

# Splošni pogoji

Splošni pogoji spletne strani [www.kofe-in.si](http://www.kofe-in.si) (v nadaljevanju Kofein) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), priporočil GZS in mednarodnih kodeksov za poslovanje.

Kupec potrjuje, da je seznanjen s celotnim besedilom splošnih pogojev poslovanja na spletni strani [www.kofe-in.si](http://www.kofe-in.si) ter se z njimi strinja.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na **splošne pogoje poslovanja** in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Splošni pogoji poslovanja so na vpogled tudi na prevzemnih mestih prodajalca.

## Opredelitev pojmov

1. Ponudnik, upravitelj in lastnik spletne trgovine je podjetje Naj kafe d. o. o.
2. Uporabnik je podjetje ali fizična oseba, ki uporablja naš sistem, torej kupec v spletni trgovini.
3. Spletna trgovina je informacijski sistem namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabniku.

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

1. Identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, identifikacijsko številko podjetja),
2. kontaktne naslove, ki omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
4. dobavljivost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani, naj bi bil dobavljiv v razumljivem roku),
5. pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
6. vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene, razvidno mora biti ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
7. način plačila in dostave,
8. časovno veljavnost ponudbe,
9. rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
10. pojasnjen mora biti postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## Avtorske pravice

Vsa vsebina na strani in podstraneh Spletne trgovine Kofein je avtorsko zaščitena. Prepovedano je vsako dejanje, ki kakorkoli posega v avtorske pravice avtorjev strani. Logo, ime strani in trgovine, besedila, slike in druge vsebine so vse last podjetja Naj kafe d. o. o. . Slikovno gradivo je ravno tako avtorsko zaščiteno in je last podjetja Naj kafe d. o. o.. Prepovedana je uporaba vsebine in slik v javne in komercialne namene, brez predhodnega pisnega dovoljenja s strani

lastnika podjetja Naj kafe  
d. o. o.

## **SPLOŠNE DOLOČBE**

### **1. Veljavnost splošnih pogojev**

Določbe splošnih pogojev veljajo za vse storitve elektronskega poslovanja in dopolnjujejo določbe veljavne zakonodaje, ki urejajo področje varstva potrošnikov, področje varstva osebnih podatkov ter drugih področij, ki se nanašajo na elektronsko poslovanje družbe.

V kolikor bi zaradi spremembe veljavnih predpisov, ki urejajo ta področja, posamezna določba teh splošnih pogojev postala neveljavna, to ne vpliva na veljavnost preostalih določb in s tem teh splošnih pogojev.

Upravitelj spletne trgovine ima pravico do občasnega dopolnjevanja in spreminjanja teh splošnih pogojev. Vsaka sprememba postane veljavna od trenutka, ko je objavljena na spletni strani Kofein. Šteje se, da se uporabnik strinja s spremembami in dopolnitvami, v kolikor po objavi sprememb nadaljuje z uporabo elektronskih storitev.

### **2. Odgovornost za delovanje in vsebino spletne trgovine**

Upravitelj bo pri urejanju spletnega mesta skušal zagotavljati ažurnost in točnost podatkov vsebovanih na teh straneh (identiteta podjetja, kontaktni naslovi, bistvene značilnosti blaga, cena in dostopnost izdelkov, pogoje dostave izdelka ali izvršitve naročila oziroma storitev, način plačila in dostave, veljavnost ponudbe, reklamacijski postopek).

Upravljalca se pri urejanju spletnega mesta po najboljših močeh trudi, da so vse storitve na voljo 24 ur na dan 7 dni v tednu, vendar ne jamči da bodo elektronske storitve delovale brez prekinitev, brez problemov, brez pomot ali napak, prav tako tudi ne jamči za uspešnost uporabe teh storitev.

Spletna stran vsebuje t. i. piškotke (Cookies) zaradi uresničevanja namena nemotenega delovanja strani. Upravljalca ne zbira nobenih osebnih podatkov o obiskovalcih spletne strani. Upravljalca pri objavi prodajnih izdelkov ponuja tudi fotografije, ki so simbolične narave in ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Upravljalca si pridržuje pravico, da kadarkoli iz tehnoloških, pravnih ali poslovnih razlogov spremeni vsebino svojih spletnih strani ali spremeni posamezne parametre storitev ali storitve ukine brez predhodnega opozorila.

V zakonsko dovoljenem obsegu je izključena vsaka odgovornost podjetja Naj kafe d. o. o. upravitelja ali katerekoli druge pravne ali fizične osebe (v nadaljevanju druge osebe), ki je sodelovala pri nastanku in izdelavi spletnega mesta Kofein.

Podjetje Naj kafe d. o. o. ali druge osebe v nobenem primeru niso odgovorne za izgubo ali okrnjeno dostopnost podatkov ali kakršnokoli drugo slučajno, posredno, posebno ali posledično škodo, ki bi izvirala iz uporabe oziroma nezmožnosti uporabe storitev, vključno in brez omejitev glede izgubljenega prihodka ali pričakovanega dobička, izgube dobrega imena, izgube poslov,

izgube podatkov, tehnične napake ali napačnega delovanja oziroma drugih škodnih dogodkov.

Za morebitne napake na tem spletnem mestu (cene, dobavni roki, opisi izdelkov, ipd.) se vam opravičujemo in Vas bomo praviloma še pred oddajo pošiljke o tem obvestili. Prav tako podjetje Naj kafe d. o. o. ali druge osebe za napake na strani ne odgovarjajo in jih bodo po svojih zmožnostih v najkrajšem možnem času tudi odpravili.

Upravitelj lahko po svoji lastni presoji odpove ali začasno prepreči dostop in uporabo storitev, ki se nahajajo na spletnem mestu Kofein zaradi kršenja teh splošnih pogojev ali veljavnih predpisov ali kakršnegakoli drugega ravnanja, za katerega družba meni, da je nezakonit oziroma škodljiv do tretjih oseb ali za delovanje storitev.

### **3. Odgovornost uporabnika**

Uporabnik je dolžan uporabljati elektronske storitve v skladu z veljavnimi predpisi in temi splošnimi pogoji. Uporabnik sme uporabljati storitve v svojem imenu in za svoj račun ter v imenu in za račun tistih poslovnih subjektov, za katere ima v skladu z veljavnimi predpisi pooblastilo ali drugo pravno podlago za tako poslovno povezavo ali predstavljanje oziroma zastopanje.

Uporabnik izrecno soglaša, da uporablja storitve ali katerikoli digitalno vsebino povezano z elektronskim poslovanjem izključno na lastno odgovornost.

Uporabnik se izrecno obvezuje, da pri uporabi elektronskih storitev ne bo ravnal protipravno ali ogrožal informacijske varnosti elektronskih storitev (npr. lažno predstavlanje, prenos nezakonitih vsebin, kršitve pravic intelektualne lastnine, nepooblaščen zbiranje osebnih podatkov ali poslovnih skrivnosti, prenos zlonamerne programske opreme, nepooblaščen spreminjanje vsebine, motenje komunikacij v katerikoli smeri ali nepotrebno obremenjevanje elektronskih storitev, poizkus lažnega predstavljanja in podobno) ali spodbujal tretjih oseb k takšnemu ravnanju.

Uporabnik soglaša, da se bodo katerikoli poslani in potrjeni podatki ali dokumenti, ki so poslani z uporabo elektronskih storitev šteli za popolne in točne.

Uporabnik se obvezuje, da bo posebej skrbno varoval svoje osebno geslo in ga ne bo dajal v uporabo ali na vpogled tretjim osebam ter v celoti odgovarja za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje nepooblaščen osebe uporabile njegov dostop do elektronskih storitev (predvsem pri opravi nakupa). Uporabnik se zavezuje tudi, da ob upoštevanju uporabniških navodil proizvajalcev strojne in programske opreme, navodil in opozoril podjetja Naj kafe d. o. o. in drugimi strokovnimi pravili, opozorili, navodili in priporočili zagotavljal najvišjo možno raven varnostnih ukrepov in zmanjšanje tveganj nepooblaščenega dostopa ali ogrožanja podatkov ali delovanja elektronskih storitev in takoj obvestili upravljalce spletnega mesta Kofein o vseh morebitnih varnostnih incidentih v zvezi z uporabo elektronskih storitev.

Uporabnik lahko po lastni presoji in skladno z navodili odpove uporabo elektronskih storitev (odpoved registracije) ter zahteva izbris uporabniškega imena in drugih podatkov, shranjenih za potrebe dostopa do teh podatkov.

## **REGISTRACIJA IN PRIJAVA**



**1.**

**1. Obisk in brskanje po spletni strani Kofein ([www.kofe-in.si](http://www.kofe-in.si))**

Uporaba spletnega mesta Kofein je omogočena vsem fizičnim in pravnim osebam, pri čemer se za ogled strani ni potrebno registrirati ali prijaviti. Registracijo ali prijavo je potrebno opraviti zgolj v primeru potencialnega nakupa izdelka.

## 2. Registracija uporabnika

Ob registraciji v spletno trgovino obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter geslo, ki ga izbere sam. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z izpolnjenimi podatki. Po registraciji obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine Kofein, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Prijava v sistem (log in) pa omogoča upravljalcu spletnega mesta, da ustrezno identificira predhodno registriranega uporabnika in mu omogoča kasnejšo opravilo nakupa brez ponovne registracije.

Kot uporabniško ime se uporabi elektronski poštni naslov uporabnika, geslo ki si ga uporabnik izbere sam, pa lahko po uspešni prijavi na spletno mesto tudi kadarkoli spremeni.

## 3. Prijava uporabnika

Prijava v sistem registriranemu uporabniku omogoča takojšnji nakup izdelka, ogled preteklih naročil, urejanje uporabniškega računa, naročanje in odjavo z novic in dodatne ugodnosti.

# POSTOPEK NAKUPA

## 1. Nakup

Nakup se izvrši z izborom izdelkov v nakupovalno košarico in ko uporabnik izbere izdelek ali izdelke in s potrdilom na gumb ODDAJ NAROČILO odda naročilo, mu spletna prodajalna samodejno "generira - ustvari" in pošlje elektronsko pošto s podrobnostmi naročila (izdelki, cene, količine, uporabnikovi podatki ...). S tem je naročilo potrjeno, izdelki bodo poslani v najkrajšem možnem roku. Če je rok dobave več kot 3 delovne dni ponudnik o tem obvesti kupca. Z nakupom se strinjate, da na podan e-poštni naslov nekajkrat mesečno dobivate reklamna sporočila, od katerih se lahko v vsakem trenutku odjavite s postopkom opisanim v prejeti e-pošti.

## 2. Nakupovalna košarica in oddaja naročila (specifično glede na konkretni način zaključka nakupa) še prilagodim naši košarici

Bodoči kupec opravi nakup (po opravljeni registraciji) z uporabo košarice za nakup, v katero dodaja izdelke, ki jih namerava kupiti, pri tem pa jih lahko pred nakupom iz košarice tudi odstrani. Izdelek se doda v košarico s potrditvijo na gumb "dodaj", s čimer se vam izdelek izpiše v košarici. V primeru, da nakupujete več izdelkov postopek ponovite do izbora zadnjega artikla, v nasprotnem primeru pa nadaljujete nakup s klikom na gumb "blagajna".

Odpre se vam obrazec "1" kjer lahko spremenite naslov za račun ter dostave v primeru, da ne želite prejeti artikla na naslov, ki ste ga navedli ob registraciji računa.

Ko izpolnite obrazec kliknite na gumb "nadaljuj" za nadaljevanje v obrazec "2" v primeru, da pošiljate na drug naslov ali obrazec "3" kjer izberete način dostave. S klikom na gumb "nadaljuj"

se Vam odpre obrazec "4" kjer izberete način plačila. V obrazcu "5" pa lahko oddano naročilo preverite in ga s klikom na gumb **ODDAJ NAROČILO** potrdite in s tem zaključite nakup.

Na vaš elektronski naslov boste prejeli potrdilo o prejetju naročila, ki je osnova za izdelavo uradnega predračuna (velja le v primeru plačila po predračunu), katerega prejmete na posredovani elektronski naslov, takoj za tem, ko naša naročniška služba pregleda vaše oddano naročilo. V primeru plačila po povzetju bo paket oddan v dostavo.

### **3. Tehnična sredstva za prepoznavanje in popravilo napak pred oddajo naročila**

Preden kupec odda naročilo se mu odpre predogled naročila na podlagi katerega lahko preveri podatke, ki jih je izpolnil za potrebe oddaje naročila. V primeru napačnega vnosa, lahko kupec napake popravi z izborom funkcije Uredi košarico. V kolikor naročila ne želi oddati lahko stran zapre ali zapusti oddajo naročila in tako prekine oddajo in potrditev naročila.

### **4. Potrditev naročila**

Naročilo na spletnem mestu kofein je potrjeno, ko kupec pri zaključevanju naročila potrdi oddano naročilo in ko prejme povratno avtomatsko e-poštno sporočilo s potrdilom o prejemu naročila.

### **5. Preklic naročila**

Kupec lahko oddano naročilo prekliče na sledeče načine:

- da po e-pošti posreduje sporočilo z zahtevo po preklicu naročila;
- izdanega uradnega predračuna v roku 3 dni od njegovega prejetja ne plača;

### **6. Zavrnitev naročila**

Upravitelj spletnega mesta lahko v času do izdaje obvestila, da je naročilo v obdelavi, naročilo, za katerega ugotovi, da ga pod navedenimi pogoji ne more izvesti, zavrne.

V kolikor podjetje svojih obveznosti ne more izpolniti, ker blago ni razpolago ali ker ni pogojev za opravljanje storitev bo upravitelj o tem nemudoma obvestil uporabnika in mu vrnil vsa morebitna predhodno opravljena plačila na enak način, kot če bi šlo za odstop od pogodbe.

### **7. Sklenitev pogodbe in izpolnitev pogodbe**

Kupoprodajna pogodba je sklenjena, ko kupec prejme uraden predračun in ga v roku 3 dni tudi plača oziroma v primeru plačila po povzetju takrat, ko prodajalec nedvomno ugotovi istovetnost kupca in pridobi soglasje za izvedbo odpreme blaga.

Kupoprodajna pogodba (naročilo) je shranjena v elektronski obliki in sicer na strežniku spletnega mesta KofeIn, uporabniku pa je dostopna v uporabniškem profilu (Moj račun). Kupec pa lahko, kadarkoli v času trajanja pogodbenega razmerja, zahteva predložitev pogodbenih pogojev v pisni obliki.

V kolikor za naročeni izdelek niste prejeli računa ali potrdila po pošti, prek elektronske pošte ali skupaj z izdelkom, nas o tem nemudoma obvestite.

Podjetje mora izpolniti svojo obveznost iz prodajne pogodbe v roku štirinajst (14) dni od sklenitve pogodbe, razen če se z uporabnikom nista dogovorila drugače. V kolikor podjetje ne more izpolniti svojih obveznosti, ker blago ni na razpolago ali ker ni pogojev za opravljanje storitev, bo o tem nemudoma obvestil uporabnika, v kolikor je podjetje v takem primeru že sprejelo kakšno plačilo, ga bo uporabniku vrnil na enak način, kot če bi šlo za odstop od pogodbe.

## **8. Račun in spremna obvestila**

**Račun se izda na trajnem mediju, v pisni obliki, z razčlenjenimi stroški, kupcu pa se ta posreduje hkrati z dostavo blaga ter račun se davčno potrdi. Hkrati kupec prejme še pisno obvestilo o:**

- Pravici do odstopa od pogodbe ter o načinih in pogojih izvrševanja te pravice oziroma obvestilo, kdaj kupec te pravice nima;
- Naslovu, kamor lahko kupec pošlje svoje ugovore, pripombe, zahtevke, izjave in pohvale;
- Servisne službe in veljavnih garancijskih pogojih v primerih dodatne za pripravo kave opreme oz. kjer je to potrebno;

## **ODSTOP OD POGODBE IN VRAČILO BLAGA**

### **1. Pravica do odstopa od pogodbe**

Kupcu (fizični osebi, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti) pripada pravica, da v štirinajstih (14) dneh, šteto od prevzema blaga, odstopi od pogodbe in vrne kupljeno blago brez kakršnekoli odškodnine.

### **2. Način izvrševanja pravice**

Kupec je dolžan prodajalca v roku iz zgornjega odstavka pisno obvestiti o odstopu od pogodbe, pri čemer ni dolžan navesti razloge za svojo odločitev. Kupec obvestilo naslovi na sedež podjetja prodajalca (Naj kafe d. o. o., Prešernova ulica 16, 3000 Celje) ali na kontaktni elektronski naslov : [info@kofe-in.si](mailto:info@kofe-in.si).

Vrnitev prejetega blaga v 14-ih dneh po prejemu brez predhodnega pisnega obvestila se prav tako šteje za odstop od nakupa.

Kupec mora blago, prejeto na podlagi pogodbe od katere je odstopil, vrniti ponudniku hkrati s sporočilom o odstopu ali pa najkasneje v roku štirinajstih (14) dni po poslanem sporočilu o odstopu. Vse naštetu ne velja za prehranske, kozmetične in hitro pokvarljive artikle.

### **3. Obveznosti kupca pri odstopu od pogodbe in stroški povezani z odstopom**

Kupec mora prejeta blago vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, blago mora biti nerabljeno, in v originalni embalaži. Priložena mora biti kopija računa in vsi ostali spremni dokumenti.

Kupec sam nosi breme za nevarnost izgube, poškodbe ali uničenja izdelka, ki ga želi vrniti ali zamenjati, razen če je do tega prišlo brez njegove krivde.

Edin strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe je strošek, ki nastane pri vrnitvi predmeta nakupa.

### **4. Obveznosti prodajalca pri odstopu od pogodbe**

V kolikor v primeru odstopa od pogodbe, na željo kupca ni bila izvršena zamenjava blaga, prodajalec vrne celotno kupnino takoj, ko je to mogoče, sicer pa najkasneje v roku štirinajstih (14-ih) dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe. Kupnina se vrne na kupčev TRR, ki ga ta sporoči hkrati z obvestilom o odstopu.

### **5. Kdaj kupec nima pravice do odstopa**

#### **Kupec nima pravice odstopiti od pogodbe:**

- Pri pogodbah, katerih predmet je blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo (živilsko blago), spada med potrošne kozmetične izdelke ali kateremu je že potekel rok uporabe;
- Pri pogodbah o dobavi avdio ali video posnetkov, medicinskih pripomočkov, računalniških programov ali drugih aparatov, če je potrošnik odprl varnostni pečat oziroma je fizično posegel v izdelek;
- Pri pogodbah o finančnih storitvah, ki sta jih na potrošnikovo izrecno željo obe stranki že v celoti izpolnili, preden je potrošnik uresničil svojo pravico do odstopa od pogodbe.

**Prodajalec ne bo sprejel vrnjene pošiljke, če bodo pri njej vidni kakršnikoli znaki uporabe, zlasti kot:**



- V primeru zapečatenе opreme je pečatnik (npr. original nalepka) odlomljen ali poškodovan;
- Odprta vsebina pri pokvarljivem materialu (pri prehranskih artiklih odprta oz. poškodovana embalaža , in poškodbe na embalaži neživilskih izdelkov oz. njihovo odprtje);
- V primeru mehanskih poškodb blaga;
- Če je pri aparataturah baterija bila že uporabljena ali vidne sledi uporaba (mleta kava razviti kabli);
- Če kupec vrnjenega blaga ni pravilno in primerno zaščitil za transport in bi lahko to povzročilo nadaljnje napake v delovanju opreme.

## **GARANCIJA IN REKLAMACIJE**

### **1. Garancija za brezhibno delovanje stvari (v primeru dodatne opreme za kuhanje kave)**

V skladu z zakonom je proizvajalec blaga dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje stvari, v kolikor gre za blago za katerega se mora izdati garancija. Kupec zahtevk iz garancije uveljavlja neposredno pri prodajalcu ali pooblaščenem servisu.

Izdelek ima garancijo, če je tako navedeno v garancijskem listu ali na računu, ki se kupcu posreduje hkrati z izdelkom. Kupec bo v tem primeru prejel še navodila za sestavo ali uporabo ter seznam pooblaščenih servisov. Garancijski roki so navedeni na garancijskem listu ali pa na računu.

Objavljeni izdelki na spletnem mestu Kofein imajo garancijo, če je ta zapisana ob artiklu, ki se objavlja, sicer pa v zvezi s tem kontaktirajte našo naročniško službo, kjer boste dobili konkretne informacije o obstoju garancije pri posameznem izdelku.

### **2. Pravice iz garancije**

Proizvajalec mora na podlagi garancije zagotoviti odpravo napake najkasneje v roku 45 dni od prejema zahteve za odpravo napake, sicer mora izdelek nadomestiti z enakim novim in brezhibnim izdelkom. Proizvajalec je dolžan zagotoviti brezplačno popravilo in vzdrževanje izdelka ves čas garancijskega roka, po preteku tega roka pa le proti plačilu.

### **3. Postopek uveljavljanja pravic iz garancije**

Kupec mora v garancijskem roku in pod garancijskimi pogoji s pisno vlogo od dajalca garancije ali pooblaščenega servisa zahtevati odpravo napak, pri tem pa mora predložiti tako izdelek kot garancijski in servisni list ter kopijo računa. Kupec z odpravo napak ali nadomestitvijo izdelka nima nobenih stroškov.

Kupec lahko zaradi hitrejše in učinkovitejše obravnave garancije pošlje izdelek neposredno na najbližji pooblaščen servis, sicer pa lahko pisni zahtevk z natančnim opisom napake in blago pošlje tudi na sedež prodajalca, ki bo kupcu v roku 8 delovnih dni odgovoril na garancijski zahtevk.

Če prodajalec ugotovi, da je do napake na izdelku prišlo zaradi nepravilnega ravnanja kupca, zaradi česar se izkaže, da je garancijski zahtevek neupravičen, bo izdelek s pisnim obvestilom poslal nazaj na njegove stroške.

## 4. Reklamacija

V primeru, da naročen izdelek nima lastnosti in odlik, ki jih je prodajalec izrecno obljubil oziroma je prodajalec odpremil napačen izdelek (v napačni količini, v napačni barvi, ipd) ali se ti kako drugače razlikujejo od naročila, lahko kupec blago reklamira s pisnim obvestilom, ki ga naslovi na naročniško služno podjetja. V primeru napačne dobave izdelka mora kupec o tem nemudoma obvestiti prodajalca, ki bo reklamacijo skušal rešiti v čim krajšem možnem času.

Kupec mora o reklamaciji pisno obvestiti prodajalca in poslati izdelek na njegov sedež, pri čemer mora natančno opisati napako in navesti reklamacijski zahtevek. Kupec pa mora poleg blaga z vso priloženo dodatno opremo priložiti še kopijo računa, garancijski in servisni list ter druge morebitne spremne dokumente. Reklamacijski obrazec je na voljo v naši naročniški službi.

Prodajalec bo na pisno obvestilo odgovoril v roku 8 delovnih dni od prejema obvestila. V kolikor ugotovi, da je zahtevek neupravičen bo o tem obvestil kupca ter mu vrnil artikel na njegove stroške.

Kupec lahko v okviru reklamacijskega zahtevka zahteva popravilo artikla, znižanje kupnine (v sorazmerju z napako), zamenjavo blaga ali pa vračilo kupnine (v tem primeru se kupnina lahko zniža za čas uporabe artikla, vendar največ za znesek, za kolikor se je artiklu zaradi uporabe znižala tržna vrednost).

## 5. Zavrnitev reklamacije

**Podjetje Naj kafe d. o. o. si pridržuje pravico zavrniti reklamacijo v naslednjih primerih:**

- Če ima blago mehanske poškodbe lončku, na ohišju (dodatna oprema za kuhanje kave) ali pa na komponentah;
- Če blago ni bilo vrnjeno v originalni embalaži;
- Če kupec ne predloži kopijo računa;
- Če je blago poslano na naš naslov z odkupnino;
- Če je zaradi nepravilnega pakiranja in odpreme prišlo do mehanskih poškodb na artiklih ali povzročene kakršnekoli okvare;
- Če k artiklom ni priložena vsa oprema, ki je bila stranki posredovana ob nakupu ter garancijski list;

## 6. Škoda

**Prodajalec ob upoštevanju omejitev o razbremenitvi odgovornosti ne odgovarja:**

Fizična okvare, nastale zaradi nepravilne uporabe, malomarnega ali naklepnega ravnanja kupca (ali tretjih oseb iz sfere kupca), mehanskih poškodb in okvar v primeru višje sile ali naravnih nesreč;

- Za poškodbe, ki so nastale med transportom s strani dostavljalca

## **7. Stvarna napaka**

### **Stvarna napaka**

Garancije izdane s strani podjetja Naj kafe d. o. o. ne izključujejo pravic potrošnika, ki izhajajo iz odgovornosti prodajalca za napake na blagu.

#### **Napaka je stvarna kadar:**

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

#### **Kako se preverja primernost artikla?**

Primernost artikla se preverja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem.

#### **Kako lahko kupec uveljavi stvarno napako?**

Kupec mora podjetje Naj kafe d. o. o. o morebitni stvarni napaki, skupaj z natančnim opisom le-te, na lastne stroške obvestiti v zakonsko določenem roku in nam omogočiti pregled artikla. Pravico za uveljavljanje stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

Ponudnik mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti ponudnika v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita, a najkasneje v roku dveh let odkar je bilo blago izročeno. Obrazec za uveljavljanje stvarne napake je na voljo v naročniški službi.

## **KONČNE DOLOČBE**

### **1. Mnenja in pritožbe uporabnikov**



Uporabnik svoja mnenja, povpraševanja, komentarje, pritožbe in ugovore naslavlja na sedež družbe Naj kafe d. o. o. ali na elektronski naslov: [info@kofe-in.si](mailto:info@kofe-in.si). Morebitne pritožbe upravljalec rešuje prednostno in v duhu dobrega poslovnega sodelovanja. V ta namen bo upravljalec kupcu v roku 8 dni od prejete pisne pritožbe potrdil, da je prejel njegovo pritožbo ter ga obvestil o poteku postopka ter o predvidenem času obravnave.

## **2. Reševanje sporov**

V kolikor morebitne spora med uporabnikom storitev in ponudnikom storitev ni možno rešiti sporazumno z metodo reševanja pritožb, se spor reši pred pristojnim sodiščem.

## **3. Podatki o upravitelju / upravljalcu**

Upravitelj spletne strani Kofein je podjetje Naj kafe d. o. o.. Podjetje vpisano v poslovni register pri okrožnem sodišču na Vrhniki, davčna številka SI66844649 .

**POTREBUJEM ŠE MATIČNO ŠTEVILKO IN ZAPORENO ŠTEVILKO USTANOVITVE PRI SODIŠČU V CELJU**