

# Pogoji poslovanja

## Kontakt

V primeru, da potrebujete splošne informacije ali pomoč pri oddaji spletnega naročila vas prosimo, da se obrnete na našo naročniško službo, dosegljivo vsak dan med 8. in 16. uro na telefonski številki 082 810 000, izbor št. 1 – naročniška služba ali na [info@krs.si](mailto:info@krs.si), kjer vam bomo z veseljem pomagali.

## Cene

Vse cene vsebujejo DDV. Cene, ki so prikazane, veljajo na spletnem naslovu trgovina.krs.si in se lahko brez predhodnega obvestila spremenijo. Spletne cene veljajo v trenutku oddaje naročila.

## Količine

Nakup izdelkov v spletni trgovini je možen v količinah, primernih za gospodinjstva. Nakup izdelkov lahko opravi samo naročnik fiksnih storitev CATV Selnica-Ruše, d.o.o. (v nadaljevanje potrošnik). Podrobni pogoji kupca so opredeljeni v 2. točki Splošnih pogojih prodaje opreme na obroke na spletni strani trgovina.krs.si.

## Dostava

Dostavo po pošti izvajamo v sodelovanju s Pošto Slovenije. V času praznikov in med vikendi se rok dostave za čas dela prostih dni podaljša. V primeru, da vas v času dostave ni doma, lahko naročene izdelke prevzamete v vaši enoti Pošte Slovenije.

## Stroški dostave

- 10,00 EUR za naročila televizorjev
- brezplačna dostava za vse male in velike gospodinjske aparate

Možen je tudi osebni prevzem na sedežu podjetja na naslovu CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 12, 2352 Selnica ob Dravi. Ko je naročeno blago pripravljeno za prevzem, vas o tem obvestimo preko podane kontaktne telefonske številke ali preko elektronske pošte.

## Plačila

Plačilo se izvede po položnici v 12 / 24 / 36-ih zaporednih obrokih, zraven mesečne obveznosti naročenih storitev. Skladno z medsebojnim dogovorom je možno tudi plačilo v enkratnem znesku na naslednji mesečni položnici ali po predračunu.

## Odstop od pogodbe/vračilo blaga

Potrošnik ima pri nakupu na daljavo (spletni nakup) možnost, da v roku 14 dni od nakupa oziroma od prejema izdelka odstopi od pogodbe brez navedbe razloga in vrne izdelek. Potrošnik mora pisno na mail [info@krs.si](mailto:info@krs.si) podati nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od

pogodbe na spletni strani [www.trgovina.krs.si](http://www.trgovina.krs.si). V tem primeru prodajalec nemudoma pošlje potrošniku po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe.

Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne nemudoma oziroma najpozneje v 14-ih dneh po obvestilu o odstopu pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14-dnevnega roka za vračilo. Potrošnik nosi strošek vračila blaga. Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja prodajalec.

Prodajalec v primeru odstopa od pogodbe vrne potrošniku kupnino v 14-ih dneh od prejema odstopne izjave potrošnika. Prodajalec vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Prodajalec ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je potrošnik izdelek poslal prodajalcu.

### [Obrazec za vračilo blaga](#)

Nekaj nasvetov, da bo odstop od pogodbe potekal s čim manjšimi zapletmi:

- previdno odprite embalažo in jo hranite v nespremenjenem stanju, dokler niste v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen (prosimo vas, da nam ob vrnitvi artikla vrnete nepoškodovano originalno embalažo),
- pri rokovanju z izdelkom lahko pride do poškodb in prask, predvsem izdelkov, ki imajo lakirane črne površine (monitorji, LCD televizorji ...),
- nepazljivo odstranjevanje zaščitnih folij in materialov lahko povzroči poškodbe na izdelku (temne lakirane površine),
- prenosniki, namizni in tablični računalniki, telefoni in elektronski bralniki naj ostanejo v prvotnem stanju. To pomeni, da aktivacija in registracija programske opreme ni opravljena,
- ne odpirajte izdelkov, ki imajo varnostni pečat (nosilci zvoka in slike, programska oprema),
- vidne sledi uporabe (prah, dlake, praske, madeži, umazanija) niso primerne za odstop od pogodbe, ker so higiensko oporečne,
- vidne sledi montaže (uporabljeni vodila, vgradne praske) so poškodbe, ki nastanejo pri vgradnji aparatov. Ne vgrajujte aparatov dokler niste prepričani, da ustrezajo vašim zahtevam.

Možnost odstopa od pogodbe oz. vračilo blaga ne velja v spodnjih primerih:

- za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika oz. je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam,
- za blago, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ker je neločljivo pomešano z drugimi predmeti,
- za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok trajanja,
- za zapečateni avdio ali videoposnetke in računalniške programe, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat.

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

Možnost odstopa od pogodbe je namenjena temu, da izdelek lahko odprete, pregledate, in če vam ne ustreza, ali pa so bila vaša pričakovanja drugačna, odstopite od nakupa.

Pred vračilom blaga, kupljenega v spletni trgovini trgovina.krs.si, nas obvestite na [info@krs.si](mailto:info@krs.si). Blago lahko vrnete na dva načina:

- kupljeno blago pošljete v originalni embalaži z računom in vso pripadajočo dokumentacijo in izpolnjenim obrazcem za vračilo na naslov CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi.
- s kupljenim blagom se na lastne stroške osebno oglasite na sedežu podjetja in tam opravite vračilo kupljenega blaga v originalni embalaži skupaj s pripadajočo dokumentacijo in izpolnjenim obrazcem za vračilo.

## Pogodba

Z oddajo spletnega naročila kupec potrdi strinjanje s splošnimi pogoji poslovanja in jih brezpogojno sprejema v celoti. Prodajna pogodba na daljavo med kupcem in ponudnikom je sklenjena, ko ponudnik potrdi oddano naročilo. Za vse dodatne informacije smo vam na voljo na telefonski številki 082 810 000 ali na elektronskem naslovu [info@krs.si](mailto:info@krs.si).

## Preklic naročila

Prejeta naročila preko spletne trgovine trgovina.krs.si lahko potrošnik brez dodatnih stroškov prekliče do prejema elektronskega sporočila o tem, da je bilo naročilo že odpremljeno. Obvestilo o preklicu naročila je možno izključno preko elektronske pošte [info@krs.si](mailto:info@krs.si). V elektronskem sporočilu navedite naslednje podatke:

- V naslovu sporočila: preklic naročila, oddanega dne xx.xx. 2021
- V vsebini sporočila: ime, priimek in naslov potrošnika ter naročeno blago.

## Garancija

- Garancija velja na območju Republike Slovenije.
- Uvoznik jamči za kakovost izdelka oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili.
- Garancijski rok začne teči z dnem izročitve izdelka potrošniku.
- Če pooblaščen servis vašega izdelka ne popravi v 45-ih dneh, bo uvoznik na vašo zahtevo izdelek zamenjal z novim. Za sprejem v reklamacijo se šteje dan, ko je izdelek sprejet v pooblaščen servis ali trgovino, kjer ste izdelek kupili.
- Čas, v katerem vam uvoznik zagotavlja servis, vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate, je vsaj 3-krat daljši od garancijskega roka.
- Za prevoz aparata do pooblaščenega servisa priznavamo najbolj racionalno tarifo javnega prevoza, vendar le ob predložitvi ustreznega potrdila.
- Prodajalec ni usposobljen za tehnično presojo glede morebitnih okvar in tako tudi ne more odločiti o zamenjavi izdelka brez mnenja pooblaščenega servisa v okvari.

Garancija ne velja v primerih

- če potrošnik ni ravnal po navodilih za uporabo izdelka,
- da je v izdelek posegala nepooblaščen oseb,
- da je izdelek mehansko poškodovan,
- če je okvara nastala zaradi izlitja baterij,
- če je okvaro povzročilo izredno nihanje omrežne napetosti ali višja sila.

## Stvarne napake

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je stvarna:

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

Primernost blaga za normalno rabo se presoja 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. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Kontakt za prijavo stvarne napake je [info@krs.si](mailto:info@krs.si) ali osebno na sedežu podjetja.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brežhibnim blagom ali
- vrne plačan znesek.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena.

Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov. Za odgovornost za stvarne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ta zakon ne določa drugače.

## Informacije o pritožbenem postopku

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Stranka lahko vloži pritožbo na več načinov, in sicer pisno, preko elektronske pošte (info@krs.si) in ustno na sedežu podjetja. Pristojno osebje bo o pritožbi odločilo v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotne dokumentacije, ki je potrebna za presojo. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. bo poslal odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke (v večini primerov na elektronski naslov). Stranka ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. bo v roku 15 delovnih dni poslal odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke. S tem je odločitev podjetja dokončna in interni pritožbeni postopek zaključen. V primeru, da stranka ni zadovoljna z rešitvijo pritožbe, lahko vloži tožbo pri stvarno pristojnem sodišču.

## Izvensodno reševanje potrošniških sporov

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s 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 na elektronski povezavi <http://ec.europa.eu/odr>. Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

## Obveščanje o naročilih

Po dokončni potrditvi naročila potrošnika preko elektronske pošte obvestimo o prejemu naročila. V kolikor ste izbrali prevzem na sedežu podjetja, vas bomo o pripravljenem naročilu za prevzem obvestili preko posredovanih kontaktnih podatkov. V primeru, da ste morda naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo odpremiti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo preko posredovanih kontaktnih podatkov.

## Varnost in zasebnost

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. zagotavlja vse potrebne tehnološke in organizacijske rešitve za popolno varnost nakupa. Prenos občutljivih osebnih podatkov med vašim računalnikom in trgovina.krs.si poteka preko varne šifrirane povezave.

## Zbiranje osebnih podatkov

Obveščamo vas, da zbiramo (obdelujemo) vaše osebne podatke, ki smo jih pridobili:

- ob spletnem nakupu (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, naslov za dostavo, telefonska številka, podatki o času in predmetu nakupa, IP naslov),

- ob morebitnih pritožbah, reklamacijah, uveljavljanju garancije in drugih zahtevkih (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, podatki o času in vsebini ter o načinu reševanja teh zahtevkov, podatki o času in predmetu nakupa).

## Varovanje osebnih podatkov

Obvezujemo se, da bodo od vas prejeti osebni podatki v celoti ostali hranjeni, varovani in obdelovani s strani podjetja CATV Selnica-Ruše, d.o.o. Z vsemi pridobljenimi osebnimi podatki bomo ravnali v skladu z najvišjimi standardi varnosti in diskretnosti ter vedno v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in drugimi predpisi s tega področja (Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov idr.). Lahko ste prepričani, da so vaši osebni podatki pri nas ustrezno zaščiteni pred izgubo, uničenjem, ponarejanjem, manipuliranjem ali neavtoriziranim dostopom s strani tretjih oseb.

## Vaše pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov

Obveščamo vas, da:

- vaši osebni podatki ne bodo obdelovani za noben drug namen, kot za namen, zaradi katerega so bili zbrani,
- se bodo osebni podatki, pridobljeni na podlagi privolitve (soglasja) in za namen iz privolitve, obdelovali, dokler vaše privolitve ne boste preklicali (umaknili). Ostale pridobljene osebne podatke pa bomo hranili do poteka zakonskega roka hrambe,
- imate po zakonu pravico od družbe zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavljate s pisno zahtevo, poslano na naslov CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnic ob Dravi ali na elektronski naslov [info@krs.si](mailto:info@krs.si),
- lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložite pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi,
- osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam, razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago,
- v zvezi z obdelavo osebnih podatkov lahko pri družbi obstaja avtomatizirano sprejemanje odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, in sicer zaradi analize preferenc posameznikov in prilagajanja ponudbe družbe tem preferencam ter v primeru posameznikove izrecne privolitve, za njegovim preferencam prilagojeno informiranje o produktih, storitvah, novostih in drugih pomembnih obvestilih.

Več informacij o varstvu osebnih podatkov v družbi lahko pridobite v »Politiki zasebnosti«, dostopni na povezavi.

## Odveza odgovornosti

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. stremi k najvišji mogoči stopnji ažurnosti in pravilnosti objavljenih podatkov na spletni strani [www.trgovina.krs.si](http://www.trgovina.krs.si). Kljub temu pa lahko zmanjšana stopnja delovanja uporabljene tehnološke rešitve, vnos, prenos ali pa kakršnakoli druga obdelava podatkov povzroči napako, ki je prikazana na spletni strani. V primeru, da obiskovalec spletne strani ocenjuje, da gre za napačno prikazan podatek, nam to vedno lahko sporoči na elektronski naslov [info@krs.si](mailto:info@krs.si) ali pa na telefon 082 810 000. V takem primeru bo podjetje CATV Selnica-Ruše, d.o.o. kupca obvestilo o spremembah in mu omogočilo odstop od pogodbe ali zamenjavo

naročenega artikla. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. ne odgovarja za manjša odstopanja na priloženih slikah artiklov zaradi različnih resolucij ekrana. Za morebitne napake se iskreno opravičujemo. Podjetje CATV Selnica-Ruše, d.o.o. si pridržuje pravico do odstopa od pogodbe v primeru očitnih napak. 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 podjetje CATV Selnica-Ruše, d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

## Pomoč in dodatna vprašanja

Če imate glede naše ponudbe ali uporabe spletne strani [www.trgovina.krs.si](http://www.trgovina.krs.si) dodatna vprašanja ali pa potrebujete več informacij, vas prosimo, da nas kontaktirate na 082 810 000 ali nam pišite na [info@krs.si](mailto:info@krs.si).

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te pogoje. CATV Selnica-Ruše, d.o.o bo obvestila naročnike o spremembah pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).

Ti pogoji veljajo od vključno 1. 4. 2021 naprej.