

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://www.mercatoronline.si/> in je del storitev 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, ki ponuja na spletnem mestu spletno trgovino.

"Obiskovalec" - vsaka fizična ali pravna oseba, ki obišče MST, vendar ni prijavljena kot registrirani uporabnik. Obiskovalec v spletni trgovini ne more oddati naročila, dokler ne postane uporabnik.

"Kupec" - je fizična ali pravna oseba, ki na MST kupi izdelke iz asortimaja ponudnika.

"Uporabnik" - je obiskovalec, ki s potrditvijo in sprejemom Pogojev poslovanja pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter določi geslo, s čimer pridobi pravico do nakupa.

"Uporabnik s Pika kartico" - je uporabnik, ki skladno s Pogoji poslovanja pridobi uporabniško ime in ga poveže s svojo Pika kartico, da lahko s spletnimi nakupi avtomatsko sodeluje po Pika bonitetnih pravilih, izvaja Pika plačila, unovčuje Pika kupone in zanj veljajo Pika cene.

"Pika kartica" - je ponudnikova bonitetna (modra) in plačilno-kreditna (zelena, zlata) kartica, ki jo izda ponudnik skladno s Splošnimi določili za izdajanje in uporabo bonitetne oziroma plačilno-kreditne Pika kartice.

"Spletna cena" - je cena, ki velja na spletu in se lahko razlikujejo od cene v ponudnikovi maloprodajni mreži (fizične trgovine).

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

“**Blago z digitalnimi elementi**” - je 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.

“**Pogoji poslovanja**” - so Pogoji poslovanja Mercator spletne trgovine, dostopni na povezavi: <https://mercatoronline.si/pogoji-poslovanja/>, in so sestavljeni skladno 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/>). Pogoji poslovanja so del pogodbe, sklenjene na daljavo, ki jo skladno z ZvPot-1 sklene ta ponudnik in kupec ob nakupi blaga v MST.

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

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. Uporabnik lahko odda naročilo šele, v kolikor se je predhodno strinjal z vsebino Pogojev poslovanja, s čimer potrjuje, da sprejema in soglaša z vsemi določbami splošnih pogojev. Za posamezno naročilo veljajo Pogoji poslovanja, ki so objavljeni na MST v času oddaje naročila.

INFORMACIJE O REGISTRACIJI

2. člen

Obiskovalec lahko prek spleta opravi registracijo za uporabnika. Obiskovalec registracijo opravi na povezavi: <https://mercatoronline.si/uporabnik/registracija-uporabnika>.

Ob registraciji v sistem MST obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter določi geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika se nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z vnosom vseh zahtevanih podatkov in potrditvijo Pogojev poslovanja 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.

Koraki za registracijo:

1. Obiskovalec je dolžan v postopku registracije navesti obvezne podatke, kot izhaja iz spletnega obrazca, dostopnega na povezavi: <https://mercatoronline.si/uporabnik/registracija-uporabnika>. Ponudnik ne odgovarja za točnost podatkov, ki jih vnese uporabnik.
2. Uporabnik ob registraciji izrecno potrdi, da se strinja s Pogoji poslovanja.
3. Uporabnik se ob registraciji seznanja s ponudnikovo Politiko o varovanju osebnih podatkov, objavljeno na <https://mercatoronline.si/varstvo-osebni-podatkov>.
4. 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.
5. 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.

S klikom »DODAJ V KOŠARICO« kupec izjavlja:

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

Z registracijo uporabnik pridobi pravico do uporabe vseh Mercatorjevih 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 prek 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.

Za uporabo Pika kartice v namen plačevanja v MST in koriščenje Pika ugodnosti mora biti uporabnik registriran kot uporabnik storitve Moja Pika <https://mercatoronline.si/prijava> pri čemer za registracijo in prijavo v MST uporablja isto uporabniško ime in geslo kot v portalu Moja Pika.

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 prek 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. Slike izdelkov v MST so simbolične narave.

Ponudnik si pridržuje pravico do vsebinskih in drugih sprememb v MST brez predhodnega obveščanja. Ponudnik ne odgovarja za morebitne razlike med izdelkom, ki je dostavljen uporabniku, in med izdelkom, ki je simbolično prikazan na MST. Ponudnik prav tako ne nosi odgovornosti, v kolikor izdelek ni na voljo, čeprav je v MST označeno, da je blago dostopno.

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),
- 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 pogojih 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

Kupcu se bonitetne pike dodelijo v kolikor je kupec uporabnik s Pika kartico, registriran v MST in ima Pika kartico povezano s svojim uporabniškim imenom. 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 pri unovčevanju vrednostnih kuponov, pridobljenih na podlagi promocije ali z unovčevanjem pik. Prav tako bonitetnih pik ne podeljujemo v primeru nakupa transportne embalaže, embalaže blaga, vozovnic, vrednostnih kartic za mobilne telefone, znamk, srečk, parkirnih listkov, vstopnic, tobačnih izdelkov, vinjet, za polnjenje darilne kartice Mercator, darilne kartice Select card, storitev Klik in dvig, izdelkov na vinotočih in v primeru vračila embalaže – avtomati. Aktivnosti večkratnikov pik se med seboj izključujejo.

UNOVČEVANJE PIK

6. člen

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

Unovčevanje zbranih bonitetnih pik (modra Pika kartica): Imetniki modre Pika kartice

lahko zbrane bonitetne pike unovčijo ob nakupu ob dostavi na dom.

Unovčevanje zbranih bonitetnih pik je mogoče zgolj, če znesek bonitete unovčenja ustreza končnemu znesku nakupa. V primeru, da izbrani izdelek ne bo na voljo, se znesek nakupa zmanjša (razen, če pri naročilu izberete možnost zamenjave izdelka in končni znesek nakupa ustreza znesku bonitete). Unovčenje pik ni mogoče, če je znesek nakupa manjši od zneska bonitete.

Pripis pik za opravljen nakup (modra, zelena in zlata Pika kartica): Pike so za nakup avtomatsko pripisane na dan prevzema oz. dostave naročila na Pika kartico v višini zneska nakupa. Ročni pripis pik ob prevzemu naročenega ni mogoč.

SPLETNI BONUS

7. člen

Spletni bonus je znesek, ki ga lahko prejmete prek različnih promocijskih aktivnosti, ob vračilu embalaže, reklamacije idr. in ga v spletni trgovini lahko koristite kot vrsto plačila. Izkoristite ga lahko v nakupnem procesu pri pregledu košarice. V posebno okno vpišete poljubni znesek, ki vam je ponujen in ga želite koristiti.

Spletni bonus zniža končni znesek za plačilo. Ta znesek je tudi veljaven znesek za obračun dostave.

CENE

8. 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 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. V kolikor je izvedljivo, je nadometni izdelek cenejši in izbran med našimi trgovskimi znamkami.

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

Vrednost izdelkov ob naročilu pomeni tudi informativna vrednost spletnega nakupa, ki vpliva na rezervacijo sredstev na bančnem ali računu plačilno-kreditne Pika kartice, ki je izbrana za plačilo tega nakupa. Informativna vrednost še ne pomeni dejanskega plačila, temveč je zgolj rezervacija, ki pa se ob dostavi spremeni v dejansko obračunano vrednost dostavljenih izdelkov. Dejansko obračunana vrednost pomeni dejansko višina spletnega nakupa.

PLAČILO IN RAČUN

9. 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 prek mobilnega bančnega POS terminala: Mastercard, Visa, Diners, Maestro kartice, zelena in zlata Pika kartica ter gotovina in darilna kartica Mercator.

Uporabnik s Pika kartico lahko plačuje z zeleno ali zlato Pika kartico. Navedeni načini plačila veljajo tudi za kupce, ki so fizične osebe in se odločijo za prevzem izdelkov na lokaciji DRIVE IN ali PREVZEM točki.

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 prek 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 pogodbe s ponudnikom:

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

V primeru, da se kupec, ki je **pravna oseba**, odloči za prevzem izdelkov na lokaciji DRIVE IN ali PREVZEM točki, mu je omogočeno plačilo z vsemi karticami, standardno podprtimi prek mobilnega bančnega POS terminala: Mastercard, Visa, Diners, Maestro kartice in gotovino.

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 po-

trebno za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

PRODAJNA POGODBA

10. člen

Prodajna pogodba je pogodba, sklenjena na daljavo med ponudnikom in kupcem 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. Prodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo.

Prodajna 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 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1),
- če se je kupec pri preteklem naročilu blaga do dostavljalca vedel nesramno, žaljivo, nasilno, se z njim prepiral, nanj vpil ali ga kako drugače ogrožal,
- če kupec ponudniku na kakršenkoli način povzroča poslovno škodo (npr. ponavljajoče naročanje in preklicevanje naročil,..).

STATUS NAROČILA

12. člen

Kupec znotraj nakupnega procesa od oddaje naročila do prejema naročila lahko spremlja statuse le-tega. Oddanega naročila ni več mogoče spreminjati.

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 s SMS sporočilom oz. 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.

V postopku komisioniranja: Naročilo se pripravlja za odpremo.

Čaka na odpremo: Naročilo je pripravljeno in čaka na odpremo oz. prevzem v izbranem časovnem oknu.

V dostavi: Blago je bilo dostavljeno/prevzeto.

Dostavljeno: Blago je bilo dostavljeno na kupčev naslov oz. prevzeto na prevzemni točki.

Izdelan in poslan račun: Račun se kreira pred odpremo naročila in ga kupcu voznik dostavi skupaj z naročilom.

Plačilo računa je potrjeno: Plačilo blaga je potrjeno. Kupčev račun je bremenjen za dejanski znesek dostavljenega blaga.

Preklicano: Status se pojavi v profilu uporabnika v primeru morebitnega preklica naročila.

DOSTAVA IN PREVZEM BLAGA

13. člen

Dostavo izdelkov na dom, kupljenih prek MST, ponudnik prek svojih lastnih virov ali/in prek pogodbenih partnerjev zagotavlja na teritoriju Slovenije na lokacijah in območjih. Če dostavljamo na tvoj naslov preveri v [svojem profilu](#). Ponudnik bo blago dostavil v dogovorjenem roku, skladno s pogoji in cenikom, objavljenim v MST (dostopen na povezavi: <https://mercato-online.si/dostava-na-dom/298>).

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:

- **DOSTAVA 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.
- **OSEBNI PREVZEM, DRIVE IN** - 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 (oz. v primeru prodaje na obroke v 15) 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 po elektronski pošti na naslov: spletna.trgovina@mercator.si). V ta namen lahko kupec neobvezno uporabi tudi elektronski obrazec za odstop od pogodbe ([Obvestilo o odstopu od pogodbe](#)). V tem primeru ponudnik nemudoma pošlje kupcu po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca.

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:

- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad blagom;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih kupec naroči v enem naročilu;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, 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 kupec do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka iz prvega odstavka tega člena.

Kupec 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.

Kupec 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. Kupec 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 kupec odstopi od 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 (kupec je navedel uporabo drugega plačilnega sredstva) ali v kolikor zaradi narave plačila

vračila 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 izbere odvoz istovrstne stare električne in elektronske opreme v enakem številu, kot je število kosov kupljene opreme. Oprema mora biti primerno pripravljena za prevoz, in sicer mora biti odklopljena, pritrjene mora imeti vse odpirajoče se dele in odstranjene morebitne cevi. Kupec o odvozu obvesti voznika.

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.

REKLAMACIJA

16. člen

Ponudnik zagotavlja garancijo za izdelke in jamčevalne zahteve za izdelke skladno z veljavno zakonodajo Republike Slovenije.

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.

Na reklamacijskem zapisniku se zapišejo kupčeve ugotovitve in njegov predlog glede rešitve reklamacije (popravilo, zamenjava blaga ali vračilo kupnine). 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 pod pogoji in v vrstnem redu uveljavljanja zahtevkov v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov. Pritožbe in reklamacije na izdelke oziroma storitev lahko sporočite na e-naslov spletna.trgovina@mercator.si in telefon **080 20 81**.

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

V skladu z rešitvijo reklamacije bodo kupcu morebiti ustrezno odvzete tudi pripisane pike ali druge ugodnosti, ki izhajajo iz računa, ki je predmet reklamacije.

OPOZORILA IN OMEJITVE

17. 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 dostavljavec 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.

Prevzem blaga na prevzemni ali DRIVE-IN točki:

Zaradi varnostnih razlogov pri prevzemu izdelkov na prevzemni točki 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, pri prevzemu izdelkov po sistemu DRIVE IN pa se kupec identificira na vstopnem terminalu s številko naročila, QR kodo ali Pika kartico.

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 na prevzemni točki kupec/prevzemnik blaga potrdi s podpisom dobavnice, na DRIVE IN točki pa s podpisom na elektronski blagajni.

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

POVRATNA EMBALAŽA

18. 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 spletnega bonusa, ki ga bo kupec lahko koristil ob naslednjem naročilu.

ZAGOTAVLJANJE INFORMACIJ O ŽIVILIH

19. 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 informacijo 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 ne predpakiranimi 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

20. 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 prek spleta. Za vse dodatne informacije se kupec lahko obrne na e-naslov spletna.trgovina@mercator.si in telefon 080 20 81.

VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

21. člen

Upravljavalec osebnih podatkov v okviru teh Pogojev poslovanja je družba Poslovni sistem Mercator d.o.o.

Več informacij v zvezi z obdelavo vaših osebnih podatkov, njihovim varovanjem ter vašimi pravicami lahko pridobite v »Politika varovanja osebnih podatkov«, dostopni na povezavi: <https://mercatoronline.si/varstvo-osebni-podatkov/367>.

Za obiskovalce/uporabnike/kupce veljajo vsa določila glede piškotkov, kot so določena v Politiki o uporabi spletnih piškotkov (dostopno na povezavi: <https://mercatoronline.si/piskotki/312>) in 225. členu Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2).

VARNOST PODATKOV

22. 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.

PRITOŽBE IN SPORI

24. člen

Pritožba se odda prek e-poštnega naslova 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 ugotovi pritožbi, ga obvesti o razlogih za zavrnitev pritožbe in poduči o možnostih nadaljnjega reševanja 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) vložijo 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. im. 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. 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 vložijo na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani www.ecdr.si, ali v papirni obliki na sedežu ECDR. Postopke izvensodnega reševanja potrošniških spo-

rov vodijo nevtralni strokovnjaki, akreditirani pri ECDR, ki izpolnjujejo pogoje, predpisane z ZIsRPS in so vpisani v register izvajalcev pri MGRT. Ponudnik v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (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. vložijo tožbo pri pristojnem sodišču po stalnem prebivališču kupca.

Poslovni sistem Mercator d.o.o.
15.01.2024 (verzija 8.1.3.)