

## **Splošni pogoji poslovanja**

Pred prvo uporabo naše spletne strani, vam svetujemo, da skrbno preberete spodaj navedene pogoje poslovanja. V kolikor boste nadaljevali z naročilom izdelka na spletni strani podjetja Metra trade d.o.o. (v nadaljevanju kot »ponudnik, trgovec oziroma prodajalec«), potrjujete da ste seznanjeni in se v celoti strinjate s splošnimi pogoji poslovanja, ki jih opredeljujemo v nadaljevanju. Metra trade d.o.o. si pridržuje pravico do spremembe pogojev spletne strani Metra trade d.o.o.. Vsaka sprememba pogojev je zavezujoča do kupcev, zato vam priporočamo, da si pogoje poslovanja redno pregledujete.

### **1. Splošni pogoji poslovanja spletne strani Metra-trade.eu in podatki o ponudniku**

Splošni pogoji poslovanja so sestavljeni v skladu s predpisi s področja varstva potrošnikov, na podlagi priporočil Gospodarske zbornice Slovenije in mednarodnih kodeksov za spletno in elektronsko poslovanje.

Spletna stran Metra-trade.eu je namenjena predstavitvi in prodaji izdelkov ter storitev uporabniku. Spletno stran Metra-trade.eu (v nadaljevanju kot »spletna prodaja«) upravlja podjetje:

**Metra trade d.o.o.**

**Vipavska cesta 17 B**

**5270 Ajdovščina**

ID za DDV: **SI70792968**

Matična številka: **8880093**

Zavezanec za DDV: **DA**

TRR: **SI56 1010 0005 9369 136, odprt pri Banka Intesa Sanpaolo d.d.**

TRR: **SI56 6100 0002 6099 943, odprt pri Delavska hranilnica d.d..**

Spletna stran je namenjena predstavitvi in prodaji izdelkov ter izvajanju storitev uporabniku.

Kupec, stranka, uporabnik oziroma potrošnik je fizična ali pravna oseba, ki uporablja spletno stran Metra-trade.eu, ki naroči dobavo storitev, izdelkov ali blaga preko spletne strani Metra-trade.eu.

Z registracijo v spletno trgovino pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter uporabniško geslo, ki ga določi uporabnik sam. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Obiskovalec z registracijo potrди in jamči, da je polnoletna, popolno poslovno sposobna oseba. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Z nakupom izdelka uporabnik postane kupec.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne strani Metra-trade.eu, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

### **2. Osebni podatki in poslovna sposobnost**

Z oddajo spletnega naročila kupec izjavlja, da so vsi podatki, katere je posredoval resnični in popolni, da je pravno sposoben, in da ni nobene znane ovire, ki bi mu preprečila naročanje in kupovanje izdelkov na spletni strani Metra-trade.eu.

Metra-trade.eu skladno z izjavo o zasebnosti in varnosti podatkov zbira samo osnovne podatke, ki so potrebni za izpolnitev obveznosti.

Za veljavno naročilo oz. nakup izdelka mora biti oseba, ki je naročilo izvedla, stara 18 let ali več.

### **3. Dostopnost informacij**

Trgovec se zavezuje, da bodo uporabniku vselej na voljo:

- podatki o identiteti podjetja (predvsem naziv in sedež družbe ter številka registra, kjer je družba vpisana);
- kontaktni podatki, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (naslov elektronske pošte, telefon ipd.);
- informacije o bistvenih značilnostih izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine, vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami;
- informacije o dostopnosti izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine;
- način in pogoji dostave izdelkov oz. izvršitve storitev, predvsem kraj in rok dostave;
- informacije o načinu plačila;
- podatki o časovni veljavnosti ponudbe iz spletne trgovine;
- informacije o roku, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop;
- informacije o možnosti vračila izdelkov in o tem, če in koliko takšno vračilo stane uporabnika;
- informacije o postopku ob pritožbi uporabnika ter podatki o kontaktni osebi za stike z uporabniki.

### **4. Ponudba izdelkov, rok dobave in prevzem**

Ponudba izdelkov v spletni trgovini se zaradi narave poslovanja preko spleta pogosto in hitro spreminja ter ažurira.

Rok dobave izdelkov ki so na zalogi, je 2 do 4 delovne dni za dostavne naslove v Sloveniji, razen če poštna služba na posamezni dostavni naslov dostavlja kasneje. Za ostale izdelke velja za dostavne naslove v Sloveniji rok dobave, ki je naveden ob izdelku v spletni trgovini. Vsak izdelek iz spletne trgovine je dostopen v razumljivem roku.

Pogodbeni partner ponudnika za dostavo pošiljk je Gebruder weiss. Trgovec si pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil učinkoviteje.

Uporabnik lahko ob oddaji nakupnega naročila določi enega od naslednjih načinov prevzema izdelkov:

- osebno na sedežu družbe, v tem primeru se ne plača poštnih stroškov;
- po poštнем povzetju, v tem primeru se plačajo tudi poštni stroški.

### **5. Načini plačila**

Trgovec uporabniku omogoča naslednje načine plačila nakupa izdelkov iz spletne trgovine:

- z gotovino po povzetju, z dodatnim stroškom (2,75 EUR), ki ga obračuna kurir po povzetju;

- plačilo z gotovino v fizični trgovini ob prevzemu blaga;
- plačilo s plačilno kartico v fizični trgovini ob prevzemu blaga;
- z vnaprejšnjim nakazilom kupnine na transakcijski račun Metra trade d.o.o., številka TRR SI56 1010 0005 9369 136, odprt pri Banka Intesa Sanpaolo d.d., po izdelani ponudbi oz. predračunu;
- s plačilno oziroma kreditno kartico (Visa, Visa Electron, MasterCard in Maestro ).

Plačilo s plačilno oziroma kreditno kartico je možno samo, če so podatki v profilu uporabnika za plačnika enaki kot podatki v profilu uporabnika za imetnika plačilne oziroma kreditne kartice. Kupec je po uspešno zaključenem naročilu na vaši spletni strani preusmerjen na spletno stran NestPay Payment Gateway (plačilni portal Banke Koper – Intesa Sanpaolo ), kamor vpiše podatke svoje kreditne kartice in za zaključek transakcije zgolj sledi navodilom na strani.

Po zaključenem postopku vnosa podatkov in potrditvi nakupa na spletni strani Aactiva NestPay Payment je kupec ponovno preusmerjen v spletno trgovino, kjer se mu na koncu izpiše še status transakcije (uspešno ali neuspešno s statusom – kodo – napake).

Na tak način obdelane transakcije so varne (zaščitene so s 3D-Secure protokolom). Vsi varnostno občutljivi podatki (podatki o karticah) se hranijo v sistemu ponudnika plačilne storitve (NestPay).

V primeru neuspešnega nakupa se stranko preusmeri nazaj na košarico oziroma checkout, kjer je vsebina košarice še vedno prisotna. Stranka tako izbere drug plačilni sistem in ponovno zaključi nakup. V kolikor boste vključili opcijo "Poročaj o neuspešnih transakcijah" v nastavitvah modula, bo modul administratorju strani poslal report o neuspeli transakciji.

## 6. Cene

Spletna cena velja za vse registrirane uporabnike spletne trgovine Metra-trade d.o.o.. Na spletno ceno so možni pribitki, glede na izbrani način plačila (glej točko 5.).

Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih in vsebujejo DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov dostave. Vse cene veljajo samo za elektronsko naročilo izdelkov prek spletne trgovine.

Vse cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti, zato veljajo le do njihove vsakokratne spremembe. 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:

- uporabniku (kupcu) to sporočil in ga obvestil o novih cenah, uporabnik (kupec) ima v takšnem primeru možnost svoje naročilo spremeniti ali ga deloma ali v celoti preklicati ali pa potrditi naročilo po novih cenah, vse brez dodatnih stroškov; oziroma
- uporabniku (kupcu) omogočil odstop od nakupa in mu hkrati ponudil rešitev, ki bo šla v obojestransko korist in zadovoljstvo.

Popusti se med seboj ne seštevajo!

Podjetje Metra trade d.o.o. si pridružuje pravico, da pri večjih vrednostih naročila od kupca zahteva plačilo blaga pred odpremo.

## 7. Postopek naročila in nakupa

Naročanje poteka prek interneta 24 ur na dan, vse dni v letu. Potrošnik izbira in naroči izdelke, ki so mu na voljo na spletni strani, razvrščeni v kategorijah. Izdelke se naroča izbirno z izpolnitvijo elektronskih obrazcev.

Tehnični koraki, ki vodijo do sklenitve kupoprodajne pogodbe.

V postopku nakupa so uporabniku (kupcu) na voljo naslednji tehnični koraki:

- prijava v spletno trgovino z uporabo elektronskega naslova ali uporabniškega gesla;
- iskanje posameznega izdelka v ponudbi izdelkov v spletni trgovini;
- izbor izdelka za nakup;
- dodajanje izbranega izdelka za nakup v nakupovalno košarico;
- določitev količine izdelka za nakup v nakupovalni košarici;
- pregled cene izbranega izdelka v izbrani količini, vključno z obračunanim davkom, če se ta obračuna;
- izbor načina dostave izdelka (glej tudi točko 4.);
- izbor načina plačila (glej tudi točko 5.);
- pregled naročila z izbranim načinom dostave izdelka in obračunanimi stroški dostave, če se ti obračunajo ter
- potrditev in oddaja naročila ter s tem zaključek nakupa.

Tehnološka sredstva, ki omogočajo prepoznavanje in popraviljanje napak pred oddajo naročila.

Pred oddajo naročila je uporabniku (kupcu) prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

- vidi in pregleda, katere izdelke je izbral in dodal v nakupovalno košarico;
- vidi in pregleda ceno posameznega izdelka ter skupno ceno celotne izbrane količine posameznega izdelka;
- spreminja izbrano količino posameznega izdelka in izračuna novo ceno tako spremenjene količine;
- odstranjuje izbrane izdelke, ki jih ne želi kupiti, iz nakupovalne košarice ter
- obračunava pripadajoči davek, glede na davčno stopnjo, ki velja za izbrani izdelek in njegovo ceno (osnovo za davek).

Pred potrditvijo naročila je uporabniku (kupcu) prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

- spreminja izbrani način dostave izdelka;
- spreminja izbrani način plačila ter
- pregleduje in potrjuje posamezne spremembe.

## **Naročilo sprejeto**

Po oddaji naročila uporabnik (kupec) od prodajalca po elektronski pošti prejme obvestilo, da je naročilo sprejeto. V roku 1 ure od prejema tega obvestila ima uporabnik (kupec) možnost preklicati naročilo brez posledic. Razen možnosti preklica uporabnik (kupec) po oddaji naročila ne more spreminjati vsebine naročila. Uporabniku (kupcu) so v njegovem profilu na spletni strani prodajalca vselej dostopni izčrpani podatki o statusu in vsebini posameznega naročila.

## **Naročilo potrjeno**

Če uporabnik (kupec) naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Prodajalec po prejemu naročila pregleda, preveri dobavljivost naročenih izdelkov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Prodajalec lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanje točnosti dobave tudi telefonsko kontaktira uporabnika (kupca) na sporočeno kontaktno telefonsko številko. Ob potrditvi naročila prodajalec uporabnika (kupca) po elektronski pošti obvesti o predvidenem roku dobave. Kupoprodajna pogodba o nakupu naročenih izdelkov med uporabnikom (kupcem) in prodajalcem je na tej stopnji nepreklicno sklenjena (glej točko 11.).

## **Blago odpremljeno**

Prodajalec v dogovorjenem roku naročene izdelke pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti uporabnika (kupca). V elektronskem sporočilu iz prejšnjega stavka prodajalec pouči uporabnika (kupca) tudi o politiki vračila izdelkov ter ga seznanja s kontaktnimi osebami za primer pritožbe ali zamude pri dostavi.

## **8. Veljavnost akcijske ponudbe**

Roki veljavnosti akcije so navedeni ob sami akcijski ponudbi, ki se lahko med seboj razlikujejo. Artikli v akcijski ponudbi so dobavljivi do razprodaje zalog.

## **9. Zavezanci za DDV**

Zavezanci za DDV so dolžni ob oddaji naročila navesti tudi svojo davčno številko.

## **10. Odgovornosti kupca**

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov na računu in o morebitnih napakah obvestiti prodajalca v osmih (8) dneh od prejema. Kasnejših reklamacij ne upoštevamo.

## **11. Kupoprodajna pogodba**

Prodajalec uporabniku, ki kupi izdelek iz spletne trgovine, izda račun v pisni obliki, z razčlenjenimi stroški.

Kupoprodajna pogodba (t.j. prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku Metra trade d.o.o. in je vedno dostopna na zahtevo potrošnika.

Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in uporabnikom (kupcem) je sklenjena v trenutku, ko prodajalec potrdi naročilo (glej točko 3.). Od tega trenutka dalje so vse cene in drugi pogoji nakupa fiksirani in veljajo tako za prodajalca kot za uporabnika (kupca).

## **12. Računi**

Račun za nakup priložimo ob dostavi in se ne generira samodejno. Račun je sestavljen na podlagi naročila (t.j. prodajne pogodbe sklenjene na daljavo) in davčno potrjen.

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

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema artiklov.

Odstop od pogodbe potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca: [info@metra-trade.eu](mailto:info@metra-trade.eu).

Izpolni se naslednji obrazec:

[/s/u/Splošni/INFORMACIJE-V-ZVEZI-Z-UVELJAVLJANJEM-PRAVICE-POTROŠNIKA-DO-ODSTOPA-OD-POGODBE.pdf](#)

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov Metra trade d.o.o., Partizanska 79, 6210 Sežana ali ga osebno prinese na enega od prevzemnih mest prodajalca.

Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe. V primeru, da je bil artikel preoblikovan (razrezan) po želji potrošnika, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe sklenjene na daljavo. Možnosti odstopa od pogodbe ni pri nakupu opreme, če je potrošnik odprl varnostni pečat.

Odstop od pogodbe ni mogoč za blago:

- za blago ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- za blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- za blago, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
- za opravljano storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni;
- zapečatenе posebne izdelke, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;

- zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat ali v kolikor je embalaža odprta ali poškodovana;
- blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- digitalne vsebine, ki se ne dostavijo na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo.

Vračilo opravljenih vplačil vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja) bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik (kar je najbolj običajno s plačilom na transakcijski račun), razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugačnega plačilnega sredstva in če potrošnik in prodajalec zaradi tega ne nosita nobenih stroškov.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Uporabniku se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne uporabniku.

V izjemnih primerih, ko artikli niso vrnjeni v skladu ZVPot, lahko potrošniku ponudimo odkup artikla z ustrezno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi potrošnika po elektronski pošti. Potrošnik omenjeno odkupnino koristi izključno ob naročilu drugega artikla enake ali višje vrednosti.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov (neuradno prečiščeno besedilo).

#### **14. Poškodovana, uničena ali izgubljena pošiljka**

Ponudnik od trenutka oddaje pošiljke z naročenimi izdelki na pošto dalje ne odgovarja za primere, ko pride do fizičnih poškodb, uničenja ali izgube pošiljke, kakor tudi ne, če pride do manjka vsebine v pošiljki ali če pošiljka kaže znake odprtja (embalaža ima vidne poškodbe). V vseh teh navedenih primerih mora uporabnik sprožiti postopek reklamacije pri ponudniku poštne storitve Gebrüder weiss oziroma po predhodnem dogovoru prodajalca in sicer pošiljko nese na najbližjo pošto v enakem stanju, kot jo je prejel, ne da bi karkoli dodal ali odstranil, ter izpolni reklamacijski zapisnik. O tem obvesti tudi ponudnika na kontaktni e-mail; [info@metra-trade.eu](mailto:info@metra-trade.eu).

#### **15. Reklamacije artiklov in garancija**

Reševanje reklamacij in zahtevki iz naslova garancije ali stvarne napake se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo ter v skladu s Pogoji nakupa blaga in storitev.

Reklamacije artiklov z obstoječo napako uporabniki sporočijo ponudniku na e-mail [invoice@metra-trade.eu](mailto:invoice@metra-trade.eu) ali po telefonu na 08 205 63 22.

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na računu ali na garancijskem listu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil in pogojev, navedenih na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski rok je naveden na garancijskem listu ali na računu. Informacija o garanciji je navedena tudi ob predstavitvi izdelka v spletni trgovini. V kolikor v spletni trgovini informacije o garanciji ni, potem izdelek garancije nima.

Uporabnik (kupec) lahko garancijo uveljavlja pri ponudniku ali pa neposredno pri proizvajalcu izdelka ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom. Proizvajalec oz. njegov pooblaščen servis je dolžan garancijsko popravilo opraviti v garancijskem roku od dne prejema izdelka v popravilo, sicer pa izdelek zamenjati z drugim, enakovrednim izdelkom v brezhibnem stanju. Metra trade d.o.o. zagotovi, da se servisiranje v garancijskem roku zagotovi samo pri pooblaščenih servisih.

Metra trade d.o.o. na končnega kupca prenese garancijo proizvajalca za napake v izdelavi in materialu. Garancija velja le za nove proizvode predane prvemu končnemu kupcu od Metra trade d.o.o. ali pooblaščenega prodajalca in za čas enega (1) leta od dneva nakupa prvega končnega kupca. Garancija za rezervne dele, ki jih končni kupec prejme od Metra trade d.o.o. ali pooblaščenega prodajalca velja devetdeset (90) dni v kolikor so vgrajeni pri pooblaščenem servisu. V času garancijskega roka bo pooblaščen serviser brezplačno popravil (ali po svoji odločitvi zamenjal) dele, ki so v garanciji in pri katerih se potrdi napaka, pod pogojem, da se ga pooblaščenemu servisu vrne pravilno zapakiranega, skupaj z imenom, naslovom in telefonsko številko končnega kupca ter z opisom napake in dokazilom o datumu nakupa (račun ali garancijski list). Garancija ne velja v primeru, če je po oceni pooblaščenega servisa napaka nastala z napačno uporabo, zlorabo, zaradi zunanjih vplivov (udarci, vibracije, kemični vplivi, vlaga, prah, ekstremne temperature, škodljiva sevanja, nepravilne električne napeljave, udari strele ipd.) ali kot posledica popravila ali zamenjave, ki ni izvršena s strani pooblaščenega prodajalca ali serviserja, ter če je napaka učinek normalne obrabe. V garancijo prav tako ni vključen potrošni material. Garancija tudi ne velja, če kupec ne izpolni svojih obveznosti. Stroške raziskovanja in morebitnih popravkov nosi kupec v primeru, da se tekom raziskav s strani pooblaščenega servisa pokaže, da se kupčeva zahteva iz garancije nanaša na napako, ki ni vključena v garancijo ali da je garancijski rok potekel ali je proizvod v dobrem stanju. Metra trade d.o.o. ne prevzema garancije za programsko podporo katere koli vrste (vključujoč pripadajoče priročnike in dokumentacijo), še posebej pa ne za kakovost, funkcionalnost ali primernost le-teh. v nobenem primeru niti Metra trade d.o.o. niti kateri koli član ekipe Metra trade d.o.o. ne odgovarjajo za možno odkrito, neodkrito, slučajno, posredno ali neposredno škodo. Še posebej niti Metra trade d.o.o. niti katerikoli član ekipe Metra trade d.o.o. ne prevzema odgovornosti za izgubljene podatke, vključujoč stroške obnove.

## **16. Stvarna napaka**

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Potrošnik, 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 ali
- vrne plačani znesek.

Kdaj je napaka stvarna? Kadar:

- artikel nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet,



- artikel 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,
- artikel nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane,
- je prodajalec izročil artikel, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Kako se preverja primernost artikla?

Preverja se z drugim, brezhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

Kako se stvarno napako uveljavi?

Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku in nam hkrati omogočiti pregled artikla.

Pravico do uveljavljanja stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

Obrazec za prijavo stvarne napake:

</s/u/Splošni/OBRAZEC-ZA-STVARNO-NAPAKO.pdf>

## **17. Izjava o zasebnosti - varovanje podatkov in politika zasebnosti**

Metra trade d.o.o. z namenom izpolnjevanja ali uveljavljanja pravic iz pogodbenega razmerja in neposrednega trženja vzpostavi, vzdržuje in upravlja z vašimi osebnimi podatki le toliko časa, dokler bo to potrebno za doseg namena, zaradi katerega so bili obdelovani. Po izpolnitvi namena obdelave bomo vaše osebne podatke izbrisali oziroma onemogočili dostop do njih. Za osebne podatke se smatrajo vsi podatki, ki se uporabljajo za ugotavljanje identitete kupca (npr. ime, priimek, naslov, e-poštni naslov itd.). Podjetje Metra trade d.o.o. zagotavlja varstvo osebnih podatkov po zakonu, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Prav tako se obvezuje, da osebnih podatkov kupca ne bo razkrival tretji osebi, razen v primeru, ko to izrazito predpisuje zakon in kadar je to potrebno za izpolnitev obvez. Kadarkoli lahko pisno ali po telefonu zahtevate, da v 15 dneh od zahteve trajno ali začasno prenehamo uporabljati vaše osebne podatke za namen neposrednega trženja.

Vsi podatki o kupcu so strogo zaupni in so na voljo le zaposlenim, če so ti podatki potrebni za opravljanje dela. Vsi zaposleni v Metra trade d.o.o. so odgovorni za delovanje skladno z načeli o varstvu osebnih podatkov. Metra trade d.o.o. se obvezuje nuditi zaščito osebnih podatkov kupca na način, da zbira samo tiste osebne podatke kupca, ki so potrebni za izpolnitev obvez. Podatke, ki se z obiskom spletne strani samodejno beležijo, a niso osebni podatki (npr. vrsta brskalnika, število obiskov, čas obiska, trajanje obiska itd.), ima Metra trade d.o.o. pravico uporabiti izključno samo za ocenjevanje obiskanosti spletne strani ter za izboljšanje vsebine in funkcionalnosti.

Metra trade d.o.o. uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil.

Avtorizacije kreditnih kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku ponudnika.

Za varnost je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter za ustrezno programsko in protivirusno zaščito svojega računalnika.

## **18. Varstvo otrok**

Metra-trade.eu v spletni trgovini ne sprejema naročil od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi za to imel izrecno dovoljenje njegovih staršev ali skrbnikov. Metra-trade.eu v spletni trgovini ne ponuja prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so škodljive za otroke.

Metra-trade.eu brez izrecnega dovoljenja staršev ali skrbnikov ne bo sprejemal kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke, prav tako ne bo izdajal podatkov, sprejetih od otrok, tretjim osebam, razen staršem oziroma skrbnikom.

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

## **19. Marketing**

Reklamna elektronska sporočila morajo biti jasno in nedvoumno označena kot reklamna sporočila. Pošiljatelj mora biti jasno razviden. Željo uporabnika, da ne prejema reklamnih sporočil, bo ponudnik brezpogojno upošteval.

## **20. Avtorske pravice**

Spletna stran Metra-trade.eu je v lasti podjetja Metra trade d.o.o. Vse pravice so pridržane. Vsebine na spletnih straneh lahko vsebujejo gradivo, katerega avtorske pravice so lahko tudi last tretjih oseb. Zato je vsakršno posredovanje informacij iz spletnih strani dovoljeno samo s pismeno odobritvijo lastnika.

Pridržujemo si pravico do spremembe pogojev brez predhodnega obvestila.

## **21. Omejitev odgovornosti**

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

Metra trade d.o.o. ne odgovarja za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci. Metra trade d.o.o. lahko mnenja pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Prodajalec ne odgovarja za informacije v mnenjih in se omejuje od kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih.

Metra trade d.o.o. ima možnost odstopa od pogodbe, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih Metra trade d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

Metra trade d.o.o. ne odgovarja kupcu, posledično prejemniku, če tehnične zmogljivosti opreme kupca, posledično prejemnika, niso zadostne za ustrezno rabo izdelka. Metra trade d.o.o. prav tako ne odgovarja kupcu, posledično prejemniku, če znanje kupca, posledično prejemnika, ni zadostno za rabo izdelka.

## **22. Pritožbe in spori**

Metra-trade.eu spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Metra-trade.eu se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec s podajalcem Metra-trade.eu lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 08 205 63 22 ali po elektronski pošti na [info@metra-trade.eu](mailto:info@metra-trade.eu). Pritožba se odda prek e-poštnega naslova [info@metra-trade.eu](mailto:info@metra-trade.eu). Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Metra-trade.eu se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si Metra-trade.eu prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi Metra trade d.o.o. ne priznava nikakršnega 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.

Metra trade d.o.o., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na spletni strani <https://ec.europa.eu/consumers>.

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. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES.

### **23. Spremembe splošnih pogojev poslovanja**

Ponudnik lahko v primeru sprememb predpisov, ki urejajo poslovanje spletnih trgovin, varstvo podatkov ter druga področja, ki so v zvezi s poslovanjem spletne trgovine Metra-trade.eu in v primeru sprememb lastne poslovne politike spreminja in/ali dopolnjuje te Splošne pogoje poslovanja, o čemer bo vsakič seznanil uporabnike na primeren način, kamor šteje zlasti obveščanje prek spletne strani [www.metra-trade.eu](http://www.metra-trade.eu). Vsakokratne spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev poslovanja začnejo veljati in se uporabljati z iztekom osemdnevnega roka od objave sprememb in/ali dopolnitev. Če je sprememba in/ali dopolnitev Splošnih pogojev poslovanja nujna zaradi uskladitve s predpisi, lahko izjemoma te spremembe in/ali dopolnitve stopijo v veljavo in uporabo v krajšem času.

Uporabnik, ki se s spremembami in/ali dopolnitvami teh Splošnih pogojev poslovanja ne strinja, mora v roku osmih dni od objave obvestila o spremembi in/ali dopolnitvi Splošnih pogojev poslovanja preklicati svojo registracijo, sicer se po izteku tega roka šteje in nasproten dokaz ni dopusten, da uporabnik spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev poslovanja sprejema. Preklic registracije se naredi tako, da uporabnik s pisno izjavo ponudniku sporoči preklic.

### **24. Pomoč in dodatna vprašanja**

Za vsa vaša vprašanja smo vam na voljo preko:

e-naslova: [info@metra-trade.eu](mailto:info@metra-trade.eu) ali

po telefonu na 08 205 63 22, od ponedeljka do petka med 8:00 in 15:00 uro.

Splošne pogoje poslovanja je sprejel direktor ponudnika, v Ajdovščini, dne 25.8.2021.

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov v naši spletni trgovini!