica 2a, 3000 Celje.

Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Prodajalec bo na pritožbo odgovoril najkasneje v roku osmih dni. ECE se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si ECE prizadeva po svojih najboljših močeh morebitne spore rešiti sporazumno.

Ti splošni pogoji pričnejo veljati in se uporabljajo od 24. 10. 2025 dalje.