

# Splošni pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine [www.gea.si](http://www.gea.si) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-UPB2) ter kodeksov za elektronsko in spletno poslovanje.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine [www.gea.si](http://www.gea.si) (v nadaljevanju »spletna trgovina«), ki jo upravlja podjetje Tovarna olja Gea d.d., Trg svobode 3, 2310 Slovenska Bistrica (v nadaljevanju »ponudnik«), pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika oz. kupca spletne trgovine (v nadaljevanju »uporabnik« oz. »kupec«) ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

## Ponudnik:

### Tovarna olja Gea d.d.

Trg svobode 3

2310 Slovenska Bistrica

Davčna št.: 23485795

Matična št.: 5048621000

Dostopnost informacij na spletni strani [www.gea.si](http://www.gea.si)

(povzetek zakonodaje)

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

- \* a) identiteta ponudnika (ime in sedež podjetja, številka registra),
- \* b) kontaktni podatki za komunikacijo med ponudnikom in kupcem (e-pošta, telefon),
- \* c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev,
- \* d) dostopnost izdelkov,
- \* e) pogoji, stroški in način dostave,
- \* f) cene izdelkov oz. storitev s točno opredelitvijo ali že vsebujejo davke in stroške dostave,
- \* g) možni načini plačila,
- \* h) časovna veljavnost ponudbe,
- \* i) rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoji za odstop,
- \* j) možnost vračila izdelka in podatek, koliko to stane kupca,
- \* k) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## Način plačila:

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

\* Plačilo po povzetju

\* Plačilo s kreditnimi karticami prek sistema PayPal. PayPal je internetni način plačila z VISA, MasterCard in ostalimi kreditnimi karticami, ki omogoča kupcu 100 % varnost.

## Cene

Vse cene na spletni strani so v evrih in vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Znižana cena je znižana redna cena, po kateri se prodaja predstavljeni izdelek za določen ali nedoločen čas.

Cene veljajo le za nakupe v spletni trgovini [www.gea.si](http://www.gea.si) in se lahko razlikujejo od rednih cen.

Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov dostave ter veljajo samo za elektronsko naročilo izdelkov prek spletne trgovine.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji. Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo in ga v elektronski obliki pošlje na e-naslov kupca. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca.

## **Ponudba izdelkov**

Zaradi narave poslovanja preko svetovnega spleta se ponudba spletne strani [www.gea.si](http://www.gea.si) ažurira in spreminja pogosto in hitro. Kljub izjemnim naporom, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni ali dobavljivosti napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena oz. status dobavljivosti spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa oz. mu ponudil najboljšo možno rešitev, ki bo šla v obojestransko zadovoljstvo.

Promocijska koda

Promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek spletne trgovine [www.gea.si](http://www.gea.si).

Vsaka koda je vedno časovno omejena, izkoristiti pa se mora v omejenem določenem roku, sicer je neveljavna.

Uporaba kode za popust:

- Uporabnik izbere izdelke, ki jih želite kupiti in jih doda v košarico.
- Uporabnik v spodnjem levem kotu košarice klikne poje »Želim uporabiti promocijsko kodo« in se odpre polje za vpis kode.
- Za en nakup je možno uveljaviti le eno kodo za popust.
- Po vpisu kode za popust, se vrednost kode za popust avtomatsko odšteje od cene vašega naročila. Ostane znesek, ki ga je potrebno še poravnati.

## **Postopek nakupa**

Nakup v spletni trgovini [www.gea.si](http://www.gea.si) je sestavljen iz štirih korakov:

### **1. Izbira izdelkov**

Na spletni strani [www.gea.si](http://www.gea.si) uporabnik izbere izdelek in klikne na gumb "V košarico". Uporabnik lahko izdelke dodaja v košarico med brskanjem po kategorijah izdelkov ali v podrobnem pogledu izdelka s klikom na gumb »V košarico«, s katerim doda željeno količino posameznega izdelka v košarico. Če želi uporabnik nadaljevati nakupovanje, klikne na gumb »Nazaj« ali klikne na logotip zgoraj levo in se vrne nazaj v spletno trgovino.

Na spletni strani [www.gea.si](http://www.gea.si) se na desni strani nahaja nakupovalna košarica, v kateri se (po kliku na ikono) uporabniku prikažejo izdelki, ki jih je med brskanjem po spletni trgovini dodal v nakupovalno košarico. Če želi uporabnik zaključiti nakup, klikne na košarico in »Na blagajno«. Sistem uporabnika pripelje v nakupovalno košarico.

Če želi kupec odstraniti določen izdelek iz nakupovalne košarice, mora klikniti na križec, levo ob izdelku »Odstrani izdelek«. Če želi kupec dodati nov izdelek v košarico, kliknite na logotip zgoraj levo in se vrne v spletno trgovino.

### **2. Podatki za dostavo**

Na drugem koraku nakupnega procesa uporabnik vnese podatke za dostavo izdelkov.

Podatki, označeni z zvezdico (ime, priimek, naslov, kraj, poštno številko in e-mail naslov), so obvezni, saj jih ponudnik potrebuje za potrditev in zaključek naročila ter dostavo izdelka.

### **3. Način plačila**

Kupec lahko izbira med plačilom po povzetju oz. ob prejemu izdelka ali plačilom s kreditnimi karticami VISA in Mastercard preko plačilnega sistema Paypal.

### **4. Pregled in potrditev naročila**

Na zadnjem koraku postopka nakupa so prikazani izbrani izdelki, ki jih je uporabnik med brskanjem dodal v košarico, cene izdelkov z DDV, njihove količine in morebitni popusti. Prikazan je tudi strošek

dostave in skupni znesek za plačilo.

Kupec potrdi naročilo s klikom na gumb »Zaključí«.

Če je bilo naročilo uspešno zaključeno, se na spletni strani izpiše tekst »Vaše naročilo je bilo uspešno zaključeno. Zahvaljujemo se vam za nakup in izkazano zaupanje.«

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrđi naročilo in ga v elektronski obliki pošlje na e-naslov kupca. Kupec prejme potrditev naročila na e-mail naslov, ki ga je vpisal pri podatkih o dostavi.

Točna navedba tehničnih korakov, ki vodijo do sklenitve pogodbe:

#### 1. Naročilo sprejeto

Po oddaji naročila kupec prejme na svoj elektronski naslov obvestilo o prejemu naročila, ki vsebuje izbrane izdelke, cene izdelkov z DDV, morebitne popuste, strošek dostave in skupni znesek za pačilo. V primeru, da je plačilo bilo izvedeno preko Paypal sistema se izpiše način plačila – Paypal, za plačilo po povzetju pa – plačilo po povzetju.

#### 2. Naročilo potrjeno

Naročilo gre v nadaljnjo obdelavo. Ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih izdelkov in naročilo potrđi oziroma z razlogom zavrne. Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pogodba o nakupu naročenih izdelkov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena.

#### 3. Blago odpremljeno

Ponudnik v dogovorjenem roku blago pripravi in odpošlje.

#### **Dostava izdelkov**

Ponudnik bo izdelke dostavil v dogovorjenem roku.

Pogodbeni partner za dostavo pošiljk je Pošta Slovenije (v nadaljevanju »dostavljavec«), vendar si ponudnik pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil bolj učinkovito.

Dostavljavec vroči naročeno blago naslovníku osebno na naslovu, ki ga je kupec izbral kot kraj prevzema. Kupnino s stroški dostave kupec plača dostavljavcu. V kolikor na izbranem naslovu ni nikogar doma, pusti dostavljavec v hišnem predalčku obvestilo, v katerem navede mesto prevzema (bližnja poslovalnica Pošte Slovenija) in rok, v katerem lahko naslovník pošiljko prevzame. Če naslovník ne prevzame naročenega blaga v roku, določenem v obvestilu, se pošiljka vrne pošiljatelju.

Kupec oziroma naslovník je dolžan ob prevzemu preveriti količino in kvaliteto blaga.

Cena dostave znaša 3,00 EUR z DDV za posamezno naročilo. Pri nakupu v vrednosti 50 EUR ali več, pa stroške dostave (embalažo, pakiranje, transport, poštnino) krije ponudnik.

#### **Pomembno:**

Pošta Slovenije pri storitvi ODKUPNINA PO POVZETJU prejemniku dodatno zaračunava strošek odkupnine in sicer:

- pri paketih do vrednosti 98 EUR znaša strošek odkupnine 1,05 EUR,
- pri paketih v vrednosti nad 98 EUR do 501,00 EUR 1,07 % od vrednosti paketa,
- pri paketih v vrednosti nad 501,00 EUR znaša strošek odkupnine 5,36 EUR.

Rok dostave naročenega blaga je načeloma 2 – 3 delovne dni. V kolikor blaga ni na zalogi, ponudnik o tem obvesti kupca in se s kupcem dogovori o dobavnem roku.

Ob sobotah, nedeljah in praznikih odpreme blaga ne izvajamo.

V primerih, ko ponudnik pravočasno in v skladu s pogodbo odpremi naročene izdelke, ni odgovoren za prekoračen rok dostave pogodbenega izvajalca dostave.

Izdelke dostavljamo samo na območju Republike Slovenije.

### **Pravica do odstopa od nakupa, vračilo izdelkov**

V skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (po 43.č členom ZVPot) lahko naročeno blago, kupljeno po pogodbi na daljavo (kamor spada tudi nakup preko interneta), brez razloga vrnete. Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči, na kontaktni e-naslov **webshop@gea.si**, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Potrošnik mora najkasneje v roku 14 dneh od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa) podjetju vrniti izdelke.

Kupec vrne blago na Tovarna olja Gea d.d., Trg svobode 3, 2310 Slovenska Bistrica. Po prejemu blaga podjetje potrošniku skladno z zakonom nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh vrne vsa opravljena plačila z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če potrošnik izrecno zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od naročila, je neposredni strošek vračila blaga.

Kupec ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke.

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. Stroške vračila blaga plača kupec (po 43. d členu) Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

### **Vračilo kupnine**

Vračilo kupnine bomo opravili v 14 dneh od prejema sporočila o odstopu od pogodbe.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bila koriščena promocijska koda oz. koda za popust, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se kupcu ne vrnejo. Kupcu se vrne le vplačani znesek.

### **Zavrnitev naročila**

Spletna trgovina [www.gea.si](http://www.gea.si) lahko zavrne naročilo, za katerega ugotovi, da ga pod navedenimi pogoji in podatki s katerimi razpolaga, ne more izvesti.

### **Vračilo poškodovanih pošiljk**

V primeru, da je poštni paket, s katerim je kupec prejel naročene izdelke, fizično poškodovan; da je poškodovana ali mastna embalaža; da v paketu manjka vsebina ali da paket kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri Pošti Slovenije. To storite tako, da paket prinese na najbližjo pošto v enakem stanju, kot ga je prejel (ne da bi karkoli dodal ali odstranil) ter izpolni reklamacijski zapisnik. Skupaj s Pošto Slovenije bomo poskrbeli, da bo reklamacija rešena v najkrajšem možnem času.

### **Varnost spletne trgovine**

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. Ponudnik v te namene uporablja 128-bitni SSL certifikat.

Varovanje osebnih podatkov

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika oz. kupca v skladu z ZVOP-1.

Tovarna olja Gea d.d. za nedoločen čas hrani naslednje podatke: ime in priimek, e-poštni naslov, kontaktni telefon, primarni naslov in naslove za dostavo.

Sodelujoči v nagradni igri izrecno soglašajo, da lahko organizator kot upravljalec osebnih podatkov,

podatke, ki jih je od njih pridobil, samostojno in po lastni presoji obdeluje izključno za naslednje namene:

Ponudnik bo osebne podatke uporabil za potrebe izpolnitve naročila in s kupcem vstopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje, in v skladu z določili ZEKom-1.

Oglasna elektronska sporočila bodo izključno za naslednje namene: izvajanje neposrednih trženjskih akcij; pošiljanje e-novic po e-pošti, predvidoma 1-krat tedensko; pošiljanje e-poštnih sporočil s ponudbami, informacijami o novostih, akcijah, ugodnostih in nagradnih igrah.

V oglasnih elektronskih sporočilih bo jasno predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil. Željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bomo spoštovali.

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 varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

### **Varstvo potrošnikov**

Gea d.d. prodaja izdelke prek spletne strani [www.gea.si](http://www.gea.si) izključno končnim potrošnikom – fizičnim osebam. Kupec lahko naroči z enim naročilom do največ 12 kosov istega izdelka.

### **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 spoštoval.

### **Odveza odgovornosti**

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti izdelkov, 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 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. Uporabnik (kupec) se v primeru težav lahko po pomoč obrne na tel. št.: 02 843 26 10 ali 02 843 26 61. Pritožbo lahko uporabnik (kupec) odda prek e-poštnega naslova [webshop@gea.si](mailto:webshop@gea.si). Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Ponudnik bo v 5 (petih) delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo in sporočil uporabniku (kupcu), kako dolgo jo bo obravnaval ter ga obveščal o poteku postopka. Ponudnik si bo prizadeval po svojih najboljših močeh morebitne spore rešiti sporazumno. Če sporazumna rešitev spora ne bo dosežena, je

za reševanje vseh sporov med ponudnikom in uporabnikom (kupcem) izključno krajevno pristojno stvarno pristojno sodišče v Mariboru. Ponudnik in uporabnik (kupec), kot udeleženca v elektronskem poslovanju, medsebojno priznavata veljavnost elektronskih sporočil na sodišču.

#### **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 potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Gea d.d., 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 na voljo potrošnikom na povezavi [TUKAJ](#).

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.

#### **Izjava glede prehranskih in zdravstvenih trditev pri opisih izdelkov**

Vse informacije na straneh spletne trgovine [www.gea.si](http://www.gea.si), so zgolj informativnega značaja in nikakor niso namenjene, kot nadomestilo za nasvete lečečega zdravnika ali drugega zdravstvenega osebja, prav tako ne morejo biti nadomestilo za ustrezno zdravstveno pomoč, saj niso priznana s strani zdravstvenih avtoritet.

Uživanje olja ne more nadomestiti raznolike prehrane in zdravega življenjskega sloga.

Izdelki in trditve o posameznih izdelkih na tej spletni trgovini, niso bili ocenjeni s strani državnih inštitucij in niso namenjeni za zdravljenje ali preprečevanje bolezni. Tekstovni opisi posameznega izdelka so zgolj informativne narave in niso bili potrjeni s strani Evropske agencije za varnost hrane (EFSA).

Želimo vam veliko uspešnih nakupov v naši spletni trgovini.

GEA,d.d.