

POGOJI POSLOVANJA PREK SPLETNE TRGOVINE BUTAN PLIN

Splošni pogoji Spletne trgovine Butan plin so sestavljeni v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot-UPB2\)](#), na podlagi priporočil [GZS](#) in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje.

S spletno trgovino Butan plin (v nadaljevanju »trgovina«) upravlja podjetje Butan plin d.d. (v nadaljevanju »ponudnik«). Obiskovalci spletne strani lahko opravijo nakup elektronsko, pri čemer registracija kupca ni potrebna. Nakupi v spletni trgovini Butan plin so možni le za fizične osebe, za samostojne podjetnike in pravne osebe pa ne. Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

Dostopnost informacij

(povzetek zakonodaje)

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

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- b) kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- d) dostopnost artiklov (vsak artikel ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- e) pogoje dostave artiklov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- g) način plačila in dostave,
- h) časovno veljavnost ponudbe,
- i) rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo artikla,
- j) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Ponudba artiklov

Zaradi narave poslovanja preko svetovnega spleta ponudnik redno spreminja in ažurira ponudbo spletne trgovine Butan. Cene so predstavljene kot redne cene in spletne cene. **Redne cene** so cene, ki jih sam oblikuje ponudnik. **Spletna cena** je cena, ki velja za nakup preko spleta v primeru 100 % plačila z gotovino ali osebnem prevzemu v Energetskem centru Butan plin, Verovškova 70, Ljubljana.

Načini plačila

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- z **gotovino** ob prevzemu (velja spletna cena),
- z gotovino ali **plačilno oziroma kreditno kartico** (Eurocard/Mastercard, Visa, American Express, Maestro) ob osebnem prevzemu v Energetskem centru Butan plin, Verovškova 70, Ljubljana (velja spletna cena).

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški. Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena v arhivu ponudnika, kupec prejme kopijo naročila na posredovan e-naslov.

Cene

Spletna cena velja za vse obiskovalce spletne strani, ki naročijo izdelek in s tem izvedejo nakup prek spleta na spletni strani www.butanplin.si. Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.

Kljub izjemnim naporom, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je

podatek o ceni napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo ponudnik kupcu ponudil rešitev, ki bo šla v obojestransko zadovoljstvo.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo o statusu Naročilo potrjeno). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca.

Postopek nakupa

1. **Naročilo sprejeto** Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. Na tem koraku ima kupec v roku ene ure možnost preklicati naročilo, ki ga posreduje na spletni naslov trgovina@butanplin.si.
2. **Naročilo potrjeno** Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo, ko ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pri dobavi blaga, ki ga ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču, je ponudnik izključno vezan na dobavo s strani ponudnikovega dobavitelja in na čas, v katerem lahko ponudnikov dobavitelj dostavi blago do ponudnika. Prek elektronske pošte ponudnik kupca sproti obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo blaga. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči ponudniku, ki bo artikel odstranil iz naročila, ostale artikle iz naročila pa po izbiri kupca, ali dobavil, ali pa celotno naročilo storniral. Ponudnik ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave blaga, ki ga ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču.
3. **Blago odpremljeno** Ponudnik v dogovorjenem roku blago pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca. Ponudnik v omenjenem elektronskem sporočilu pouči kupca tudi o politiki vračila blaga, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam se lahko obrne v primeru pritožbe.

Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

Potrošnik ima pravico, da v 15 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči (na kontaktni e-naslov trgovina@butanplin.si), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga. Blago je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Vrnitev prejetega blaga podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

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

Vračilo vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 30 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. V ta namen mora kupec ponudniku sporočiti vse potrebne podatke za vračilo kupnine na TRR kupca. Vplačana kupnina se kupcu vrne na njegov TRR.

Možnost vračila ne velja, če je potrošnik odprl varnostni pečat. Ob vračilu blaga naj potrošnik predloži račun.

Obrazec za vračilo artiklov je na voljo na spletni strani www.butanplin.si v razdelku spletne trgovine, kjer lahko najdete tudi več informacij o politiki vračil.

Garancija

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 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.

Stvarna napaka

Prodajalec odgovarja za stvarne napake prodanega blaga v skladu z določili civilnega prava.

Kupec je dolžan o očitnih napakah prodajalca obvestiti v osmih dneh, sicer izgubi pravico, ki mu iz tega naslova pripada. O skritih napakah je dolžan kupec prodajalca obvestiti v osmih dneh, šteto od dneva, ko je napako opazil. Prodajalec ne odgovarja za napake, ki se pokažejo potem, ko mine šest mesecev, odkar je bila stvar izročena.

Kupec, ki je o napaki pravočasno in pravilno obvestil prodajalca, lahko takoj uveljavlja odpravo napake oziroma izročitev druge stvari brez napake ali zahteva znižanje kupnine.

Dostava

Ponudnik bo blago oziroma storitev dostavil v dogovorjenem roku.

Pogodbeni partner za dostavo pošiljk je **Pošta Slovenije**, vendar si ponudnik pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil bolj učinkovito.

Strošek dostave se obračuna po veljavnem ceniku pogodbenega partnerja (Pošta Slovenije), ki je javno objavljen na spletni strani <http://www.posta.si/seznam-dokumentov/799/Informativni-ceniki>.

Varnost

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov.

Varovanje osebnih podatkov

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov kupca.

Ponudnik za nedoločen čas hrani IP naslove vseh obiskovalcev spletne trgovine Butan plin ter podatke kupcev, ki jih ti posredujejo v svojem naročilu: ime in priimek, e-poštni naslov, kontaktni telefon, primarni naslov in naslove za dostavo.

Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo.

Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

Komunikacija

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje.

Oglasna elektronska sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj bo jasno razviden,
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike bodo označene kot takšne. Prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval.

Varstvo otrok

Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

Ponudnik ne sme sprejemati naročila od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi za to imel izrecnega dovoljenja njegovih staršev ali skrbnikov.

Ponudnik brez izrecnega dovoljenja njihovih staršev ali skrbnikov ne sme sprejemati kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke. Prav tako ponudnik tretji osebi ne sme izdajati podatkov, sprejetih od otrok, izjema so starši oziroma skrbniki.

Ponudnik ne sme ponujati prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so škodljive za otroke.

Odveza odgovornosti

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega artikla.

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti artikla.

Ponudnik ima možnost odstopa od pogodbe s stranko le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitno napako se opredeli bistvene lastnosti predmeta in vse zmote, ki se po običajih v prometu ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih ponudnik v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

Ponudnik si pridržuje pravico, da pogoje poslovanja spremeni kadarkoli in na kakršenkoli način, ne glede na razlog in brez predhodnega opozorila.

Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova info@butanplin.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Ponudnik 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 potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Butan plin d.d.
Tomaž Grm, generalni direktor

Ljubljana, december 2012