

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

1. Veljavnost

1.1. Splošni pogoji poslovanja (SPP) veljajo za vsa poslovna razmerja z našimi poslovnimi partnerji, v nadaljevanju strankami. Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine določajo pogoje nakupa ter prodaje izdelkov, ki jo izvaja podjetje Prodent Int., d.o.o., Zvezna ulica 2A, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju Prodent Int.). Spletna trgovina Prodent Int., je informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabnikom. Upravlja jo podjetje Prodent Int., d.o.o. Uporabnik je oseba, ki uporablja naš sistem, torej stranka v Spletni trgovini Prodent. Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje Spletne trgovine Prodent, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

1.2. SPP se uporabljajo v vsakokratno veljavnem besedilu, tudi za bodoče posle z isto stranko, ne da bi se morali sklicevati na njih v vsakem posameznem primeru.

1.3. Veljavnost SPP je izključna. Splošni pogoji poslovanja stranke, ki odstopajo od teh SPP ali jih dopolnjujejo, veljajo le in toliko, koliko smo njihovo veljavo izrecno in pisno potrdili. To velja tudi, če smo ob poznavanju strankinih splošnih pogojev poslovanja strankino ponudbo sprejeli brez pridržkov.

1.4. Posamični dogovori s stranko (vključno z dopolnili in spremembami) imajo prednost pred temi SPP. Vsebina posamičnega dogovora se dokazuje s pisno pogodbo ali našim pisnim potrdilom.

1.5. Izjave, ki jih stranka daje po sklenitvi posla (npr. določanje roka, sporočanje napak, odstop od pogodbe), so veljavne le, če so dane v pisni obliki.

1.6. Zakonski predpisi veljajo v primeru, ki jih ti SPP ne urejajo, in v primerih, v katerih s temi SPP niso izrecno izključeni.

1.7. Prodent in stranka urejata medsebojne obveznosti pri nakupih prek Spletne trgovine Prodent s temi splošnimi pogoji. Vsak uporabnik storitve Spletne trgovine Prodent ima uporabniško ime in geslo, s katerima se predstavi. Geslo je tajno in znano le uporabniku, ki ga dobi prek elektronske pošte. Uporabnik je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal samo on oziroma oseba, ki je pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu.

2. Ponudba, naročilo, prepoved odstopa terjatve

2.1. Naše ponudbe so neobvezujoče.

2.2. Naročilo stopi v veljavo z oddajo le tega s strani kupca prodajalcu, razen v primeru, če prodajalec kupca obvesti, da izbranega blaga zaradi različnih razlogov ni na zalogi ali da zaradi tehničnih razlogov naročila ni mogoče sprejeti (neporavnane plačilne obveznosti, blokada računa, strokovna usposobljenost,...). Stranka lahko naročilo prekliče v 24 urah od oddaje naročila.

2.3. Če stranka naroča po elektronski poti, ga samodejno preko e-pošte obvestimo o prejemu naročila. V samodejnem e-sporočilu je ponovno navedeno naročilo. To e-sporočilo ne predstavlja sprejema naročila.

2.4. Če so bistvene navedbe o produktih ali o ceni napačne, si pridržujemo pravico do izpodbijanja pogodbe iz tega razloga.

2.5. Stranka sme upravičenja iz pogodbe odstopiti samo ob našem predhodnem pisnem soglasju in samo v primeru, ko naši interesi z odstopom niso nesorazmerno prizadeti.

3. Dobavni rok, odstopna pravica, zamuda z dobavo

3.1. Če se ne držimo obvezujočega dobavnega roka zaradi razloga, za katerega ne odgovarjamo, nemudoma obvestimo stranko o predvidenem novem dobavnem roku. Če blago ne bo na voljo niti do poteka novega dobavnega roka, smo upravičeni delno ali v celoti odstopiti od pogodbe. Če je bilo blago že plačano, vrnemo kupnino. Blago ni na razpolago zlasti, če:

- tudi sami nismo pravočasno prejeli blaga zaradi razlogov, za katere ne odgovarjamo oziroma na njih nismo mogli vplivati,
- ni bilo oziroma ni bilo pravočasno izdano uvozno dovoljenje, ki je potrebno za uvoz blaga na carinsko območje.

Določbe teh SPP ne vplivajo na zakonske predpise, ki so v našo korist in ki se nanašajo na odstop od pogodbe in prekinitve pogodbe, kot tudi na vračanje prejetega po pogodbi (npr. nemožnost ali nesprejemljivosti izpolnitve).

3.2. Zamuda pri dobavi nastane le ob predhodnem pisnem opominu stranke.

4. Dobava, zamuda pri prevzemu

4.1. Blago se dobavlja iz skladišča (Ljubljana, Nemčija). Kraj izpolnitve za vse obveznosti po tem pogodbenem razmerju je Ljubljana.

4.2. Blago, ki ni več v redni ponudbi, je dobavljivo le do odprodaje zalog.

4.3. Blago pošiljamo v kraj, ki ga določi stranka. S predajo blaga prevozniku preide nevarnost naključnega uničenja, izgube in naključnega poslabšanja blaga na kupca. Odločitev o načinu pošiljanja (zlasti prevoznik, pot, embalaža) sprejmemo mi. Na željo stranke in proti plačilu dodatnih stroškov je mogoč dogovor o posebnem prevozu (npr. hitra dostava) ali delna dostava.

4.4. Do delnih dostav smo upravičeni, če:

- je delna dostava glede na pogodbeni namen za stranko sprejemljiva in
- je zagotovljena dostava preostalega blaga in
- stranka zaradi delne dostave nima znatnega dodatnega dela ali ji zaradi tega ne nastanejo dodatni stroški.

4.5. Dobave in pošiljanje katalogov v države, ki niso članice EU, ni mogoče.

4.6. Dobave v tujino so mogoče v primeru, ko skupna neto cena blaga znaša najmanj 250€.

4.7. Če pride do zamude z izpolnitvijo naše obveznosti, za katero odgovarja stranka (npr. zamuda pri prevzemu), smo upravičeni, zahtevati povračilo nastale škode in morebitnih dodatnih stroškov (npr. stroški skladiščenja).

5. Cene, plačilni pogoji, zamuda pri plačilu, pravica do zavrnitve naročila

5.1. Cene izdelkov so v EUR in NE vključujejo DDV-ja, stroškov transporta in dobave, zavarovanja in montaže opreme. Pridržujemo si pravico do sprememb cen, če ni drugače navedeno (primer akcij in posebnih popustov). Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila in pod pogoji teh SPP. Navedene cene veljajo le za nakupe v Spletni trgovini Prodent in se lahko razlikujejo od cen v Prodentovi trgovini.

5.2. 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 izdelka spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo kupcu ponudil rešitev, ki bo v obojestransko zadovoljstvo.

5.3. Roki veljavnosti akcije, ki se med sabo lahko razlikujejo, so navedeni ob akcijski ponudbi.

5.4. Spletna trgovina Prodent Int. želi čim bolj ustreči željam vseh kupcev, zato vam ob naročilu nad 70 € izbrano blago brezplačno dostavimo na vaš naslov na območju Republike Slovenije. Pri naročilu in dobavi izdelkov v znesku do 70,00 EUR (brez vključenega DDV) obračunavamo stroške transporta v višini 5,00 EUR (brez vključenega DDV).

5.5. Dobava izdelkov iz zaloge je 2 delovna dneva. Dobavni rok za izdelke, ki niso na zalogi je do 30 delovnih dni. Ne velja za opremo in pohištvo. Prodajalec si pridržuje pravico do dobave v celotni ali v delnih dobavah, vendar ne več kot v 60 delovnih dneh. V primeru zamude skrajnega roka dobave, ima stranka pravico do razveljavitve pogodbe, sklenjene z oddajo naročila.

5.6. Nudimo splošni spletni popust v višini 2% na posamezni artikel oziroma na vrednost naročila. Popusti, opredeljeni v spletni trgovini se ne seštevajo. Pri obračunu zneska za plačilo se upošteva višji, vrednostno opredeljen popust posameznega kupca.

5.7. Račun je priložen dobavljenemu blagu. Plačilo velja za opravljeno, ko je znesek po računu knjižen v dobro enega naših transakcijskih računov. Zamuda nastane po preteku 30 dni od izstavitve računa. Za čas zamude smo upravičeni zaračunavati zakonske zamudne obresti. Pridržujemo si pravico do povračila škode zaradi zamude.

5.8. Upravičeni smo do zavrnitve izpolnitve svoje obveznosti po 102. členu Obligacijskega zakonika, če se premoženjske razmere stranke poslabšajo že pred sklenitvijo pogodbe, pa smo za to kljub skrbnemu preverjanju ugotovili šele po sklenitvi pogodbe.

5.9. Stranka je upravičena uveljavljati pobot ali pridržno pravico le, če je bila njena terjatev pravnomočno ugotovljena, če je nesporna ali če smo jo mi priznali. Stranka sme uveljavljati pridržno pravico samo v primeru, ko njena nasprotna terjatev temelji na istem pogodbenem razmerju. Pri napakah na blagu točka 6.6. teh SPP ostane v veljavi.

6. Plačilne metode

6.1. Plačilo po povzetju – Plačilo po povzetju je primerno, če želite plačilo ob prevzemu naročenega blaga. Ker je pri plačilu ob prevzemu mogoče le plačilo z gotovino, mora biti - ne glede na vrednost naročila - ob prevzemu osebno prisotna oseba, ki je blago naročila oz. oseba, ki je pooblaščen s strani naročnika. O času dostave vas bomo obvestili po telefonu. Če vam ta način ne ustreza, vas prosimo, da preberete informacije o možnostih plačila s kreditno kartico in po predračunu.

6.2. Plačilo z računom – Plačilo za izbrane izdelke ali opremo nastane v roku do 30 koledarskih dni (rok plačila 8dni, 14dni, mesečno). Ob zamudi plačil obračunavamo zakonsko določene zamudne obresti.

7. Kakovost blaga, pravice strank v primeru stvarnih napak

7.1. Zaradi tehničnih omejitev lahko prikazi proizvodov v katalogih in ostali dokumentaciji (tudi v elektronski obliki) malenkostno odstopajo od dejanskih proizvodov.

7.2. Stranka mora blago nemudoma po prejemu pregledati. Očitne napake je potrebno sporočiti v roku osmih dni od prejema blaga, ostale napake pa v roku osmih dni potem, ko so bile odkrite, v pisni obliki (prekluzivni rok). Za zavarovanje roka zadostuje, da je prijava napake oddana v roku, navedenem v tej točki. Za potrošnike veljajo roki po Zakonu o varstvu potrošnikov.

7.3. Če je v trenutku prehoda nevarnosti blago imelo napako, lahko svojo obveznosti izpolnimo z odpravo napake (popravilo) ali z izročitvijo blaga brez napake.

7.4. Stranka nam je dolžna omogočiti in dati primeren rok za izpolnite, zlasti pa nam mora predati reklamirano blago, da ga lahko preverimo. Če je bila zahteva stranka za odpravo napake neupravičena, lahko zahtevamo povračilo stroškov, ki so zaradi tega nastali.

7.5. Izpolnitev brez napake lahko pogojujemo s plačilom celotne kupnine. Stranka je kljub temu upravičena zadržati sorazmeren del kupnine glede na napako.

7.6. Če se je izpolnitev brez napake izjalovila ali če ni bila opravljena v primernem času ali jo je mogoče v skladu s predpisi zavrnilo, je mogoče znižanje kupnine ali odstop od pogodbe, če gre za take napake, zaradi katerih blago za kupca ni uporabno.

7.7. Za rabljene izdelke ne prevzemamo nobene odgovornosti. Za reciklirane izdelke, ki so izdelani skladno s standardi za zagotavljanje kakovosti in ki se zaradi varovanja okolja ponovno uporabijo in so enakovredni novim izdelkom, prevzemamo enako odgovornost kot za nove izdelke.

7.8. Večjih jamstev, kot so določena v točki 7. teh SPP, ne prevzemamo. Zlasti ne prevzemamo odgovornosti in ne jamčimo za javne izjave tretjih.

7.9. Pravice strank do povračila škode in stroškov se presojujejo izključno po merilih točke 9. teh SPP.

8. Garancija

8.1. Garancijski pogoji izdelkov in opreme so razvidni iz garancijskega lista proizvajalca. Garancija preneha veljati v naslednjih primerih:

- neupoštevanje navodil za uporabo,
- popravilo, ki ga je opravila nepooblaščen oseba,
- vgraditev neoriginalnih sestavnih delov v izdelek,
- malomarno ravnanje z izdelkom,
- poškodbe, nastale zaradi mehanskih udarcev po krivdi kupca oziroma tretje osebe,
- nepravilna vgradnja aparata,

Za dodatne informacije v zvezi z garancijo ali servisom, se lahko obrnete na info@prodent.si.

9. Druga jamstva

9.1. Za povračilo škode v primeru naklepa odgovarjamo ne glede na pravno podlago.

9.2. V primeru hude malomarnosti enostavnih izpolnitvenih pomočnikov in lahke malomarnosti odgovarjamo samo v primeru kršitve bistvenih pogodbenih obveznosti, pri čemer je odgovornost omejena na povračilo škode, ki je predvidljiva in tipična. Bistvena pogodbeni obveznosti je obveznosti, katere izpolnitev je potrebna za doseg pogodbene namena in na katero izpolnitev se lahko stranka praviloma zanese.

9.3. Omejitev odgovornosti po točki 9.2. teh SPP ne velja za škodo, v primeru izgube življenja, poškodbe telesa ali poslabšanja zdravja. Naveden omejitev prav tako ne velja v primeru naklepnega zamolčanja napake, če smo dali garancijo na kakovost blaga ali v primeru pravic, ki jih stranki daje zakon.

9.4. V primeru kršitve obveznosti, ki ne predstavlja napake pri izpolnitvi, lahko stranka prekine ali odstopi od pogodbe, le v primeru, če za kršitev obveznosti odgovarjamo. V ostalih primerih veljajo zakonske določbe.

9.5. V primeru, da je naša odgovornost izključena ali omejena, to velja tudi za osebno odgovornost naših zaposlenih, sodelavcev, izvajalcev, zastopnikov in naših izpolnitvenih pomočnikov.

9.6. Prodajalec ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi nepravilne uporabe ali neupoštevanjem posebnih zahtev za uporabo materiala.

9.7. Prodajalec hrani podatke o posameznih nakupih vsake stranke. Stranka lahko do podatkov svojega posameznega nakupa dostopa le s pisno zahtevo. Vsi podatki so varovani v skladu z veljavnimi predpisi.

10. Zastaranje

10.1. Pravice stranke zaradi stvarnih ali pravnih napak zastarajo v šestih mesecih enem po prejemu blaga. Če nam naši dobavitelji zagotavljajo daljši garancijski rok, se zastaralni rok za pravice naših strank ustrezno podaljša. Za pravice strank, ki so potrošniki, se uporablja Zakon o varstvu potrošnikov.

10.2. Za pravice po točki 9. teh SPP in za pravice po predpisih o jamčevanju za stvarne napake veljajo zakonski zastaralni roki.

11. Pravica do vračila

11.1. Potrošnik ima pravico, da v 8 dneh od dobave blaga podjetju pisno sporoči odstop od pogodbe, in sicer na kontaktni e-naslov info@prodent.si. Potrošnik mora nato blago vrniti podjetju v 30 dneh po pisnem sporočilu, pri čemer sam krije neposredne stroške vračila. Izdelki morajo biti nerabljeni, nepoškodovani in v originalni embalaži. Priložena mora biti kopija računa. Stroške vračila blaga krije stranka.

11.2. Vračilo blaga je mogoče samo v primeru, da blago ni bilo uporabljeno, poškodovano in odprto in je v originalni embalaži, na kateri ni sledi uporabe in ni popisana oziroma umazana.

11.3. Ponudnik vrne celotno kupnino (kupnina s stroški dostave) v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku 30 dni od vračila blaga.

11.4. Stranka nima pravice do vračila blaga, ki je bilo kupljeno v akciji, in blaga, ki je bilo dobavljeno posebno za določeno stranko. Enako velja za blago, za katerega je bil odobren popust (npr. količinski popust).

Navodila pri vračanju oziroma menjavi blaga

Da poteka vračilo oziroma menjava čim bolj tekoče, vas vljudno prosimo, da upoštevate naslednja navodila:

- vračilo oziroma menjavo je potrebo izvesti v določenem roku,
- vrnjenemu blagu priložite račun,
- plačajte celotno poštnino,
- vračajte samo originalno zapakirano, neodprto blago in blago, ki ga niste označili,
- ne vračajte zdravil,
- tudi manjše izdelke vedno vračajte le v ustrezno velikem paketu (kuverte se lahko strgajo).

Blago vrnite na naslov: Prodent Int., d.o.o., Zvezna ulica 2A, 1000 Ljubljana.

12. Programska oprema

12.1. Če skupaj z našimi izdelki dajemo na voljo tudi programsko opremo, dajemo stranki in uporabniku, ki ga je stranka pooblastila, časovno neomejeno, neizključno in neprenosljivo pravico, da to programsko opremo uporablja z izdelki, s katerimi je bila dobavljena, v nespremenjeni obliki in za namen, ki je naveden v opisu izdelka.

12.2. Programske opreme in pripadajoče dokumentacije ni dovoljeno dajati tretjim osebam, razen uporabnikom, ki jih je pooblastila stranka. Stranka programov ne sme razmnoževati, prevajati v izvorno kodo in izločevati delov programske kode.

12.3. Če ni drugače dogovorjeno, je licenčna za uporabo programske opreme, ki je dana na voljo skupaj z našimi izdelki, vključena v kupnino za izdelek. Izboljšanje zmogljivosti dobavljenih izdelkov s pomočjo programske opreme, je plačljivo.

12.4. Če stranka sama ali po njenem naročilu tretje osebe vzdržujejo (servisirajo) izdelke, mora pred izvedbo teh del skleniti odplačno licenčno pogodbo.

13. Lastnina, pridržek lastninske pravice

13.1. Na katalogih in ostalih opisih izdelkov, tudi tistih v elektronski obliki, imamo izključne avtorske pravice. Ponatis naših katalogov in izvlečkov iz katalogov, kot tudi ustvarjanje internetnih povezav na našo internetno ponudbo in druga uporaba internetne ponudbe za lastne potrebe je dovoljeno samo ob našem predhodnem pisnem soglasju.

13.2. Do popolnega plačila izdelkov iz posameznega naročila ostanejo naročeni izdelki v lasti Prodent Int., čeprav so že bili dostavljeni kupcu. V primeru neplačila oz. nepopolnega plačila ima Prodent Int. pravico, da od kupca zahteva vračilo izdelka v brezhibnem stanju oziroma na pristojni organ vložiti prošnjo za izvršbo terjatev.

13.3. Če stranka krši pogodbo, zlasti če zamuja s plačili, smo upravičeni skladno s predpisi odstopiti od pogodbe in zahtevati vračilo blaga ali zastaviti odstop terjatve na izročitev blaga, ki jo ima stranka do tretjih oseb. Vrnjeno blago smo upravičeni unovčiti. Izkupiček, od katerega se najprej odštejejo primerni stroški unovčitve, se poračuna z obveznostmi stranke.

14. Veljavno pravo, pristojnost, reševanje sporov

14.1. Pritožbe in reklamacije lahko uporabniki pošljejo po elektronski pošti na e-mail info@prodent.si ali po klasični pošti na naslov: Prodent Int., d.o.o., Zvezna ulica 2A, 1000 Ljubljana. Prodent int. mora v 5 delovnih dneh potrditi, da je pritožbo prejel, sporočiti uporabniku oziroma kupcu, kako dolgo je bo obravnaval, in ga ves čas obveščati o poteku postopka. Ponudnik si bo po najboljših močeh prizadeval za sporazumno rešitev morebitnih sporov.

14.2. Te SPP in vsa pravna razmerja med nami in stranko se presojujejo izključno po pravu Republike Slovenije, pri čemer je izključeno vso internacionalno in supernacionalno (pogodbeno) pravo, zlasti trgovinsko pravo Združenih narodov.

14.3. V primeru sporov, ki izvirajo neposredno ali posredno iz pogodbenih razmerij, so izključno pristojna sodišča v Ljubljani. Ne glede na navedeno, smo upravičeni svoje zahteve proti stranki uveljavljati tudi pred sodiščem, ki je splošno pristojno za stranko.

V Ljubljani, 21.5.2018