

Splošni pogoji poslovanja

Spletna trgovina ILKOS posluje v tem trenutku in do nadaljnjega samo na območju republike Slovenije in Italije.

S spletno stranjo in spletno trgovino upravlja oziroma jo izvaja podjetje Ilkos d.o.o., Moškanjci 95, 2272 GORIŠNICA, registrirano na Okrožnem sodišču Ljubljana, z matično številko 2158175000. Podjetje je davčni zavezanec (ID za DDV: SI25866460)

(v nadaljevanju: ILKOS).

Vse uporabnike prosimo, da natančno preučite splošne pogoje poslovanja spletne trgovine (v nadaljevanju: pogoji), saj vas ti zavezujejo s trenutkom, ko vanjo vstopite. Velja, da ste z vsako transakcijo, opravljeno prek naše spletne trgovine, seznanjeni s celotno vsebino pogojev in ste v dotične splošne pogoje privolili brez omejitev.

Splošni pogoji spletne trgovine ILKOS so sestavljeni skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

Vsak, ki opravi nakup v spletni trgovini, se strinja s temi pogoji poslovanja.

Pogoji nakupa

Z nakupom obiskovalec, ki mora biti starejši od 18 let, postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa na tej spletni strani. Z nakupom na spletni strani uporabnik vstopi v poslovno (pogodbeno) razmerje s prodajalcem. Šteje se, da uporabnik (kupec) in ILKOS ob nakupu skleneta pogodbo na daljavo.

Spletna trgovina je odprta vsak dan, 24 ur na dan. Včasih je iz tehničnih razlogov onemogočeno poslovanje prek spletne trgovine ali celo dostop do spletne strani. ILKOS si zato pridržuje pravico, da za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi prodajo nekaterih ali celo vseh izdelkov ali da za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi dostop do spletne strani. ILKOS ne prevzema odgovornosti za nedelovanje spletne trgovine zaradi nezadostnega znanja uporabe, kakršnih koli posledic zlorabe spletne strani, nedelovanje storitve zaradi izpada telekomunikacijskega omrežja, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko za določeno časovno obdobje motile uporabo.

Ponudba, cene, popust in različne akcije

V spletni trgovini ILKOS je možen nakup različnih potrošniških izdelkov namenjenih široki potrošnji.

Vse cene v spletni trgovini so izražene v EUR in vključujejo DDV (davek na dodano vrednost). Za vsa naročila veljajo trenutno objavljene cene. Pri nakupu bomo upoštevali ceno, ki velja ob potrdilu plačila.

Cene izdelkov se lahko spremenijo kadarkoli, brez predhodnega obvestila. Cene, ki veljajo v akciji za določen čas, so posebno določene, prav tako je jasno naveden poseben popust, ki se obračuna na blagajni.

ILKOS ima pravico uporabnikom ponuditi različne akcije s popusti ali dodatne akcije ob nakupu več izdelkov ali določenih kompletov izdelkov. Te akcije in popusti bodo vnaprej objavljeni v spletni trgovini ILKOS Vse akcije so časovno omejene in kupec se nima pravice sklicevati nanje v času, ko določena akcija ne velja.

Obračun posameznih akcij se obračuna neposredno po izvršenem naročilu in je jasno razviden tudi na predračunu ter kasneje na računu.

Nakup preko spletne trgovine ILKOS

Nakup v spletni trgovini ILKOS je enostaven in varen. Vstopna stran spletne trgovine je izhodišče za vaš nakup ali brskanje po ostalih vsebinah. Naročilo lahko opravite 24 ur na dan, vse dni v tednu.

1. Izberite zelene izdelke in jih enostavno dodajte v košarico (klik na gumb »Dodaj v košarico«).
2. V košarici lahko spreminjate količino izbranih izdelkov, lahko pa jih tudi odstranite iz košarice.
3. S klikom na »ZAKLJUČI NAKUP« se vam prikaže končni znesek ter možnost izbire načina dostave.

Na tej strani vnesete svoje podatke, ki so pomembni za dostavo (osebni podatki, naslov, kontakt,...).

Prav tako se vam odpre polje »Koda za popust«, kamor vnesete kodo, če je trenutno aktivna akcijska prodaja.

4. S klikom na gumb »Naprej na dostavo« se vam odpre polje, kjer se vam prikaže strošek dostave vašega paketa in se obračuna končni znesek nakupa.
5. S klikom »Naprej na plačilo« se postavite na stran za plačilo s kartico, plačilo po povzetju ali Paypalom in sledite navodilom za izvedbo spletnega plačila. Plačilo zaključite s klikom na gumb »Plačaj zdaj«.
6. Ob zaključku nakupa boste prejeli e-pošto, ki potrjuje nakup in povzema vsebino nakupa.

Če imate pri nakupu kakršnekoli težave (napačen naslov, napačna izbira izdelkov ipd), nas pokličite na +3862741 75 17 ali nam pošljite e-pošto na info@ilkos.si z opisom problema.

Načini plačila

V spletni trgovini ILKOS lahko naročene izdelke plačate:

- s karticami (Mastercard, Visa, AmericanXpress),
- preko sistema PayPal.
- po povzetju

Želeni način plačila ustrezno označite ob zaključku naročila.

Dostava

Cena dostave se obračuna skladno s cenikom izbranega izvajalca dostave.

Po prejemu plačila (razen v primeru izbire »po povzetju«) bomo naročene izdelke odposlali v roku enega do pet (1 – 5) delovnih dni. V primeru preobremenjenosti si pridržujemo pravico do podaljšanja tega roka. Če naročenih izdelkov trenutno ni na zalogi, ILKOS na enega od danih kontaktov kupca obvesti o predvidenem datumu dobave oziroma dostave.

Stroški pošiljanja se obračunajo že pri nakupu v spletni trgovini ILKOS. Dodatnih stroškov pošiljanja poštarju ali drugemu dostavljavcu naročenih izdelkov niste dolžni poravnati. Kupec blago prejme dostavljeno na naslov, skladno s pravili izvajalcev poštnih storitev.

Račun

ILKOS kupcu račun pošlje po e-pošti, ki je razčlenjen in vsebuje vse podatke o prodajalcu in kupcu ter vse stroške nakupa. Ustrezen DDV je jasno prikazan. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasnejši ugovori glede pravilnosti izdanih računov ne bodo upoštevani.

Preklic naročila

ILKOS se trudi naročila obdelati hitro in s tem zagotoviti čim hitrejšo dostavo naročenih izdelkov. Če želi kupec svoje naročilo preklicati po oddaji le-tega, naj to stori v najkrajšem možnem času in to sporoči po elektronski pošti info@ilkos.si.

Odstop od nakupa

Kupec ima vedno pravico odstopiti od nakupa tudi po tem, ko je naročeni izdelek že prejel in ga lahko vrne brez obrazložitve.

Kupec ima, skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), vedno pravico odstopiti od nakupa oziroma kupoprodajne pogodbe na daljavo tudi po tem, ko je naročeni izdelek že prejel in ga lahko vrne brez obrazložitve. V tem primeru mora biti kupljen izdelek v neodprti, nespremenjeni in nepoškodovani embalaži, razen če je izdelek uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Strošek vračila nosi kupec. Izdelek mora kupec vrniti na naslov ILKOS d.o.o., Moškanjci 95, 2272 GORIŠNICA, in sicer najpozneje v 7 dneh po obvestilu, da odstopa od nakupa.

Odstop od nakupa je možen v 7 dneh od dne, ko je kupec fizično prejel naročen izdelek oziroma ga je v njegovem imenu fizično prevzel nekdo drug. Po izteku tega dne odstop od nakupa ni več možen. Odstop mora biti v pisni obliki in sicer na fizični ali elektronski naslov prodajalca info@ilkos.si. Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem vaše pravice do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka od te pogodbe.

Kupec ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke ter transakcijski račun, na katerega želi prejeti vrnjeno plačilo. Vračilo plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni z naše strani ponujena cenovno najugodnejša standardna oblika dostave), bo prodajalec opravil v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu od pogodbe in/ali vrnjenih že poslanih izdelkov. Takšno povračilo bo prodajalec izvršil s nakazilom na transakcijski račun kupca. V nobenem primeru kupec zaradi takšnega povračila ne bo imel kakršnih koli stroškov.

Plačilo vračila nakupa lahko prodajalec zadrži, dokler ne prejme vrnjene izdelka ali neposrednega dokaza, da je bil izdelek odpremljen. Stroške vračila izdelka v celoti nosi kupec.

V primeru, da je bil izdelek kupljen z določenim popustom (promocijske akcije), se ta sredstva upoštevajo kot popust in se kupcu ne vrnejo. Prodajalec vrne višino zneska, ki je bila dejansko vplačana s strani kupca.

Stvarne napake, reklamacije in izvensodno reševanje sporov

Vsi izdelki so pred dostavo pregledani in odposlani nepoškodovani. Vaše izdelke bomo skrbno zapakirali v škatlo za dostavo, da bi do vas prišli nepoškodovani in v originalni embalaži.

Stvarne napake

Podjetje ILKOS d.o.o. (v nadaljevanju: prodajalec), skladno z ZVPot, nosi odgovornost za stvarne napake na izdelku, ki se pokažejo v dveh letih od prevzema izdelka. Prodajalec odgovarja za stvarne napake, ki jih je izdelek imel takrat, ko je nevarnost prešla na kupca, ne glede na to, ali mu je bilo to znano ali ne. Prodajalec odgovarja tudi za tiste stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko je nevarnost prešla na kupca, če so posledica vzroka, ki je obstajal že pred tem. Neznatna stvarna napaka se ne upošteva. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mine eno leto, odkar je bil izdelek izročen.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca po e-pošti na: info@ilkos.si v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Kupec mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Obvestilo o napaki lahko kupec prodajalcu sporoči osebno (po predhodnem dogovoru), o čemer mu mora prodajalec izdati potrdilo.

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

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

Prodajalec mora pisno odgovoriti kupcu na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na izdelku sporen. Če obstoj napake na izdelku ni sporen, mora prodajalec čim prej, vendar najpozneje v roku osmih dni, ugoditi kupčevi zahtevi.

Kdaj je napaka stvarna? Kadar:

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

Kako se preverja primernost izdelka?

Preverja se z drugim, brezhibnim izdelkom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem izdelku. V tem primeru je proizvajalec prodajalec izdelka.

Prevzem artiklov, vrnjenih iz obravnave garancije ali stvarne napake

Kupec je dolžan izdelek, ki ga je prodajalcu izročil v garancijsko ali drugačno obravnavo, po zaključku obravnave prevzeti. Kupec prevzame izdelek na prevzemnem mestu, na katerem ga je osebno izročil prodajalcu, v primeru, da ga je poslal po pošti, pa mu bo vrnjen na naslov, ki ga je kupec sporočil.

Prodajalec kupcu pošlje obvestilo o vrnitvi izdelka iz obravnave ter ga pozove na prevzem izdelka. Kupec je dolžan izdelek prevzeti v roku 14 dni od dneva obvestila. Če kupec izdelka ne prevzame v navedenem roku, se izdelek hrani na naslovu prodajalca ILKOS d.o.o., Moškanjci 95, 2272 GORIŠNICA. Prodajalec hrani izdelek v lastnem skladišču do poteka 6 mesecev od dneva obvestila. Prodajalec ima za to obdobje pravico do povračila vseh stroškov skladiščenja (1 EUR/dan) ter pravico do povračila vseh za ohranitev izdelka potrebnih stroškov.

Po poteku 6 mesecev od dneva obvestila lahko prodajalec izdelek proda prek spletne trgovine ILKOS in doseženi znesek kupnine, po odbitku prodajnih in ostalih stroškov prodajalca, nakaže kupcu. V primeru, da je vrednost izdelka neznatna, ga lahko prodajalec podari v dobrodelne namene in v tem primeru kupcu ni dolžan nobenega vračila. Prodajalec 15 dni pred iztekom 6 mesečnega roka hrambe kupca obvesti o nameravani prodaji oziroma o podaritvi izdelka, po prodaji pa tudi o doseženi ceni in znesku stroškov ter o nakazilu preostanka kupnine na transakcijski račun kupca.

Reklamacije, pritožbe in spori

Prodajalec spoštuje veljavno evropsko zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb. Prodajalec določi osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti.

Pritožba se odda prek e-poštnega naslova: info@ilkos.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Prodajalec bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka.

Prodajalec se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato si prodajalec prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

V primeru sodnega reševanja sporov je pristojno sodišče po sedežu prodajalca.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga kupec lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Prodajalec, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je potrošnikom na voljo na spletni strani [Spletno reševanje sporov | Evropska komisija \(europa.eu\)](#). Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

Omejitev odgovornosti

Podjetje ILKOS d.o.o ne prevzema odgovornosti za morebitne posledice pri uporabi informacij v spletni trgovini. Podjetje ILKOS d.o.o si pridržuje pravico kadarkoli spreminjati vsebino spletne trgovine brez predhodnega obvestila in ne prevzema odgovornosti za morebitne posledice teh sprememb.

Podjetje ILKOS d.o.o se bo v največji možni meri trudilo za ažurnost, brezhibno delovanje in točnost informacij navedenih v spletni trgovini ILKOS Kljub temu pa se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave, zaloga ali cena spremenijo tako hitro, da ILKOS ne uspe popraviti določenih podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bo podjetje ILKOS kupca obvestilo o spremembah in mu ponudilo rešitev, ki bo v zadovoljstvo obeh strank oziroma mu omogočilo odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega izdelka. ILKOS ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih izdelka in vse z mote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih ILKOS v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. Če kupec opazi kakršnokoli pomanjkljivost, napako ali nedelovanje, prosimo, da to nemudoma sporoči na enega izmed kontaktov in s tem pripomore h kakovosti in ažurnosti spletnega mesta.

Vsebine v spletni trgovini so avtorsko zaščitene. Kakršnakoli druga uporaba, kopiranje, objava in distribucija spletnih vsebin ali njihovih posameznih delov je brez dovoljenja podjetja ILKOS d.o.o prepovedana.

Podatki podjetja ILKOS d.o.o.

ILKOS svečarstvo in trgovina d.o.o.

Moškanjci 95

2272 Gorišnica

Matična številka: 2158175000

Davčna številka: SI 25866460

Telefon: +386 27417515

<http://www.ilkos.si>

info@ilkos.si