

Če želi kupec direktno komunicirati s podjetjem Mercator, d.d., v zvezi z Mercator Spletno trgovino market, lahko pokliče na telefonsko številko **01 560 1850** ali **080 20 80**. Za pomoč in dodatne informacije je kupcu na voljo tudi e-naslov [spletna.trgovina@mercator.si](mailto:spletna.trgovina@mercator.si)

## POGOJI POSLOVANJA

---

### POGODBA

med

**Mercator, d.d.**

Dunajska cesta 107

1000 Ljubljana

matična številka: 5300231000

davčna številka: SI45884595 in smo zavezanec za DDV

Vpis v sodni register dne 12.10.1995 pri Okrožnem sodišču v Ljubljani,

Št. vložka 1/02785/00, Srg 95/04113

Kontrolira SI-EKO-002

(v nadaljnjem besedilu "ponudnik")

in

**kupcem**

(v nadaljnjem besedilu "kupec")

---

Osnovni pojmi:

- "MST" - Mercator spletna trgovina
- "obiskovalec" - vsaka fizična ali pravna oseba, ki obišče MST, vendar ni prijavljena kot registrirani uporabnik
- "kupec" - fizična ali pravna oseba, ki na spletnem portalu ponudnika oz. spletnem mestu MST kupi izdelke iz asortimana ponudnika
- "osebni podatki" so podatki, ki jih kot osebne podatke opredeljuje Zakon o varstvu osebnih podatkov

## SPLOŠNE DOLOČBE TER INFORMACIJE O REGISTRACIJI

### 1. člen

Namen teh pogojev poslovanja je jasno definirati prodajne pogoje med ponudnikom in njegovimi kupci. Po pogodbi se kot kupec razume vsaka fizična ali pravna oseba, ki je opravila nakup na spletni strani MST, ne glede na to ali je šlo za kupca posameznika/potrošnika ali ne.

Splošni pogoji poslovanja MST so sestavljeni v skladu z Obligacijskim zakonikom, Zakonom o varstvu potrošnikov in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

MST je spletna trgovina, ki jo upravlja Mercator, d.d., Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana.

Ob registraciji v sistem MST obiskovalec skladno s temi splošnimi pogoji poslovanja pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter določi geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Registracija je možna tudi med postopkom nakupa. Če je kupec že registriran za uporabo storitev Moja Pika in/ali Mercator Spletna trgovina M Tehnika, potem se priporoča, da za registracijo v MST uporabi isto uporabniško ime in geslo.

Za uporabo Pika kartice za plačevanje preko spleta v MST mora biti kupec registriran uporabnik storitve Moja Pika, pri čemer za registracijo in prijavo v MST uporablja isto uporabniško ime in geslo, kot v portalu Moja Pika.

Registracija:

- Vsak registrirani uporabnik ima svoje uporabniško ime in geslo, s katerima se predstavi. Geslo je tajno in znano le uporabniku;
- Uporabnik je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu;
- Za potrebe poslovanja ponudnik zbira naslednje podatke:
  - ime in priimek,
  - naslov in kraj bivanja,
  - naslov elektronske pošte,
  - uporabniško ime, ki je enako naslovu elektronske pošte,
  - geslo v skriti obliki,
  - telefonska številka,
  - ter ostale podatke, ki jih uporabnik vnese v obrazec na spletnem mestu MST;
- Z registracijo uporabnik soglaša, da bo prejemal obvestila, ki so vezana na njegovo naročilo oziroma sistemska obvestila. V kolikor ob registraciji označi »checkbox«, pa soglaša s prejemanjem obvestil o posebnih ugodnostih in akcijah, predstavitev novih izdelkov in o morebitnih aktualnih nagradnih igrah.
- Za točnost podatkov, ki jih uporabnik vnese, ponudnik ne odgovarja.

Vsak registrirani uporabnik dovoli uporabo svojih zgoraj navedenih osebnih podatkov za potrebe izpolnitve naročila in ostalo, z naročilom povezano in potrebno komunikacijo ter za namene neposrednega trženja in proučevanja nakupnih navad.

## 2. člen

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje ponudnika na MST, pravice uporabnika/kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem. Navedeni pogoji poslovanja urejajo prodajo izdelkov, ki so na voljo na MST.

## 3. člen

Nakup, opravljen preko spletnih strani MST, se šteje za nakup, opravljen skladno s pravnim redom Republike Slovenije. Slovenska zakonodaja ima prednost pred evropsko zakonodajo.

Dostavo izdelkov, kupljenih preko spletnih strani MST, ponudnik preko svojih lastnih virov ali/in preko pogodbenih partnerjev zagotavlja na teritoriju Slovenije v skladu s pogoji lokacije in območij, na katerih ponudnik izvaja dostavo na dom.

## 4. člen

Navedeni pogoji poslovanja so veljavni ob vsakem obisku ali nakupu na spletni strani, in sicer z oddajo naročila na spletni strani MST.

S potrditvijo naročila kupec samodejno sprejme navedene pogoje poslovanja. Ti pogoji poslovanja izključujejo kakršnekoli druge pogoje poslovanja z izjemo določil morebitne pisne pogodbe, ki jo na pobudo kupca ali

ponudnika sprejmeta in podpišeta kupec ter ponudnik.

Pogoji poslovanja so na voljo na spletni strani, ki si jih lahko kupec prenese na svojo elektronsko napravo preko internetne povezave, dostopne na spletni strani ponudnika.

Navedeni pogoji poslovanja se lahko kadarkoli dopolnijo z novimi določili, zato se kupcu predlaga, da jih prebere ob vsakem nakupu. Vsaka verzija pogojev poslovanja je posebej datirana. Za posamezno naročilo veljajo pogoji poslovanja, ki so objavljeni na spletni strani v času oddaje naročila.

## 5. člen

Zaradi narave poslovanja preko svetovnega spleta se ponudba na MST ažurira in spreminja pogosto in hitro. Ponudnik si prizadeva zagotoviti jasne in temeljite informacije za predstavitev osnovnih značilnosti prodajnih izdelkov, ki so navedene na embalaži izdelka, zato ponudnik ne odgovarja za morebitne napake v podatkih.

Ponudnik si prizadeva zagotoviti ustrezne slike za vse prodajne izdelke na spletni strani. V primeru morebitnih estetskih razlik med sliko in dejanskim izdelkom, to ne vpliva na specifikacijo samega izdelka.

## 6. člen

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

- identiteto ponudnika (ime in sedež podjetja, matična številka),
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v roku, ki ga izbere kupec na podlagi ponujenih možnosti ponudnika),
- pogoje dostave izdelkov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- jasno in nedvoumno določene cene,
- način plačila in dostave,
- rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojev za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka - vse na posebno oz. izrecno zahtevo kupca,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## 7. člen

Nakup v MST je možen samo za registrirane kupce v MST. Če kupec ni registriran v MST, nakupa ni možno opraviti.

S klikom »DODAJ V KOŠARICO« kupec izjavlja:

- da je v skladu z zakonom starejši/starejša od 18 let;
- da mu ni odvzeta poslovna sposobnost.

### **Koriščenje PIKA KARTICE**

Kupcu se bonitetne pike dodelijo, v kolikor je kupec registriran v MST in ima Pika kartico, registrirano v Portalu Moja Pika. Pike se naložijo v višini zneska nakupa na Pika kartico, ki je registrirana v Portal Moja Pika. V ta znesek niso všteti zneski oz. izdelki, ki so izključeni iz dodelitve bonitetnih pik (primeri, ko bonitetnih pik ni mogoče pridobiti, so naštetih v nadaljevanju). Kupcu se bonitetne pike naložijo na dan prevzema oz. dostave naročila, ko se izda končni račun kupcu. Kupcu se pike naložijo v višini, ki ustreza promocijam in akcijam na dan naročila ter končnemu znesku računa.

Kupec ob nakupu v MST lahko pridobi tudi dodatne pike ali večkratnike pik za nakupe posameznih izdelkov, če je to posebej označeno. Vse aktivnosti oz. promocije, ki veljajo v Mercatorjevih prodajalnah, niso veljavne tudi v MST, razen če je to posebej označeno in izpostavljeno na strani MST.

## Bonitetnih pik ni mogoče pridobiti v naslednjih primerih:

- pri unovčenju vrednostnih kuponov, pridobljenih na podlagi promocije,
- z unovčenjem pik,
- v primeru nakupa transportne embalaže, embalaže blaga, vozovnic, vrednostnih kartic za mobilne telefone, znamk, srečk, parkirnih listkov, vstopnic, tobačnih izdelkov, vinjet, darilnih bonov Zvezdar,
- za polnjenje darilne kartice Mercator,
- pri koriščenju storitve Klik in dvig, v primeru vračila embalaže – avtomati.

## Spletni bonus

Spletni bonus je znesek, ki ga lahko prejmete preko različnih promocijskih aktivnosti in ga v spletni trgovini lahko koristite kot popust. Izkoristite ga lahko v procesnem nakupu pri pregledu košarice. V posebno okno vpišete poljubni znesek, ki ga želite koristiti.

Spletni bonus se upošteva in obračuna kot popust. Celoten popust se porazdeli in obračuna pri vsakem izdelku posebej. Popust velja za izdelke, pri katerih promocijske aktivnosti veljajo.

Obračunan popust s spletnim bonusom zniža končni znesek za plačilo. Ta znesek je tudi veljaven znesek za obračun dostave.

## CENE

### 8. člen

Naročanje v MST poteka v slovenskem jeziku prek interneta 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Izdelke se lahko izbira in naroča iz seznama izdelkov na spletnih straneh. Vsi izdelki, navedeni na teh straneh, so na voljo do odprodaje zaloga. Cene so predstavljene kot spletne cene.

Spletna cena je cena, ki velja na spletu. Spletne cene v ponudnikovi spletni trgovini se lahko razlikujejo od cene v ponudnikovi maloprodajni mreži (fizične trgovine). Morebitne posebne/nizje cene so lahko v MST posebej označene. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila kupca oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika. Maksimalen čas zagotavljanja cene je 4 dni, kar je tudi maksimalen čas od oddaje naročila do izbranega termina za prevzem.

Končna cena nakupa se lahko razlikuje (+/-) od cene, ki jo kupec plača oziroma je na računu, v naslednjih primerih:

1. pri nakupu tehtanih izdelkov (npr. sadja in zelenjave)  
PRIMER: naročena količina 1,5 kg, natehtana količina je višja 1,56 kg ali nižja 1,47 kg,
2. kadar kupec dovoli zamenjavo izdelka (označi možnost »Dovolim zamenjavo«)  
PRIMER: namesto naročenega izdelka, ki ga ni na zalogi, se naročeni izdelek zamenja s primerljivim izdelkom druge blagovne znamke, ki je lahko dražji ali cenejši od naročenega izdelka).

Vrednost izdelkov ob naročilu se lahko v zgoraj navedenih primerih razlikuje od dejansko obračunane vrednosti na računu za največ 5%.

### 9. člen

Vse cene v MST so navedene v evrih ter že vsebujejo davek na dodano vrednost - DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Stroški dostave niso vključeni v ceno izdelkov.

Cene, objavljene v MST, se neprestano spreminjajo. Cene se oblikujejo tudi na osnovi posebnih akcijskih ponudb, uvajanja novih izdelkov ali promocijskih akcij.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena vsakokrat v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo/«ZADEVA: potrditev naročila»). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca.

## PLAČILA

### 10. člen

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

## FIZIČNE OSEBE

### DOSTAVA NA DOM

KUPEC registriran v portal MST



**On-line plačilo ob potrditvi naročila na internetu:**  
MASTERCARD, VISA



**Plačilo ob prevzemu blaga na domu:**

Vse kartice, standardno podprte preko mobilnega bančnega POS-a : Mastercard, Visa, Diners, BA, American Express, Pika zelena, Pika zlata ter gotovina

KUPEC registriran v MST in PIKA portal



**On-line plačilo ob potrditvi naročila na internetu:**

MASTERCARD, VISA, PIKA zelena, PIKA zlata, unovčevanje pik z zeleno in zlato kartico Pika.



**Plačilo ob prevzemu blaga na domu:**

Vse kartice, standardno podprte preko mobilnega bančnega POS-a : Mastercard, Visa, Diners, BA, Pika zelena, Pika zlata ter gotovina, unovčevanje pik z modro, zeleno in zlato kartico Pika.

## OPOMBA

### KORIŠČENJE PIK

#### **Koriščenje zbranih bonitetnih pik (zelena in zlata kartica Pika)**

Imetniki zelene in zlate kartice Pika, ki so registrirani uporabniki Mercator spletne trgovine in Portala Moja Pika, lahko zbrane bonitetne pike koristite ob nakupu preko spleta.

#### **Koriščenje zbranih bonitetnih pik (modra kartica Pika)**

Imetniki modre Pika kartice, ki so registrirani uporabniki Mercator spletne trgovine in Portala Moja Pika, lahko zbrane bonitetne pike koristite ob nakupu ob dostavi na vaš dom.

### PRIPIS PIK

#### **Pripis pik za opravljen nakup (modra, zelena in zlata kartica Pika)**

Pike bodo za nakup pripisane na registrirano kartico Pika avtomatično v višini zneska nakupa. V znesek niso všteti zneski oz. izdelki, ki so izključeni iz dodelitve pik. Pike se naložijo na dan prevzema oz. dostave naročila, ko se kupcu izda končni račun. Kupcu se pike naložijo v višini, ki ustreza promocijam in akcijam na dan naročila ter končnemu znesku računa.

Na dan dvojnih pik boste avtomatično prejeli redno število pik, ustrezen mnogokratnik pa se bo pripisal na vaš račun v naslednjih dneh, običajno v tednu dni.

## PREVZEM BLAGA NA LOKACIJI DRIVE-IN

Vsa veljavna plačilna sredstva kot v vseh trgovinah v ponudnikovi maloprodajni mreži (fizične trgovine).

## PRAVNE OSEBE

### DOSTAVA NA IZBRANO LOKACIJO

Pogodbeni KUPEC



**On-line plačilo ob potrditvi naročila na internetu:**

Odlog plačila (faktura ali dobavnica-dekadno)



**Plačilo ob prevzemu blaga na izbrani lokaciji:**

Vse kartice standardno podprte preko mobilnega bančnega POS-a: Mastercard, Visa, Diners, BA, American Express, gotovina

KUPEC brez pogodbe s ponudnikom



**On-line plačilo ob potrditvi naročila na internetu:**

MASTERCARD, VISA



**Plačilo ob prevzemu blaga na izbrani lokaciji:**

Vse kartice standardno podprte preko mobilnega bančnega POS-a: Mastercard, Visa, Diners, BA, American Express, gotovina

## PREVZEM BLAGA NA LOKACIJI DRIVE-IN

Vsa veljavna plačilna sredstva kot v vseh trgovinah v ponudnikovi maloprodajni mreži (fizične trgovine).

### 11. člen

Kupoprodajna pogodba oz. naročilo je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu (podatki v profilu uporabnika) in se hrani za čas/rok, potreben za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

### 12. člen

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve dobave blaga kupcu, če ima ta neporavnana pretekla naročila ali je v pravnem sporu s ponudnikom v zvezi z nakupom preko MST ali drugih spletnih trgovin družbe Mercator ali zlorablja pravico do vračila blaga skladno s 43.č. členom Zakona o varstvu potrošnikov.

### 13. člen

Spletni obrazec naročila, ki ga izpolni kupec ob naročilu, ne velja kot račun. Ne glede na vrsto nakupa ali način plačila, bo račun za nakupljeno blago dostavljen s paketom z nakupljenim blagom.

Ponudnik v svoji bazi hrani elektronsko kopijo poslanega računa, in sicer za čas/rok, potreben za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

## STATUS NAROČILA (SAMO REGISTRIRANI KUPCI)

### 14. člen

- Naročilo sprejeto: Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto v informacijski sistem ponudnika. Kupcu so dostopni podatki o statusu in vsebini naročila. Pravni status takšnega naročila je "prednaročilo" in ne zavezuje ponudnika k zagotovitvi naročenih izdelkov, dokler naročilo ni potrjeno s strani ponudnika.
- Naročilo v obdelavi: Ko informacijski sistem sprejme naročilo kupca, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Ko ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih izdelkov in naročilo potrdi ali z razlogom zavrne. Ponudnik lahko za preverjanje podatkov naročila ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pogodba o nakupu naročenih izdelkov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena. Pravni status takšnega naročila je "naročilo" in zavezuje ponudnika k zagotovitvi naročenih izdelkov. Za naročila, ki odstopajo od povprečnih naročil pri ponudniku, si ponudnik pridržuje pravico kontaktirati kupca ter preveriti naročilo in po potrebi zahtevati drug način plačila - vse iz nabora predvidenih plačilnih sredstev.
- Blago odpremljeno: Ponudnik v dogovorjenem roku blago pripravi oziroma odpošlje.
- Kupec lahko ves čas na spletni strani MST preverja, v kateri fazi je njegovo naročilo.

### 15. člen

Oddana naročila se obdelujejo v delovnem času MST po vrstnem redu oddanih naročil oz. po planiranih časovnih terminih za prevzem blaga.

## DOSTAVA IN PREVZEM BLAGA

### 16. člen

Ponudnik bo blago dostavil v dogovorjenem roku, skladno s pogoji in cenikom, objavljenim v MST.

Za dostavo naročila mora biti:

- zagotovljen dostop dostavnega vozila neposredno do lokacije, navedene na naročilu;
- zagotovljena možnost parkiranja dostavnega vozila na lokaciji, navedeni na naročilu.

Naročeno blago je kupec dolžan prevzeti ob določeni uri in dnevu na določeni lokaciji ter ga plačati na način, ki je določen ob oddaji naročila. Ob prevzemu kupec s podpisom potrdi količino in kakovost naročenega blaga.

**Opozorilo:** alkohola in tobačnih izdelkov se ne more izročiti osebi, mlajši od 18 let, ki se ob prevzemu blaga ne nahaja v spremstvu odrasle osebe.

V primeru, da kupec blaga ne prevzame ob dogovorjenem času in je potrebna ponovna dostava, se kupcu zaračunajo dvojni stroški dostave.

### 17. člen

**KLIK NA DOM** - Dostava naročenih izdelkov na dom oz. izbrano lokacijo. Stroški dostave so dostopni na spletnih straneh ponudnika. Strošek dostave se prišteje k strošku naročila, kar je razvidno pred potrditvijo naročila.

#### **Opomba**

V primeru uporabe posebnih promocijskih kod ali spletnega bonusa je končni znesek za plačilo lahko nižji. Znesek, ki se upošteva pri izračunu cene dostave je znesek po upoštevanju vseh popustov, promocijskih kod in spletnega bonusa.

**KLIK in DVIG** - Kupec lahko prevzame blago v določeni izbrani poslovalnici, ki je navedena ob izbiri pri naročilu izdelkov.

## ODSTOP OD POGODBE OZIROMA VRAČILO BLAGA

Kupec ima možnost, da v roku 14 dni od nakupa oziroma od prejema izdelka odstopi od pogodbe brez navedbe razloga in vrne izdelek. Izdelek se mora vrniti nepoškodovan, načeloma v originalni embalaži ter nespremenjeni količini v 14 dneh od odstopa pogodbe.

Kupec nosi strošek vračila blaga – poštne.

V primeru odstopa od pogodbe, ponudnik kupcu vrne kupnino v 14 dneh od prejema odstopne izjave kupca. Ponudnik ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je kupec izdelek poslal ponudniku.

Možnost vračila ne velja za izdelke, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok uporabe.

## ODVOZ ODPADNE ELEKTRIČNE IN ELEKTRONSKE OPREME

### 18. člen

Kupec lahko hkrati z nakupom, proti plačilu 12,00 EUR z vključenim DDV, izbere odvoz istovrstne stare električne in elektronske opreme v enakem številu, kot je število kosov kupljene opreme. Aparat mora biti primerno pripravljen za prevoz – mora biti odklopljen, pritrjene mora imeti vse odpirajoče se dele in odstranjene morebitne cevi. Kupec plača račun za odvoz ob nakupu opreme.

Kupec ima pravico, da v roku treh tednov od dneva nakupa novega aparata, kar izkaže z računom, osebno in na svoje stroške dostavi star aparat v najbližji Hipermarket Mercator.

## VRAČILO BLAGA

### 19. člen

Skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov ima kupec pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga ponudniku sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Kupec si lahko s spletne strani prenese elektronski obrazec za odstop od pogodbe ali pošlje katerokoli nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe, na spletni strani [spletna.trgovina@mercator.si](mailto:spletna.trgovina@mercator.si). V tem primeru ponudnik nemudoma pošlje kupcu po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca na trajnem nosilcu podatkov.

Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga. Blago je potrebno vrniti ponudniku najkasneje v roku 14 dni po oddanem sporočilu o odstopu od pogodbe (nakupa). Šteje se, da kupec pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo.

Prejeto blago mora kupec vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec.

Vračilo vplačil bo izvedeno nemudoma oziroma najkasneje v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Ponudnik vrne prejeta plačila kupcu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec, razen če je kupec izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če kupec zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.



Vrnitev prejetega blaga ponudniku v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Možnost vračila ne velja:

- za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih kupca 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 zapečatenе avdio ali videoposnetke in računalniške programe ali če je kupec po dostavi odprl varnostni pečat;
  - za časopise, revije in periodične publikacije;

Izdelka potrošnik ne more in ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe ampak sme opraviti ogled in preizkus prejetega izdelka zgolj v obsegu kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja in kot je to običajno v prodajalnah. Vsakršno preizkušanje, ki odstopa od navedenega, je mogoče šteti za uporabo izdelka, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Izdelek, ki je predmet vračila, mora biti nerabljen, nepoškodovan in v originalni embalaži. Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

Obvestilo o odstopu od pogodbe si lahko prenesete [TUKAJ](#).

## STVARNA NAPAKA

### 20. člen

Napaka je stvarna:

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

### 21. člen

Primernost izdelka za normalno rabo se preverja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli ponudnikovih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal ponudnik ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na samem izdelku.

### 22. člen

Kupec mora ponudnika o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te in na lastne stroške obvestiti v zakonsko določenem roku ter ponudniku omogočiti pregled izdelka.

Kupec, ki je ponudnik pravilno obvestil o stvarni napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati:

- ali odpravo napake na izdelku;
- ali vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako;
- ali vračilo plačanega zneska.

Natančnejše pravico do uveljavljanja stvarnih napak ureja Zakon o varstvu potrošnikov.

Obrazec za uveljavljanje stvarne napake si lahko prenesete [TUKAJ](#).

## GARANCIJA

### 23. člen

Artikli 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. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih ali na računu. Informacija o garanciji je lahko navedena tudi na strani s predstavitvijo artikla. Če informacije o garanciji ni, artikel nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

### 24. člen

Proizvajalec je v skladu z zakonom dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom ponudnika.

Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 45 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom. Kupec lahko garancijo uveljavlja tudi pri ponudniku, vendar tudi v tem primeru velja določilo iz prejšnjega odstavka.

Vračilo blaga v garancijo se opravi v skladu s pogoji, ki jih proizvajalec navede na garancijskem listu, kupec z vračilom nima stroškov.

## REKLAMACIJA

### 25. člen

Garancijo za izdelke in reklamacijo izdelkov ponudnik zagotavlja skladno z veljavno zakonodajo Republike Slovenije.

Kupec lahko blago reklamira, če blago nima lastnosti, ki jih je ponudnik izrecno obljubil, če je ponudnik poslal napačne izdelke, v napačni količini, barvi ali izdelki kako drugače odstopajo od kupčevega naročila. Ob prijavi reklamacije se izpolni reklamacijski zapisnik.

Na reklamacijskem zapisniku se zapišejo kupčeve ugotovitve in zahtevano izbirno pravico glede rešitve reklamacije. Kupec ima pravico do izbire rešitve, njegova zahteva (zamenjava blaga, dobropis ali vračilo denarja) se zabeleži na reklamacijskem zapisniku. Reklamacijski zapisnik se izpolni v dveh izvodih, en izvod se posreduje kupcu.

Kupec lahko prijavi reklamacijo:

- takoj ob dostavi vozniku/dostavljavcu
- izpolni reklamacijski zapisnik, ki se nahaja na spletni strani MST
- pokliče v klicni center, kjer se izpolni reklamacijski zapisnik.

Vsako pritožbo in reklamacijo bo ponudnik obravnaval v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov. Pritožbe in reklamacije na izdelke oziroma storitev lahko sporočite na e-naslov [spletna.trgovina@mercator.si](mailto:spletna.trgovina@mercator.si) in telefon 080 20 80.

## OPOZORILA IN OMEJITVE

### 26. člen

## Ravnanje z blagom

Po Zakonu o zdravstveni ustreznosti živil in izdelkov ter snovi, ki prihajajo v stik z živilo, se ravnamo po načelih dobrih higienskih navad, osnovanih na sistemu HACCP v trgovinski dejavnosti, ki opredeljujejo, da mora biti pot takšnih izdelkov do kupca neprekinjena. Hlajene in zamrznjene izdelke dostavimo v posebej za to prirejeni transportni embalaži, v kateri se ohranja zahtevana temperatura. Transportno embalažo dostavljalec po opravljeni dostavi odnese in ne ostane pri kupcu.

## Omejitve aktivnosti za kupce

V MST ne veljajo vse aktivnosti, ki se izvajajo v preostali Mercatorjevi maloprodajni mreži, temveč izključno aktivnosti, ki so objavljene ter veljavne in dostopne na spletni strani MTS. Popusti in aktivnosti lahko veljajo tudi za pravne osebe.

## Dvig blaga v sistemu KLIK in DVIG

Zaradi varnostnih razlogov pri prevzemu izdelkov po sistemu KLIK in DVIG bodo predstavniki ponudnika od kupca/prevzemnika blaga zahtevali, da le ta predloži oz. pove številko naročila, ki je bila kupcu poslana ob oddaji oz. potrditvi naročila.

Zaradi varnostnih razlogov ponudnik predlaga kupcu, da številko naročila hrani do prevzema izdelkov z vso skrbnostjo in onemogoči tretjim nepooblaščenim osebam, da bi se seznanile s to številko. Slednje velja tudi za tehnično/logistične ukrepe varovanja navedenih odgovorov na elektronskih napravah, na katere je kupec prejel številko naročila.

Prevzem blaga po sistemu KLIK in DVIG kupec/prevzemnik blaga potrdi s podpisom dobavnice.

Vsak kupec je dolžan poskrbeti za varen elektronski naslov, ki ga uporablja in kamor mu MST posreduje obvestila.

## EMBALAŽA

27. člen

### Ravnanje z embalažo

Naročilu, ki vsebuje izdelek, za katerega je potrebno predložiti povratno embalažo (steklenico oz. zaboj), se avtomatično prišteje znesek za ustrezno embalažo (steklenico oz. zaboj). V kolikor bo kupec ob prevzemu naročila predložil embalažo (steklenico oz. zaboj), mu bo ponudnik zaračunani znesek povrnil na račun kupca na spletni trgovini v obliki dobroimetja, ki ga bo kupec lahko koristil ob naslednjem naročilu.

## ZAGOTAVLJANJE INFORMACIJ O ŽIVILIH

28. člen

Ponudnik je kot lastnik spletnega mesta odgovoren za zagotavljanje obveznih informacij o živilih pred zaključkom nakupa.

V zvezi s predpakiranimi živili:

Pred zaključkom nakupa ponudnik omogoči, da so na voljo vse obvezne informacije o živilih razen datuma minimalnega trajanja ali datuma uporabe. Opredelitev „obveznih informacij o živilih“ vključuje vse informacije, ki morajo biti zagotovljene končnemu potrošniku v skladu z zakonodajo EU in slovensko zakonodajo.

Ob dobavi blaga ponudnik omogoči, da so na voljo vsi obvezni podatki (vključno z datumom minimalnega trajanja ali datumom uporabe).

V zvezi z nepredpakiranimi živili:

Ponudnik zagotavlja, da bodo informacije o alergeni prikazane pred zaključkom nakupa na podpornem gradivu za prodajo na daljavo ali z drugimi ustreznimi sredstvi, ki jih ponudnik jasno opredeli, in sicer brez dodatnih stroškov za končnega potrošnika.

Kupec je odgovoren, da informacije o alergeni vedno preveri ob prevzemu živila, saj se njihove sestavine v smislu vsebnosti alergenov lahko spremenijo.

## VARNOST

### 29. člen

Zaradi zaščite pred zlorabami plačilnih in kreditnih kartic ponudnik lahko preverja informacije, povezane z naročilom kupca.

Ponudnik prejme podatke, ki se nanašajo na naročilo kupca. V primeru, da kupec ne posreduje zahtevanih podatkov, lahko to ovira izvedbo njegovega naročila. V primeru, da se plačilo ne izvede zaradi zlorabe kreditne kartice, bo to dokumentirano. Vsakršna sumljiva ali neobičajna raba kreditnih kartic bo sporočena pristojnim organom.

### 30. člen

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil, skladno z izvajalcem, s katerim ima sklenjeno pogodbo za namen izvajanja storitev plačevanja preko spleta. Za vse dodatne informacije se kupec lahko obrne na e-naslov [spletna.trgovina@mercator.si](mailto:spletna.trgovina@mercator.si) in telefon 080 20 80.

## ZASEBNOST IN ZAŠČITA OSEBNIH PODATKOV

### 31. člen

Ponudnik se obvezuje, da bo vse osebne podatke /obiskovalcev/uporabnikov/kupcev ter podatke o nakupnih navadah kupcev uporabljal in hranil v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Ponudnik neposredno zbira informacije, ki jih kupci navedejo ob naročilu. Ponudnik teh informacij ne razkriva tretjim osebam oz. jih bo razkril tretjim osebam zgolj ob izpolnjenih pogojih iz Zakona o varstvu osebnih podatkov. Z izjemo obvestil, ki so povezana z naročilom, ponudnik ne kontaktira svojih kupcev, razen v primeru izrecnega strinjanja s strani kupca.

### 32. člen

Spletne strani za naročilo izdelkov ter prenosi so zaščiteni in ustrezno tehnično oz. elektronsko varovani.

Ponudnik se obvezuje, da bo sprejel vse razumne varnostne ukrepe za zagotovitev varnosti vseh podatkov za plačilo pri naročilu kupca. Ponudnik ne odgovarja za morebitne kraje podatkov, razen v primeru malomarnosti ponudnika.

### 33. člen

Ponudnik za zakonsko določen čas hrani IP naslove vseh obiskovalcev MST, pri registriranih uporabnikih pa še: ime in priimek, e-poštni naslov, kontaktni telefon, primarni naslov in naslove za dostavo, čas in datum registracije in arhiv komunikacije s ponudnikom.

Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov, vse v zvezi z naročilom) in ostalo, povezano z naročilom in potrebno komunikacijo.

Ponudnik bo, ob predhodnem kupčevem strinjanju s piškotki, osebne podatke uporabljal tudi za namene

neposrednega trženja in proučevanja nakupnih navad na podlagi podatkov o kupljenih izdelkih in posledično ciljnega trženja. Uporabnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da ponudnik trajno ali začasno preneha uporabljati osebne podatke in podatke o nakupovanju za prej navedene namene.

Uporabnik baze podatkov je družba Poslovni sistem Mercator, d.d., in v njej zaposlene osebe, ki z bazo upravičeno upravljajo. Za potrebe izvajanja programa, analize in različnih poizvedb družba Poslovni sistem Mercator, d.d., lahko sodeluje z zunanjimi partnerji, s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o varovanju/obdelovanju osebnih podatkov.

Uporabnikovi/kupčevi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam oz. se ne bodo uporabljali v nasprotju z njihovim namenom, razen v primeru, da se bo uporabnik/kupec izrecno in ustrezno strinjal z drugimi izrecno opredeljenimi nameni uporabe teh podatkov.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega informacijskega sistema oz. elektronske naprave.

### 34. člen

V skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov ima kupec pravico do dostopa in popravka svojih osebnih podatkov, ki jih poseduje ponudnik. Podatke lahko popravi v svojem uporabniškem profilu v MST ali pa s pisnim zahtevkom ponudniku, kateremu mora predložiti dokazilo o svoji identiteti in naslovu.

V primeru morebitnih vprašanj v zvezi z varstvom osebnih podatkov na MST je ponudnik dosegljiv na kontaktnih naslovih, ki so objavljeni na spletnih straneh ponudnika.

## PRITOŽBE IN SPORI

### 35. člen

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Pritožba se odda preko e-poštnega naslova [spletna.trgovina@mercator.si](mailto:spletna.trgovina@mercator.si) ali pisno na naslov ponudnika Mercator, d.d., Spletna trgovina, Dunajska 107, 1000 Ljubljana. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Če ponudnik ne ugotovi kupčevi pritožbi, ga obvesti o razlogih za zavrnitev pritožbe in poduči o možnostih nadaljnjega reševanje spora v skladu z 2. odstavkom tega člena.

V primeru, da kupec/potrošnik ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe lahko:

1. v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora pri Evropskem centru za reševanje sporov (v nadaljevanju: ECDR), mat.št. 6108890000, s sedežem v Ljubljani, Tomšičeva ulica 6, ki ga ponudnik priznava kot pristojnega izvajalca za reševanje potrošniških sporov. ECDR je pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo RS (v nadaljevanju: MGRT) registriran kot izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov in bo t.i. posredovalno-razsojevalni postopek (kombinacija mediacije in arbitraže), za katerega se je odločil ponudnik, izvajal v skladu s >Pravili ECDR o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov<, ki so objavljeni na spletni strani [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si). Na ta način je kupcu/potrošniku zagotovljen hiter, enostaven in učinkovit način izvensodnega reševanja potrošniških sporov, saj je postopek zaključen praviloma v 30 dneh in je za kupca/potrošnika brezplačen (kupec/potrošnik krije zgolj stroške svojega morebitnega pooblaščenca). Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si) ali v papirni obliki na sedežu ECDR. Postopke izvensodnega reševanja potrošniških sporov vodijo nevtralni strokovnjaki, akreditirani pri ECDR, ki izpolnjujejo pogoje, predpisane z ZIsRPS in so vpisani v register izvajalcev pri MGRT.

Ponudnik v skladu z ZIsRPS objavlja tudi elektronsko povezavo na evropsko platformo za spletno reševanje potrošniških sporov:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

2. vloží tožbo pri pristojnem sodišču po stalnem prebivališču kupca.</p>

*Poslovni sistem Mercator, d.d.  
Ljubljana, 27.02.2019 (verzija 8)*