

SPLOŠNI POGOJI PRODAJE NA DALJAVO

1. Uvod

Namen splošnih pogojev je ureditev pravic in obveznosti med potrošnikom in družbo Birotehna d.o.o. pri sklepanju pogodb na podlagi organizirane prodaje na daljavo pri telefonski in elektronski (e-pošta) komunikaciji.

Podatki družbe:

BIROTEHNA, servis in vzdrževanje računalniške in pisarniške opreme, d.o.o.

Ljubljana, Litijška cesta 259

1261 Ljubljana – Dobrunje

matična številka 5925983000, davčna številka 48671959, davčni zavezanec DA, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod zaporedno številko vpisa 1/27174/00, osnovni kapital 210.000,00 EUR, spletni naslov: www.birotehna.si, e-naslov: info@birotehna.si, telefonska številka: 01 5853 777.

2. Postopek nakupa

Stranka lahko posreduje povpraševanje na osnovi telefonske komunikacije s prodajno službo ali pošlje elektronsko sporočilo na naslov prodaja@birotehna.si.

Prodajna služba na osnovi pridobljenih podatkov in zahtev stranke kreira prodajno ponudbo, ki jo stranki pošlje v elektronski obliki in seznani naročnika s ceno, dobavnim rokom, plačilnimi pogoji in načinom dobave preko telefonske komunikacije ali s povratnim e-sporočilom.

Po prejemu potrditve nakupa stranka prejme dogovorjen Predračun, ki ga stranka plača pred prevzemom blaga v kolikor ni določeno drugače.

3. Plačilo in strošek dostave

Možno je plačilo po Predračunu na TRR podjetja, plačilo z odkupnino ob dostavi preko Pošte Slovenije* ali plačilo na blagajni podjetja v primeru osebnega prevzema.

Kupec Birotehne je upravičen do brezplačne dostave v kolikor naročilo presega vrednost nakupa nad 100€ z DDV. V nasprotnem primeru znaša strošek dostave 6,10€ z DDV.

(*) stroški provizije odkupnine so v domeni dostavne službe po ceniku Pošte Slovenije

Pridržujemo si pravico, da se dobava naročenega blaga lahko vrši direktno iz skladišča dobavitelja, saj na ta način pripomoremo k hitrejši dobavi naročenega blaga.

4. Dobavni rok

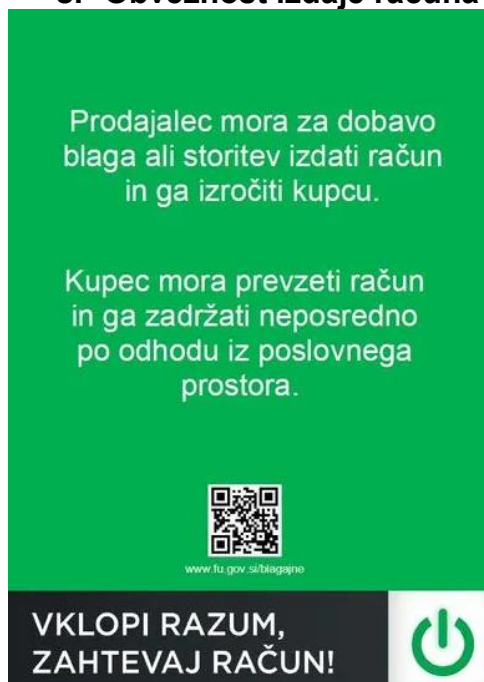
V podjetju se trudimo, da bi izdelki, ki so bili naročeni, kar se da hitro dosegli njihove naročnike. V kolikor so le ti na zalogi jih pošljemo naprej še isti dan kar pomeni, da jih predvidoma prejmete na dom v roku 1 - 2 delovnih dni (hitrost dostave je v domeni dostavne službe). Za dostavo uporabljamo Pošto Slovenije, ki naročene izdelke dostavi na naslov prejemnika, ki ste ga navedli ob naročilu. Praviloma se dostave vršijo v dopoldanskih urah, v primeru, da pa paketa ne morete sprejeti, ga lahko prevzamete kasneje tudi na najbližji Pošti Slovenije.

Za izdelke, ki jih v določenem trenutku nimamo na zalogi, se dobavni rok vsekakor poveča. Izdelek bomo za vas takoj naročili pri naših dobaviteljih in vaše naročilo uredili takoj, ko izdelek prejmemo na zalogo.

V primeru, da je bilo naročenih več izdelkov in je kateri od teh na zalogi, drugi pa niso, se vrši delna dobava blaga (delno takoj, delno ko nam omogoča zaloga). Poštnina se v takem primeru zaračunava le enkrat (1x).

Dostava je možna le na območju Republike Slovenije, v kolikor ni izrecno dogovorjeno drugače.

5. Obveznost izdaje računa



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/blagajna

**VKLOPI RAZUM,
ZAHTEVAJ RAČUN!**



Birotehna kupcu naročenega blaga izda račun v tiskani obliki ali po dogovoru pošlje v pdf formatu na kupčev e-naslov.

Obvestilo o obveznosti izdaje računa in izročitve računa kupcu ter obveznosti kupca, da prevzame in zadrži izdani račun se nahaja v poslovnih prostorih ob napravi za izdajo računov.

Kupec blaga oziroma prejemnik storitve mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora in ga na zahtevo predložiti pooblaščenim osebam davčnega organa ali Tržnega inšpektorata Republike Slovenije.

6. Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

Potrošnik ima pravico, da v štirinajstih (14) dneh od prevzema blaga podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je pošiljka oddana v roku.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga. Slednjega mora vrniti podjetju najkasneje v 14-ih dneh od sporočila o odstopu. O nameravanem vračilu nas lahko kupec najkasneje v 14-ih dneh od prejete blaga obvesti po pošti (Birotehna d.o.o., Litijska cesta 259, 1261 Ljubljana – Dobrunje) ali na elektronski naslov prodaja@birotehna.si. Vračilo prejetega blaga na naveden naslov v 14-ih dneh po prejemu blaga, brez predhodnega pisnega obvestila, se šteje za odstop od nakupa.

Stroške vračila krije pošiljatelj sam, razen če je vnaprej pisno dogovorjeno drugače. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo. V primeru dostave na naše stroške bomo obračunali dejanske stroške vračila po veljavnem ceniku dostavne službe in bodo odšteti od vrednosti pri vračilu kupnine. Za nastale stroške zaradi ravnanja izven pogojev poslovanja ne odgovarjamo. Izdelki morajo biti nerabljeni, nepoškodovani, v nespremenjeni količini in v originalni embalaži. Priložena mora biti kopija računa.

V primeru odstopa od pogodbe, prodajalec potrošniku vrne kupnino v 14 dneh od prejema odstopne izjave potrošnika. Kupnina se vrača potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil ob plačilu oz. po dogovoru s potrošnikom. Zaželen je tudi dopis za vračilo blaga, ki naj vsebuje tudi številko TRR, v kolikor se potrošnik odloči za vračilo kupnine na transakcijski račun.

Možnost vračila ne velja za programsko opremo, zgoščenke/DVD, video igre, knjige in potrošni material, v primeru, da je bila originalna embalaža ali varnostni pečat odstranjena. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

7. Garancija in servis

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu ali na računu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa.

Informacija o garanciji je navedena tudi na strani s predstavitvijo izdelka. Če informacije o garanciji ni, izdelek nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

Ostala pravila v primerih zagotavljanja garancije:

- 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 kupcu.
- Če pooblaščen servis vašega izdelka ne popravi v 45 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 znaša 3 leta od izteka osnovnega 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 odločati o zamenjavi izdelka brez mnenja pooblaščenega servisa v okvari.

8. Stvarna napaka

Potrošnik lahko postavi zahtevek zaradi stvarne napake prodajalcu na podlagi 37. člena Zakona o varstvu potrošnikov, če:

- stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- 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;
- nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene ali predpisane;
- je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

V teh primerih lahko potrošnik, ki je prodajalca pravilno in pravočasno obvestil o napaki (v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, vendar ne smeta miniti 2 leti od izročitve nove oziroma 1 leto od izročitve rabljene stvari) zahteva:

- odpravo napake na blagu ali
- vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- zamenjavo blaga z novim brezhibnim izdelkom ali
- vrnitev plačanega zneska.

Prodajalca se mora, zaradi morebitnega dokazovanja obveščanja, obvestiti pisno. V obvestilu morate opisati napako ter postaviti enega izmed zahtevkov. Prodajalec mora imeti možnost, da stvar pregleda in se seznani z obstojem napake.

Prodajalec mora v roku 8 dni izpolniti potrošnikov zahtevek, če napaka ni sporna. Če je napaka sporna, mora v enakem roku pisno odgovoriti ter podati obrazložitev s katero se lahko razbremeni svoje odgovornosti.

Prodajalec blaga (ali izvajalec storitve) se lahko razbremeni odgovornosti za stvarno napako (oz. nepravilno opravljeno storitev), če dokaže, da je vzrok za napako okoliščina, ki je ni mogel preprečiti, odpraviti ali se ji izogniti zaradi ravnanja tretjih oseb ali potrošnika.

9. Veljavnost ponudbe

Pri nakupu veljajo cene in dobavni rok v trenutku potrditve naročila. Vse cene vključujejo DDV. Cene se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Pridružujemo si pravico do spremembe tehničnih opisov in konfiguracij brez predhodnega obvestila. Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja.

10. Varovanje osebnih podatkov

BIROTEHNA kot upravljalca podatkov se zavezuje, da vse zbirke osebnih podatkov zbiramo, beležimo, urejamo, shranjujemo ali izbrišemo v skladu z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur. l. RS, št. 94/2007), v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (v nadaljevanju: Uredba GDPR) ter Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT, Ur. l. RS, št. 96/09 in 19/15). Birotehna zbira zgolj podatke, ki so nujni za uresničitev namena.

Stranka lahko kadarkoli pisno ali preko elektronske pošte trajno ali začasno prekliče uporabo svojih osebnih podatkov, v kolikor ni drugačen zakonski interes ter ima pravico do seznanitve, popravkov, izbrisa, prenosljivosti podatkov in ugovora.

Kontakt upravljalca podatkov: reklamacije@birotehna.si

11. Pomoč porabnikom

Če imate glede naše ponudbe dodatna vprašanja ali pa potrebujete več informacij nam pišite na elektronski naslov: prodaja@birotehna.si ali pokličite po telefonu 01/ 58 53 777.

V primerih pohval, ugovorov, pripomb, zahtevkov in izjav ali v primeru kakršnihkoli težav s pri nas kupljeno opremo, napačno dostavljeno pošiljko, ipd. vam bomo prisluhnili z vso pozornostjo ter vam pomagali rešiti težavo oziroma vam posredovali ustrezne napotke. Pišite nam na elektronski naslov: reklamacije@birotehna.si ali pokličite po telefonu 01/ 58 53 777 v delovnem času podjetja.

12. Pritožbe

Birotehna spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec s podajalcem lahko poveže telefonsko na številko 01 5853 777 ali po elektronski pošti na info@birotehna.si.

Pritožba se odda pisno s pošiljanjem na sedež prodajalca ali prek e-poštnega naslova reklamacije@birotehna.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Birotehna si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

V primeru, da potrošnik ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe, lahko vloži tožbo pri stvarno pristojnem sodišču.

13. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Birotehna 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.

Birotehna d.o.o. kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s prodajo na daljavo 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 [Spletno reševanje sporov | Evropska komisija \(europa.eu\)](https://www.euro-olp.eu).

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.

14. Splošno

Sklenjena pogodba med kupcem in prodajalcem je v elektronski obliki shranjena na sedežu podjetja Birotehna, d.o.o., Litijska cesta 259, 1261 Ljubljana-Dobrunje. Kupec lahko pridobi kopijo pogodbe in sicer z zahtevo po elektronski pošti na naslov: prodaja@birotehna.si ali po telefonu 01/ 58 53 777.

Pogodbo je mogoče skleniti zgolj v slovenskem jeziku.

Splošni pogoji storitve so sestavljeni v slovenskem jeziku in objavljeni na spletni strani www.birotehna.si. Uporabnik se je dolžan z njimi seznaniti in se pred oddajo naročila z njimi strinjati. Uporabniku je ob posredovanju potrditvenega sporočila ob nakupu izdelkov posredovana tudi povezava do teh splošnih pogojev.

Birotehna d.o.o.

Litijska cesta 259
1261 Ljubljana - Dobrunje
t: +386 1 5853 777
e: info@birotehna.si
w: www.birotehna.si

