

Če želi kupec direktno komunicirati s podjetjem Mercator d.o.o., v zvezi z Mercator Spletno trgovino market, lahko pokliče na telefonsko številko 01 560 1850 ali 080 20 81. Za pomoč in dodatne informacije je kupcu na voljo tudi e-naslov [spletna.trgovina@mercator.si](mailto:spletna.trgovina@mercator.si)

## POGOJI POSLOVANJA MERCATOR SPLETNE TRGOVINE MARKET

### POGODBA

med

Poslovni sistem Mercator d.o.o.

Dunajska cesta 107

1000 Ljubljana

matična številka: 5300231000

davčna številka: SI45884595 in smo zavezanec za DDV

(v nadaljnjem besedilu "ponudnik")

in

kupcem

(v nadaljnjem besedilu "kupec")

Osnovni pojmi:

"MST" - Mercator spletna trgovina je spletna trgovina na spletnem mestu <https://trgovina.mercator.si/market/> in je del družbe Mercator d.o.o., ki upravlja s spletno stranjo in omogoča kupcu povezavo z izbrano spletno trgovino, da opravi svoj spletni nakup;

"ponudnik" - Mercator d.o.o., Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana;

"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;

"uporabnik" - je obiskovalec, ki skladno s splošnimi pogoji poslovanja spletne trgovine na spletnem mestu pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter določi geslo, s čimer pridobi pravico do nakupa;

"potrošnik" - je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago, storitve in digitalno vsebino za namene zunaj njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti;

"proizvajalec" - je podjetje, ki izdeluje končno blago ali sestavne dele ali pridobiva osnovne surovine, oziroma druga oseba, ki se s svojo firmo, blagovnim znakom ali drugim znakom razlikovanja na blagu predstavlja kot njegov proizvajalec. Za proizvajalca se štejejo tudi uvoznik in distributer blaga, ki ni proizvedeno v Republiki Sloveniji, predstavništvo proizvajalca v

Republiki Sloveniji ali katera koli druga oseba, ki daje videz, da je proizvajalec, s tem, da blago označi s svojim imenom, blagovno znamko ali drugim znakom razlikovanja;

“pravna oseba” - v to kategorijo sodi vsaka družbena tvorba, ki ji je pravni red priznal pravno sposobnost, prav tako tudi osebe, zapisane v poslovnem registru kot samostojni podjetniki ter druge fizične osebe, ki opravljajo dejavnost;

“osebni podatki” - pomeni katero koli informacijo v zvezi z določenim ali določljivim posameznikom;

“določljiv posameznik” - je tisti, ki ga je mogoče neposredno ali posredno določiti, zlasti z navedbo identifikatorja, kot je ime, identifikacijska številka, podatki o lokaciji, spletni identifikator, ali z navedbo enega ali več dejavnikov, ki so značilni za fizično, fiziološko, genetsko, duševno, gospodarsko, kulturno ali družbeno identiteto tega posameznika;

“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/nižje cene so lahko v MST posebej označene;

“pogodbeni kupec” - pogodbeni partner, ki je pravna oseba, s katero ima ponudnik sklenjeno pogodbo o poslovnem sodelovanju;

“blago z digitalnimi elementi” - vsaka premična stvar, ki vključuje digitalno vsebino ali digitalno storitev ali je z njo medsebojno povezana na način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije.

“Interoperabilnost” - je zmožnost blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve, da deluje s strojno ali programsko opremo, ki se razlikuje od tiste, s katero se digitalna vsebina ali digitalne storitve iste vrste običajno uporabljajo.

## SPLOŠNE DOLOČBE

### 1. člen

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

Navedeni pogoji poslovanja so veljavni ob vsakem obisku ali nakupu na spletni strani, in sicer z oddajo naročila na spletni strani MST. Vsaka verzija pogojev poslovanja je posebej datirana. Za posamezno naročilo veljajo pogoji poslovanja, ki so objavljeni na MST v času oddaje naročila.

Uporabnik ne more oddati naročila, v kolikor se predhodno ni strinjal z vsebino splošnih pogojev poslovanja MST, dostopnih na povezavi: <https://trgovina.mercator.si/market/pogoji-poslovanja> in to izrecno potrdil ob registraciji za uporabnika in ob oddaji naročila.

Splošni pogoji poslovanja MST so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Obligacijskim zakonikom, Zakonom o elektronskih komunikacijah, Zakonom o varovanju osebnih podatkov (ZVOP-2), Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter ostalo veljavno zakonodajo in Etičnim kodeksom skupine Fortenova (dostopen na povezavi: <https://www.mercatorgroup.si/sl/druzbeno-odgovornost/eticni-kodeks/>).

Splošni pogoji poslovanja so zagotovljeni v taki obliki, da jih kupec lahko shrani in reproducira.

## INFORMACIJE O REGISTRACIJI

### 2. člen

Obiskovalec lahko preko spleta opravi registracijo za uporabnika. Obiskovalec registracijo opravi na povezavi: <https://trgovina.mercator.si/market/uporabnik/registracija-uporabnika>.

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 kupec ni registriran v MST, nakupa ni možno opraviti.

Če je kupec že registriran kot uporabnik spletišča Mercator, pridobi pravico do uporabe Spletišča Mercator ter ostalih storitev in ugodnosti, ki jih ta nudi:

- Eno uporabniško ime za vse digitalne storitve Mercator.
- Dostop do digitalnih storitev na različnih napravah.
- Pregled nakupov in ugodnosti na Pika kartici preko mobilne aplikacije MOJ M in Portala Moja Pika.
- Upravljanje z vsebino obvestil in načini obveščanja.
- Posebej prilagojene strani za uporabnike.
- Urejanje poslovanja z Mercatorjem na enem mestu.
- Nakupovanje v spletni trgovini (e-trgovina).

Pri prvi prijavi v sistem MST mora uporabnik dopolniti registracijski obrazec z vpisom podatka o svoji telefonski številki in naslovu prebivališča, če le-tega še ni vpisal ter sprejeti pogoje poslovanja Mercator spletne trgovine Market. Vpisana telefonska številka in naslov prebivališča se uporabljata izključno za namene poslovanja v spletni trgovini in storitvah, ki jih ponuja upravljavec in njegovi poslovni partnerji.

Za uporabo Pika kartice za plačevanje v MST in koriščenje Pika ugodnosti mora biti kupec registriran uporabnik storitve Moja Pika (prijava na storitve Moja Pika je dostopna na povezavi: <https://profil.mercator.si/create-account.aspx>), pri čemer za registracijo in prijavo v MST uporablja isto uporabniško ime in geslo, kot v portalu Moja Pika.

Koraki za registracijo:

- Uporabnik je dolžan v postopku registracije navesti obvezne podatke, kot izhaja iz spletnega obrazca, dostopnega na povezavi: <https://trgovina.mercator.si/market/uporabnik/registracija-uporabnika>. Za točnost podatkov, ki jih vnese uporabnik, ponudnik ne odgovarja.
- Uporabnik ob registraciji izrecno potrdi:
  - da se strinja s splošnimi pogoji poslovanja za MST,
  - da je seznanjen/a s splošnimi pogoji uporabe spletišča Mercator in se z njimi strinja,
  - in po lastni diskreciji, da dovoljuje, da Mercator d.o.o., uporablja njegovo telefonsko številko in elektronski naslov za pošiljanje informacij in ponudb o izdelkih in storitvah, ki jih ponuja Mercator d.o.o. in njegovi poslovni partnerji;
- Z registracijo pridobi uporabnik svoje uporabniško ime ter določi svoje geslo. Geslo je znano le uporabniku in je slednji dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu
- Po uspešno opravljeni registraciji ponudnik pošlje naročniku na e-naslov, naveden ob registraciji, povezavo za aktiviranje uporabniškega imena, s čimer se prepriča, da ta e-naslov zares obstaja.

Uporabniki s težavo pri registraciji se lahko obrnejo na info@mercator.si ali na številko 080 20 81.

## PONUDBA ARTIKLOV IN OMEJITEV ODGOVORNOSTI

### 3. 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 v MTS. Vsi izdelki, navedeni na teh straneh, so na voljo do odprodaje zalog.

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.

## DOSTOPNOST INFORMACIJ

### 4. 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),
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi v MST, 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,
- 
- informacijo o morebitnih dodatnih stroških dostave,
- informacijo o obstoju kodeksov ravnanja in dostopnosti do morebitnih kodeksov ravnanja,
- 
- 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 o možnosti izvensodnega reševanja sporov in drugih pravnih sredstev, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## PRAVICE IN OBVEZNOSTI IMETNIKA PIKA KARTICE

### 5. člen

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.

Vse aktivnosti oz. promocije, ki veljajo v Mercatorjevih prodajalnah, niso veljavne tudi v MST, razen če je to v MST posebej označeno in izpostavljeno.

Bonitetnih pik ni mogoče pridobiti v naslednjih primerih:

- pri unovčenju bonitetnih pik,
- v primeru nakupa transportne embalaže, embalaže blaga in
- za polnjenje darilne kartice Mercator.

## SPLETNI BONUS

### 6. člen

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

### 7. 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 so predstavljene kot spletne cene.

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

Vse cene veljajo v trenutku oddaje naročila oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile

veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika. Kljub izjemnim naporom, da bi ponudnik zagotovil najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V primeru iz prejšnjega stavka in v primeru, ko se cena izdelka spremeni med obdelavo naročila, to je od trenutka oddaje naročila do potrditve naročila, bo ponudnik:

- kupcu to sporočil in ga obvestil o novih cenah, pri čemer ima kupec v takšnem primeru možnost svoje naročilo spremeniti ali ga deloma ali v celoti preklicati ali pa potrditi naročilo po novih cenah, vse brez dodatnih stroškov; oziroma
- kupcu omogočil odstop od nakupa in mu hkrati ponudil rešitev v obojestransko korist in zadovoljstvo.

Rezervacija sredstev:

Končna cena nakupa se lahko razlikuje (+/-) od cene, ki jo kupec plača, 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%.

## PLAČILO IN RAČUN

### 8. člen

Ponudnik v MST omogoča naslednje načine plačevanja za fizične osebe:

- s plačilnimi karticami: Mastercard, Visa in Diners;
- plačilo po povzetju - vse kartice, standardno podprte preko mobilnega bančnega POS-a: Mastercard, Visa, Diners, Maestro kartice, Pika zelena, Pika zlata in gotovina.

Če je kupec, ki je fizična oseba registriran v MST in PIKA portalu mu je omogočeno spletno plačilo v MST s plačilnimi karticami: Mastercard, Visa, Diners, Pika Zelena in Pika zlata.

V primeru, da se kupec, ki je fizična oseba, odloči za prevzem izdelkov na lokaciji DRIVE-IN, mu je omogočeno plačilo z vsemi karticami, standardno podprtimi preko mobilnega bančnega POS-a: Mastercard, Visa, Diners, Maestro kartice, Pika zelena, Pika zlata in gotovino.

Ponudnik v MST omogoča naslednje načine plačevanja za pravno osebo, ki je pogodbeni kupec:

- odlog plačila (faktura ali dobavnica-dekadno);
- plačilo po povzetju - vse kartice, standardno podprte preko mobilnega bančnega POS-a: Mastercard, Visa, Diners, Maestro kartice ter gotovina.

Ponudnik v MST omogoča naslednje načine plačevanja za pravno osebo, ki je kupec brez po-

godbe s ponudnikom:

- s plačilnimi karticami: Mastercard, Visa in Diners;
- plačilo po povzetju - vse kartice, standardno podprte preko mobilnega bančnega POS-a: Mastercard, Visa, Diners, Maestro kartice in gotovina.

V primeru, da se kupec, ki je pravna oseba, odloči za prevzem izdelkov na lokaciji DRIVE-IN, mu je omogočeno plačilo z vsemi karticami, standardno podprtimi preko mobilnega bančnega POS-a: Mastercard, Visa, Diners, Maestro kartice in gotovina.

Spletni obrazec naročila, ki ga izpolni kupec ob naročilu, ne velja kot račun. Ne glede na vrsto nakupa ali način plačila, bo račun predložen kupcu ob dostavi blaga.

Ponudnik v svoji bazi hrani elektronsko kopijo poslanega računa, in sicer toliko časa, kot je potrebno za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

## KORIŠČENJE PIK

### 9. člen

Koriščenje zbranih bonitetnih pik (zelena in zlata Pika kartica): Imetniki zelene in zlate Pika kartice lahko zbrane bonitetne pike koristijo ob oddaji naročila v MST.

Koriščenje zbranih bonitetnih pik (modra Pika kartica): Imetniki modre Pika kartice lahko zbrane bonitetne pike koristijo ob nakupu ob dostavi na dom.

Pripis pik za opravljen nakup (modra, zelena in zlata Pika kartica): Pike bodo za nakup pripisane na dan prevzema oz. dostave naročila na Pika kartico v višini zneska nakupa.

## KUPOPRODAJNA POGODBA

### 10. člen

Kupoprodajna pogodba je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu in se hrani toliko časa, kot je potrebno za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo.

Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

## PRAVICA DO ZAVRNITVE DOBAVE BLAGA

### 11. člen

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve dobave blaga kupcu zlasti v naslednjih primerih:

- če ima kupec neporavnane obveznosti do ponudnika,
- če kupec zlorablja pravico do vračila blaga skladno s 140. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1),
- če se je kupec pri preteklem naročilu blaga do dostavljalca vedel nesramno, žaljivo, nasil-

- no, se z njim prepiral, vpil nanj ali ga ogrožal kako drugače,
- če kupec ponudniku na kakršenkoli način povzroča poslovno škodo (npr. ponavljajoče naročanje in preklicevanje naročil,..).

## STATUS NAROČILA

### 12. 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. Če naročenega izdelka ni na zalogi, bo kupec o tem obveščen po elektronski pošti. Kupcu je v takem primeru omogočena:

- zamenjava naročenega izdelka v primeru, če je kupec v naročilu to izrecno dovolil ali
- znižanje končnega zneska v vrednosti nedobavljenega izdelka.

Ponudnik lahko za preverjanje podatkov naročila ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko.

**Naročilo potrjeno:** Kupoprodajna 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.

**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.

## DOSTAVA IN PREVZEM BLAGA

### 13. člen

Dostavo izdelkov na dom, kupljenih preko MST, ponudnik preko svojih lastnih virov ali/ in preko pogodbenih partnerjev zagotavlja na teritoriju Slovenije na lokacijah in območjih, ki so navedena na povezavi: <https://trgovina.mercator.si/market/preverite-ali-dostavljamo-v-vas-kraj/296>.

Ponudnik bo blago dostavil v dogovorjenem roku, skladno s pogoji in cenikom, objavljenim v MST (dostopen na povezavi: <https://trgovina.mercator.si/market/cenik-dostave/297>).

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 se ne more izročiti osebi, mlajši od 18 let, ki se ob prevzemu blaga ne nahaja v spremstvu odrasle osebe.

Način dostave:



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

## PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE TER VRAČILO BLAGA/PLAČIL

### 14. člen

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga ponudniku sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti ponudnika o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe (npr. s pismom, poslanim po pošti na naslov ponudnika ali elektronski pošti na naslov: [spletna.trgovina@mercator.si](mailto:spletna.trgovina@mercator.si)). V ta namen lahko potrošnik neobvezno uporabi tudi elektronski obrazec za odstop od pogodbe ([Obvestilo o odstopu od pogodbe](#)). V tem primeru ponudnik nemudoma pošlje potrošniku po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca na trajnem nosilcu podatkov.

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

Rok za odstop od pogodbe (sporočilo o odstopu od pogodbe) začne teči, ko:

- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad blagom;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih potrošnik naroči v enem naročilu;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna.

Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice potrošnika do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka iz prvega odstavka tega člena.

Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga ali digitalne vsebine, ki je dostavljena na materialnem nosilcu podatkov.

Blago je potrebno vrniti ponudniku najkasneje v roku 14 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe.

Potrošnik mora prejete izdelke vrniti nepoškodovane 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. Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga zaradi ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za ugotovitev njegove narave, lastnosti in delovanja.

Proizvajalec izdelka predpiše tudi njegovo originalno embalažo (v skladu s 9. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)). Ker je embalaža sestavni del izdelka, jo je prav tako treba

priložiti, in sicer takšno, kot je bila v prvotnem stanju v času prejetja izdelka (torej nepoškodovano in v nespremenjeni količini). Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

Če potrošnik odstopi od te pogodbe, mu ponudnik brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva prejetja obvestila o odstopu od te pogodbe povrne vsa prejeta plačila, razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja. Tako povračilo podjetje izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je dogovorjeno drugače (potrošnik je navedel uporabo drugega plačilnega sredstva) ali v kolikor zaradi njegove narave, plačila ni mogoče zagotoviti z enakim plačilnim sredstvom. Ponudnik ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je kupec izdelek poslal ponudniku.

Možnost odstopa od pogodbe v skladu z 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) ne velja:

- za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
- v primeru dobave časopisov, periodičnega tiska ali revij, razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
- v primeru dobave zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
- za blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- v drugih primerih iz 135. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ki je dostopen na povezavi: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2022-01-3083?sop=2022-01-3083>.

## ODVOZ ODPADNE ELEKTRIČNE IN ELEKTRONSKE OPREME

### 15. 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. Oprema mora biti primerno pripravljena za prevoz – mora biti odklopljena, 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 nove električne in elektronske opreme, kar izkaže z računom, osebno in na svoje stroške dostavi staro električno in elektronsko opremo v najbližji Hipermarket Mercator.

## ODGOVORNOST PONUDNIKA ZA NESKLADNO BLAGO

### 16. člen

Blago je skladno kadar:

- ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
- je primerno za poseben namen, za katerega ga kupec potrebuje in s katerim je kupec seznanil ponudnika najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, ponudnik pa je s tem soglašal;

- je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitvev, kot je določeno v prodajni pogodbi;
- ustreza namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste;
- je take kakovosti in ustreza opisu vzorca ali modela, ki ju je ponudnik dal na razpolago kupcu pred sklenitvijo prodajne pogodbe;
- je dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitvev ali drugimi navodili, za katere lahko kupec razumno pričakuje, da jih bo prejel,
- je take količine ter ima značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih kupec lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu ponudnika ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če ponudnik dokaže, da:
  - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedel,
  - je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
  - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

V primeru blaga z digitalnimi elementi je ponudnik odgovoren za skladnost blaga v skladu z določili 74. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) in določili od 109. člena do 115. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1).

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti ponudnika v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

Kupec v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost.

Kupec mora ponudniku omogočiti, da blago, za katerega kupec zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

V primeru neskladnosti blaga je kupec, ki je o neskladnosti blaga obvestil ponudnika, upravičen, da pod pogoji in v vrstnem redu, kot izhaja iz Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1):

- zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
- zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Kupec ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna.

Pravice iz tega člena pripadajo le kupcem, ki se po Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) štejejo za potrošnike.

## ODGOVORNOST PONUDNIKA ZA STVARNE NAPAKE

### 17. 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.

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.

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:

- zahteva od ponudnika, da napako odpravi ali da mu izroči drugo stvar brez napake (izpolnitev pogodbe);
- zahteva znižanje kupnine;
- odstopi od pogodbe.

Natančneje pravico do uveljavljanja stvarnih napak ureja Obligacijski zakonik.

Za namen uveljavljanja odgovornosti iz naslova odgovornosti ponudnika za stvarne napake izdelka lahko kupec neobvezno uporabi tudi elektronski obrazec za uveljavljanje stvarne napake ([Obrazec za uveljavljanje stvarne napake](#)).

Pravice iz tega člena pripadajo le kupcem, ki so pravne osebe.

## GARANCIJA

### 18. 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.

## OBVEZNA GARANCIJA

### 19. 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 ima vse obveznosti po pododseku II. Obvezna garancija Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) tudi, če za blago, za katero je izdaja garancije obvezna, garancijski list ni bil izdan ali kupcu ni bil izročen.

Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 30 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom.

Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni.

Če proizvajalec v roku iz tretjega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

Ne glede na tretji, četrti in peti odstavek tega člena lahko kupec zahteva vračilo plačanega zneska od proizvajalca, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

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

## REKLAMACIJA

### 20. člen

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

Kupec lahko blago reklamira, če blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu, ki ga je izdal ponudnik ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je na voljo ob oddaji naročila ali pred tem. 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 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 81.

Ponudnik zagotavlja zaupnost komunikacije v skladu z določili 214. člena Zakona o elektronskih komunikacijah.

## OPOZORILA IN OMEJITVE

### 21. člen

Ravnanje z blagom:

Po Zakonu o zdravstveni ustreznosti živil in izdelkov ter snovi, ki prihajajo v stik z živili, 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 MST. 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.

## POVRATNA EMBALAŽA

### 22. člen

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

### 23. 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 obvezne informacije o živilih razen datuma minimalnega trajanja ali datuma uporabe ter o poreklu. Opredelitev „obveznih informacij o živilih“ vključuje informacije, ki morajo biti zagotovljene končnemu potrošniku v skladu z zakonodajo EU in slovensko zakonodajo.

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

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

### 24. 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.

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 plačevanje 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 81.

## ZASEBNOST IN ZAŠČITA OSEBNIH PODATKOV

### 25. člen

Ponudnik osebne podatke zbira, obdeluje in varuje v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, temi pogoji poslovanja, in Politiko varovanja osebnih podatkov.

Ponudnik se obvezuje, da bo vse osebne podatke /obiskovalcev/uporabnikov/kupcev ter podatke o nakupnih navadah kupcev uporabljal in hranil v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Za obiskovalce/uporabnike/kupce veljajo vsa določila glede piškotkov, kot so določena v Politiki o uporabi spletnih piškotkov (dostopno na povezavi: <https://trgovina.mercator.si/market/piskotki>) in 225. členu Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2).

Upravljevec osebnih podatkov v okviru teh splošnih pogojev je družba Poslovni sistem Mercator d.o.o.

Več informacij o varovanju osebnih podatkov lahko pridobite v »Politika varovanja osebnih podatkov«, dostopni na povezavi: <https://www.mercator.si/varstvo-osebni-podatkov/>.

## ZBIRANJE OSEBNIH PODATKOV

## 26. člen

Za potrebe poslovanja ponudnik zbira naslednje podatke:

- ob registraciji v MST (ime in priimek, naslov, pošta, elektronski naslov, uporabniško ime, ki je enako naslovu elektronske pošte, geslo v skriti obliki, telefonska številka, IP naslov, ostale podatke, ki jih uporabnik vnese v obrazec na spletnem mestu MST),
- 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),
- ob podajanju ocen in komentarjev izdelkov,
- in na podlagi morebitne izrecne privolitve ter izključno za namene, za katere je podana privolitev ob registraciji v MST.

Ob registraciji uporabnik poda izrecno privolitev, da bo prejemal obvestila, ki so vezana na njegovo naročilo oziroma sistemska obvestila. V kolikor ob registraciji izrecno označi »checkbox«, da dovoljuje, da Mercator d.o.o., uporablja njegovo telefonsko številko in elektronski naslov za pošiljanje informacij in ponudb o izdelkih in storitvah, ki jih ponuja Mercator d.o.o. in njegovi poslovni partnerji, pa soglašča s prejemanjem obvestil o posebnih ugodnostih in akcijah, predstavitev novih izdelkov in o morebitnih aktualnih nagradnih igrah.

Obvezni podatki, ki jih uporabnik posreduje v pristopnem obrazcu, so namenjeni za potrebe izpolnitve naročila in ostalo, z naročilom povezano in potrebno komunikacijo ter za identifikacijo uporabnika.

Ponudnik neposredno zbira še 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 predpisov, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Z izjemo obvestil, ki so povezana z naročilom, ponudnik ne kontaktira svojih kupcev, razen v primeru izrecnega strinjanja s strani kupca.

Privolitev v posredovanje osebnih podatkov je prostovoljna, soglasje pa lahko uporabnik na isti način, kot ga je podal, tudi kadarkoli prekliče. V primeru, da osebnih podatkov uporabnik ne posreduje ali oz. v kolikor soglasje prekliče, ponudnik ne more izpolniti namena, za katerega se podatki zbirajo.

## VARNO SPLETNO NAKUPOVANJE

### 27. 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 krajo podatkov, razen v primeru malomarnosti ponudnika.

## OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

### 28. člen



Osební podatki se obdelujejo na podlagi:

- privolitve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki in
- za potrebe izvajanja pogodbe, katere pogodbená stranka je uporabnik.

Osebné podatke, pridobljene na podlagi privolitve (soglasja) in za namen iz privolitve, bo ponudnik hranil, dokler uporabnik privolitve ne bo preklical (umaknil). Ostale pridobljene osebné podatke pa bo hranil do poteka zakonskega roka hrambe.

Ponudnik bo osebné 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, osebné 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 osebné podatke in podatke o nakupovanju za prej navedene namene.

Uporabnik baze podatkov je družba Poslovni sistem Mercator d.o.o., in v njej zaposlene osebe, ki z bazo upravičeno upravljajo. Za potrebe izvajanja programa, analize in različnih poizvedb družba Poslovni sistem Mercator d.o.o., 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.

Osebné podatke lahko obdelujejo tudi pogodbeni partnerji, s katerimi ima ponudnik sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov in ki hkrati lahko zagotavljajo ustrezno visoko raven varstva osebnih podatkov.

Osební podatki ne bodo posredovani tretjim osebam razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago.

## PRAVICE V ZVEZI Z VARSTVOM OSEBNIH PODATKOV

### 29. člen

Uporabnik ima pravico od ponudnika 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 uveljavlja s pisno zahtevo, poslano na naslov ponudnika Mercator d.o.o., Spletna trgovina, Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana, ki ji mora predložiti dokazilo o svoji identiteti in naslovu ali na elektronski naslov info@mercator.si. Podatke lahko kupec popravi tudi v svojem uporabniškem profilu v MST.

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.

Uporabnik lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vloži pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi.

## PRITOŽBE IN SPORI

### 30. 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.o.o., Spletna trgovina, Dunajska cesta 107, 1000 Ljubljana. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Če ponudnik ne ugodi 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. vloži tožbo pri pristojnem sodišču po stalnem prebivališču kupca.

## KONČNE DOLOČBE

### 31. člen

Za prodajne pogodbe, sklenjene pred 26. 1. 2023, se uporabljajo določbe Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKoliT in 31/18).

Poslovni sistem Mercator d.o.o.  
Ljubljana, 25.01.2023 (verzija 8.1.2.)