

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Dobrodošli na spletnem mestu www.svetesenc.si (v nadaljevanju spletna trgovina). Ti splošni pogoji poslovanja urejajo nakup izbranih izdelkov v naši spletni trgovini. Prosimo vas, da kot obiskovalec naše spletne trgovine pozorno preberete in upoštevate vse spodaj našete pogoje.

1. Podatki o ponudniku spletne trgovine oz. prodajalcu (v nadaljevanju: ponudnik)

Svet esenc, Karmen Miš Bizjak, s.p.
Trinkova ulica 92
1000 Ljubljana

Matična številka: 9738487000
Davčna številka: 89923294
IBAN: SI56 0284 3026 6135 588 (NLB d.d.)

Telefon: 070 637 398
Email: info@svetesenc.si

2. Splošni pogoji

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine svetesenc.si (v nadaljevanju: Splošni pogoji) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Splošno uredbo EU o varstvu podatkov (GDPR) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika in spletne trgovine ter urejajo poslovni odnos med spletno trgovino in kupcem. Kupca zavezujejo Splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Kupec je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na Splošne pogoje in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi.

Spletna trgovina si pridržuje pravico kadarkoli spremeniti Splošne pogoje. Veljavni Splošni pogoji so objavljeni na spletni strani www.svetesenc.si.

3. Odgovornost za delovanje spletne trgovine

Ponudnik se trudi zagotavljati neprekinjen, nemoten in varen dostop in uporabo spletne trgovine vsem uporabnikom preko običajnih komunikacijskih sredstev, vendar lahko na to vplivajo številni dejavniki, na katere ponudnik nima vpliva. Posledično ponudnik uporabnikom spletne trgovine ne odgovarja v primeru zadržanega delovanja spletnega mesta in morebitne nezmožnosti dostopa do izdelkov, ponujenih na spletni trgovini, na kar uporabnik pristane z uporabo spletne trgovine.

4. Dostopnost informacij

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

- podatke o identiteti ponudnika: ime in sedež ter matična in davčna številka (ID za DDV) so navedeni v točki 1. Splošnih pogojev,
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon): navedeni so v točki 1. Splošnih pogojev,
- bistvene značilnosti izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine, vključno z morebitnimi poprodajnimi storitvami: so vselej pisno in grafično prikazane ob opisu vsakega posameznega izdelka, ki si ga uporabnik ogleduje v spletni trgovini,
- končno ceno izdelka ali storitve, vključno z davki ali drugimi dajatvami: je vselej pisno prikazana ob opisu vsakega posameznega izdelka, ki si ga uporabnik ogleduje v spletni trgovini ter na strani »Zaključek nakupa«,
- način ter kraj dostave: je na izbiro na straneh »Zaključek nakupa«, do katere uporabnik dostopa s klikom na gumb »Nadaljuj na zaključek nakupa«, pri čemer so morebitne omejitve ali posebnosti načina in kraja dostave vselej navedene v točki 10. teh Splošnih pogojev
- pogoji in stroški dostave izdelkov: so prikazani na strani »Zaključek nakupa« do katere uporabnik dostopa s klikom na gumb »Nadaljuj na zaključek nakupa«, po izbiri izdelka za nakup (dodajanju izdelka v »Košarico«), pri čemer so pogoji dostave in stroški odvisni od različnih dejavnikov, kot opisano v točki 10. teh Splošnih pogojev,
- rok dostave: ocenjeni rok dostave je naveden ob opisu vsakega posameznega izdelka,
- možni načini plačila: so prikazani in na izbiro na strani »Plačilo in dostava« do katere uporabnik dostopa s klikom na gumb »Nadaljuj na zaključek nakupa«, pri čemer so morebitne omejitve ali posebnosti načina in možnosti plačila vselej navedene v točki 9. teh Splošnih pogojev,
- plačilni pogoji: so prikazani in na izbiro na strani »Zaključek nakupa« do katere uporabnik dostopa s klikom na gumb »Nadaljuj na zaključek nakupa«, pri čemer so morebitne omejitve ali posebnosti načina in možnosti plačila vselej navedene v točki 9. teh Splošnih pogojev,
- časovno veljavnost ponudbe: je natančneje opredeljena v točki 7. teh Splošnih pogojev,
- rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop: je skupaj z opisom pravice do odstopa in primerov, v katerih kupec kot potrošnik nima pravice do odstopa, naveden točki 12. teh Splošnih pogojev,
- informacije o odgovornosti ponudnika za stvarne napake: je natančneje opredeljeno v točki 13. teh Splošnih pogojev,
- pojasnilo glede pritožbenega postopka, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci: je natančneje opredeljeno v točki 16. teh Splošnih pogojev,
- pojasnilo, da ima kupec možnost izvensodnega reševanja sporov: je natančneje opredeljeno v točki 16. teh Splošnih pogojev.

5. Registracija uporabnika

Za nakup v naši spletni trgovini ni potrebna registracija. Nakup je mogoče opraviti kot neregistriran **obiskovalec** spletne trgovine, torej zgolj z vnosom podatkov, ki so nujno potrebni za izvedbo naročila.

Obiskovalec pa lahko ustvari tudi uporabniški račun za lažji dostop do preteklih naročil in hitrejši izpolnjevanje obrazcev za nadaljnje nakupe. To stori tako, da na ustrezni podstrani vnese svoje geslo za dostopanje do računa in elektronski naslov, ter s klikom na gumb »Prijava« odda svoje soglasje k določilom teh Splošnih pogojev. S tem obiskovalec postane **registrirani uporabnik** spletne trgovine.

V kolikor bi registrirani uporabnik želel svoje podatke kasneje spremeniti, lahko to stori v uporabniškem profilu na spletni strani.

Registrirani uporabnik ponudniku jamči, da so vsi podatki, ki jih posreduje v zvezi z registracijo svojega uporabniškega računa točni, resnični in pravilni, ter da spletne trgovine ne bo uporabljal v nasprotju s temi Splošnimi pogoji.

Če obiskovalec ob registraciji uporabniškega računa ponudniku posreduje netočne, neresnične in nepravilne podatke, ali če ponudnik utemeljeno domneva, da so podatki netočni, neresnični, nepravilni, ima ponudnik pravico ukiniti vse registrirane uporabniške račune takega obiskovalca.

Vsak registrirani uporabnik je izključno odgovoren za vse aktivnosti na in v zvezi s svojim uporabniškim računom in je dolžan varovati svoje uporabniško ime in geslo pred neupravičeno uporabo. V primeru neupravičene uporabe uporabniškega računa in/ali gesla, oziroma ob sumu, da je nekdo z njegovim uporabniškim računom izvršil kaznivo dejanje, oziroma kako drugače povzročil škodo, je registrirani uporabnik dolžan nemudoma obvestiti ponudnika preko elektronskega naslova info@svetesenc.si ali pa pokliče na številko 070 637 398.

6. Postopek nakupa

Obiskovalec si na spletni strani www.svetesenc.si ogleda ponudbo izdelkov v spletni trgovini in izbere izdelek tako, da klikne na gumb »Dodaj v košarico«. Če želi zaključiti nakup, klikne gumb »Zaključek nakupa« in sistem ga pripelje v nakupovalno košarico.

Če želi odstraniti določen izdelek iz nakupovalne košarice, klikne na ikono košarice in križec »odstrani«.

Za dokončanje naročila je potrebno izpolniti naslednja polja:

- Naslov za dostavo: potreben je vnos zahtevanih kontaktnih podatkov, označenih z rdečo zvezdico, ki so potrebni za potrditev in zaključek naročila ter dostavo. Če obiskovalec ustvari uporabniški račun, so pri naslednjem naročilu njegovi podatki že shranjeni.
- Način plačila: Izbira se lahko med tremi načini plačila: plačilo po povzetju, plačilo po predračunu, ter plačilo s plačilnimi karticami.
- Promocijske kode oz. kode za popust in boni: če ima uporabnik veljavno kodo za popust ali bon, jo vpiše v ustrezno polje in klikne gumb »Unovči kupon«. Ko je koda uspešno potrjena, se iz nje izhajajoča vrednost popusta (v primeru, da promocijska koda omogoča popust) avtomatično odšteje od vrednosti naročila, uporabnik pa mora doplačati razliko do celotne vrednosti naročila.

Pred zaključkom naročila uporabnik ponovno preveri vse vnose, t.j. podatke za dostavo, izbrani način plačila, ter vsebino nakupovalne košarice, ki jih lahko po

potrebi še spremeni. Zatem preveri skupno ceno vseh izbranih izdelkov, vnese morebitno kodo za popust, ter se klikom na gumb »Prebral/-a sem in se strinjam s pogoji poslovanja spletne strani« strinja z vsemi določili teh Splošnih pogojev. Če se z vsem navedenim strinja in želi izvršiti nakup, klikne na gumb »Kupite sedaj«.

S klikom na gumb »Kupite sedaj« je pogodba med kupcem in družbo glede nakupa izbranega izdelka oz. izbranih izdelkov sklenjena.

Po oddaji naročila kupec po elektronski pošti prejme obvestilo, da je njegovo naročilo sprejeto. Obvestilo vsebuje tudi povzetek celotnega naročila skupaj s številko naročila, statusom naročila, navedbo izdelkov in razdelanimi cenami po posameznih postavkah, skupaj z razčlenjeno ceno in vsemi stroški, davki in dajatvami.

7. Cene izdelkov

Vse cene izdelkov v spletni trgovini so navedene v evrih (EUR) in vsebujejo DDV. Cene ne vključujejo stroškov poštnine, ki se dodajo na koncu postopka nakupa, ob končnem izračunu vrednosti naročila pred potrditvijo naročila.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila. Cene v spletni trgovini se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila in nimajo vnaprej določene veljavnosti. Ponudba izdelkov velja, dokler so izdelki prodajnega programa na zalogi oz. v ponudbi. Popusti in druge akcije se praviloma ne seštevajo.

Vse informacije, ki so objavljene na spletni strani, npr. opisi izdelkov, specifikacije, fotografije, itd. niso zavezujoči. Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja. Ponudnik si pridržuje pravico do sprememb v opisu izdelkov, brez obveznosti obveščanja uporabnikov.

Kljub prizadevanjem, da bi zagotovili čim bolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena izdelka spremeni med obdelavo naročila, bo www.svetesenc.si kupcu omogočil odstop od pogodbe.

8. Promocijske kode oz. kode za popust in vrednostni boni

Promocijska koda prinaša razne ugodnosti pri nakupovanju v spletni trgovini (popusti, darilca, brezplačna dostava, ipd.). Promocijska koda se lahko nahaja v raznih oglasnih sporočilih, elektronskih sporočilih družbe ali drugih medijih. Je časovno omejena in se lahko izkoristi le znotraj časovnega obdobja, določenega za posamezno kodo.

Promocijske kode oz. kode za popust in vrednostne bone je mogoče koristiti tako, da kupec kodo vpiše v ustrezno polje tekom postopka nakupa, kot je podrobneje opisano v točki 4. Postopek nakupa. Za en nakup je možno uveljaviti le eno kodo za popust.

Promocijskih kod za popuste in vrednostnih bonov ni mogoče menjati za gotovino.

9. Način plačila

V spletni trgovini omogočamo več možnosti plačila:

- Gotovinsko plačilo ob dostavi s Pošto Slovenije (po povzetju)
- Plačilo po UPN obrazcu

Plačilo po UPN obrazcu je potrebno izvesti v roku 3 dni od dneva oddaje naročila, sicer ima ponudnik pravico odstopiti od pogodbe. Plačilo se šteje za opravljeno z dnem, ko je dal kupec nalog za plačilo banki ali drugi organizaciji za plačilni promet. Naročeni izdelek je poslan takoj, ko prejmemo sredstva na naš bančni račun:

Svet esenc, Karmen Miš Bizjak, s.p., Trinkova ulica 92, 1000 Ljubljana
IBAN SI56 0284 3026 6135 588, odprt pri NLB d.d.

- Plačilo s plačilnimi karticami

Za vse informacije v zvezi s plačilom se obrnite na info@svetesenc.si.

10. Dostava in stroški dostave

Kupec je ob kupnini za naročene izdelke dolžan poravnati še stroške pošiljanja blaga. Stroški poštne na območju Republike Slovenije znašajo 4,50 EUR pri nakupu do 60 EUR, pri nakupu nad 60 EUR pa stroškov poštne ni.

Za dostavo naročil na območju Republike Slovenije uporabljamo dostavno službo POŠTA SLOVENIJE. Naročene izdelke dostavijo na naslov, ki ga je kupec navedel kot naslov za dostavo.

Pošiljanje se izvaja vsak delovni dan za naročila, oddana do 12. ure.

Ponudnik je prost odgovornosti v zvezi s poškodbami izdelkov, ki se zgodijo oziroma pojavijo kot posledica dostave. Vse zahtevke iz tega naslova mora kupec nasloviti neposredno na dostavno službo.

Dostava izdelkov se ne more izvršiti na naslov »poštno ležeče«, »poštni predal«, ali hotelski naslov v tujini.

11. Izdaja računa

Po uspešno izvedenem plačilu naročenih izdelkov ponudnik pošlje kupcu račun za naročeno blago v obliki PDF dokumenta na e-poštni naslov, ki ga kupec navede ob oddaji naročila v spletni trgovini, oz. mu ga na njegovo željo izstavi v tiskani obliki. Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podani ugovori glede pravilnosti izdanih računov se ne upoštevajo.

Vklopi razum, zahtevaj račun!

12. Pravica kupca do odstopa od pogodbe

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima kupec (velja za fizične osebe) pravico, da v 14 dneh od prejete izdelka jasno in nedvoumno sporoči ponudniku na elektronski naslov info@svetesenc.si, da odstopa od pogodbe (naročila), brez navedbe razloga za takšno odločitev.

Kupec mora prejete izdelke najkasneje v 14 dneh od obvestila o odstopu od pogodbe družbi vrniti blago na naslov: Svet esenc, Karmen Miš Bizjak, s.p., Trinkova ulica 92, 1000 Ljubljana. Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe je strošek vračila izdelkov.

Kupec mora izdelke vrniti družbi v originalni embalaži, v nepoškodovani obliki in v nespremenjeni količini, razen če je izdelek uničen, pokvarjen, izgubljen, ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec.

Kupec ob vračilu pošlje tudi račun za izdelke in osebne podatke ter transakcijski račun, na katerega želi prejeti vrnjeno plačilo. Vračilo plačila bo izvedeno najkasneje v roku 14 dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe.

V primeru, da je bila pri plačilu uporabljena promocijska koda oz. koda za popust, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se kupcu ne vrnejo. Na TRR kupca se vrne le dejansko plačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne.

13. Odgovornost za stvarne napake

Ponudnik odgovarja za stvarne napake, ki jih je blago imelo takrat, ko je nevarnost naključnega uničenja ali poškodovanja prešla na kupca. Ponudnik odgovarja tudi za tiste stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko je nevarnost prešla na kupca, če so posledica vzroka, ki je obstajal že pred tem. Neznatna stvarna napaka se ne upošteva.

14. Mnenja in ocene uporabnikov

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

Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe in ponudniku dovoljuje objavo dela ali celotnega besedila v vseh elektronskih in drugih medijih. Ponudnik ima pravico vsebino mnenja ali ocene uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu ponudnika, vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah. Avtor mnenja hkrati izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisana mnenja in komentarje ter da te pravice časovno neomejeno prenaša na družbo Svet esenc, Karmen Miš Bizjak, s.p.

15. Varstvo osebnih podatkov

Ponudnik Svet esenc, Karmen Miš Bizjak, s.p., spoštuje zasebnost svojih strank in se zavezuje, da bo osebne podatke obdeloval v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR). Vaše osebne podatke bomo uporabljali samo za obdelavo naročil, pošiljanje računov, obveščanje o novostih in promocijah (če se na to prijavite), ter za ostalo potrebno poslovno komunikacijo med vami in družbo. Varstvo podatkov je podrobneje opredeljeno v ločenem dokumentu »Pravilnik o zasebnosti«.

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

16. Obravnava pritožb in reševanje sporov

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in ima vzpostavljen sistem za obravnavanje pritožb v zvezi z izdelki oz. nakupom v spletni trgovini. Morebitno pritožbo je potrebno posredovati na elektronski naslov info@svetesenc.si. Ponudnik bo v 5 delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, ter obvestil stranko o poteku in trajanju pritožbenega postopka.

Za razlago teh Splošnih pogojev ali pogodb, sklenjenih med ponudnikom in kupcem, se uporablja pravo Republike Slovenije. Družba si bo po svojih najboljših močeh prizadevala morebitne spore reševati sporazumno. Če sporazumna rešitev spora ne bo dosežena, je za reševanje spora med ponudnikom in uporabnikom oziroma kupcem pristojno stvarno in krajevno pristojno sodišče RS glede na sedež ponudnika.

Skladno s predpisi ponudnik ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga kupec lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Ponudnik, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom [tukaj](#).

17. Pravno obvestilo

Spletna trgovina Svet esenc in vsi podatki na njej, slike artiklov, grafični in video elementi na spletni strani so zaščiteni in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja.

18. Izključitev odgovornosti

Ponudnik si pridržuje pravico, da v primeru tehničnih ali drugih težav in vzdrževalnih del, onemogoči spletno stran oz. onemogoči dostop do nje, kar pomeni tudi onemogočanje ali oviro za uporabo spletne trgovine. Prav tako si v primeru pojavljanja tehničnih težav na spletni strani ponudnik pridržuje pravico do preklica

vseh naročil, izvedenih v času pojavljanja teh težav. V primeru preklica naročil bo ponudnik v najkrajšem možnem času obvestil kupce in jih seznanili z nadaljnjimi koraki.

Uporabniki morajo pred obiskom spletne strani ponudnika na lastno odgovornost zagotoviti varnost svojih tehničnih sredstev za dostop do spletne strani (ustrezno programsko protivirusno zaščito svojega računalnika) in poskrbeti za varnost svojega uporabniškega imena in gesla.

19. Izjava glede zdravstvenih trditev pri opisih izdelkov

Vse informacije, navedene na straneh spletne trgovine ponudnika, so zgolj informativnega značaja in nikakor niso namenjene kot nadomestilo za nasvete lečečega zdravnika ali drugega zdravstvenega osebja, prav tako ne morejo biti nadomestilo za ustrezno zdravstveno pomoč.

Izdelki in trditve o posameznih izdelkih v tej spletni trgovini niso bili ocenjeni s strani državnih institucij in niso namenjeni za zdravljenje ali preprečevanje bolezni.

Ti Splošni pogoji so veljavni od 15. 3. 2025 do njihovega preklica oz. do sprejema novih splošnih pogojev poslovanja ponudnika Svet esenc, Karmen Miš Bizjak, s.p.