

Pogoji poslovanja spletne trgovine E 3

Ti pogoji poslovanja določajo pravila delovanja, uporabe in pogoje nakupa v spletni trgovini E 3 (v nadaljevanju: pogoji poslovanja).

Ponudnik storitve je **E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA, d.o.o.** (v nadaljevanju tudi: E 3, prodajalec), Erjavčeva ulica 24, 5000 Nova Gorica, matična številka: 2010593000, ID za DDV: SI17851262, vpisan pri Okrožnem sodišču Nova Gorica, vl. št. 1/04504/00, osnovni kapital družbe: 6.522.016,72 EUR.

Kontakt za informacije in pomoč kupcem:

Telefon: 080 34 45, e-naslov: eTrgovina@e3.si, spletna stran: www.e3.si

TRR: IBAN SI56 0475 0000 1868 368 NOVA KBM d.d.

Pogoji poslovanja so objavljeni na spletni strani www.e3.si, poslovanje poteka 24 ur / dan, v slovenskem jeziku. Kupec v spletni trgovini E 3 je lahko polnoletna fizična oseba, s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, ki kupuje izdelke za lastno uporabo - potrošnik. Kupec, ki je hkrati odjemalec električne energije dobavitelja E 3, lahko v skladu z vsakokratnimi pogoji posamezne ponudbe koristi dodatne ugodnosti.

Prodajalec si pridržuje pravico, da pogoje poslovanja spremeni kadarkoli in na kakršenkoli način, ne glede na razlog in brez predhodnega opozorila. Kupca zavezujejo pogoji poslovanja, veljavni v trenutku oddaje naročila, na kar je pri oddaji naročila posebej opozorjen. Z oddanim naročilom šteje, da je z njimi seznanjen, jih v celoti sprejema in z njimi soglaša. Veljavne pogoje poslovanja si lahko kupec s spletne strani prenese ali natisne. Za pogoje poslovanja, ki so veljali ob kupčevi oddaji naročila, in njegovo vsebino lahko kupec kontaktira prodajalca.

Postopek nakupa - naročilo

Kupec lahko v spletni trgovini E 3 izbira med predstavljenimi izdelki, ki so takrat na voljo, v skladu z vsakokratnimi pogoji posamezne ponudbe. Ponudba se spreminja in ažurira brez posebne najave. Nakup v spletni trgovini E 3 se opravi po preprostih korakih, skozi katere kupca vodi spletna trgovina. Slike izdelkov so lahko simbolične. S klikom na posamezen izdelek se odprejo podrobnejše in natančne informacije o izdelku in nakupnih pogojih. Po izpolnitvi naročila se kupcu izpiše vsebina naročila, s klikom na »Oddaj naročilo« je naročilo oddano. Kupcu se izpiše potrdilo o oddanem naročilu.

Kupec zagotavlja in jamči pravilnost in točnost podatkov, ki jih vnese v naročilo. Obrazec samodejno preverja pravilnost zapisa številke merilnega mesta ter davčne številke, ne pa njuno dejansko pravilnost.

Preklic naročila je brez dodatnih stroškov možen do plačila izdelka oziroma v primeru obročnega plačila, do plačila prvega obroka. Preklic naročila mora kupec poslati pisno na elektronski naslov eTrgovina@e3.si, in mora vsebovati ime, priimek, naslov kupca, številko naročila, ter nedvoumno izjavo, da preklicuje naročilo.

Naročilo šteje za potrjeno in prodajna pogodba sklenjena, ko kupec po prejemu predračunu in v roku njegove veljavnosti plača kupnino za izbrani izdelek na transakcijski račun prodajalca, oziroma pri prodaji na obroke, ko kupec po prejemu predračunu in v roku njegove veljavnosti plača prvi obrok kupnine na transakcijski račun prodajalca. Po prejemu plačila po predračunu gre naročilo naprej v proces obdelave. Prodajalec pošlje kupcu na elektronski naslov potrdilo naročila in vse potrebne informacije ter dokumente za prevzem blaga.

V kolikor kupec v roku veljavnosti predračuna ne plača kupnine oziroma prvega obroka pri obročnem plačilu, se šteje, da naročilo preklicuje.

Cene

Cene izdelkov v spletni trgovini E 3 so v evrih in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV).

Pri nakupu veljajo cene, objavljene v trenutku oddaje naročila. Cene veljajo v primeru plačila po prejemu predračunu v roku njegove veljavnosti oziroma v primeru obročnega plačila, ob plačilu prvega obroka kupnine po prejemu predračunu v roku njegove veljavnosti.

Redna cena je cena izdelka, ki velja za vse kupce, ki oddajo naročilo za izdelek v spletni trgovini E 3.

Cena za odjemalce E 3 je cena izdelka, ki velja za kupce, ki so odjemalci električne energije pri dobavitelju E 3.

Kupci, ki ob naročilu še niso odjemalci električne energije pri dobavitelju E 3, pa to postanejo v roku 3 mesecev od naročila, lahko koristijo ugodnost nižje cene za odjemalce E 3 tako, da se jim razlika med redno ceno in ceno za odjemalce E 3, ki je veljala v trenutku oddaje naročila, obračuna v obliki dobroimetja na računu za dobavljeno električno energijo. Dobroimetje predstavlja kritje stroška električne energije in ne vključuje ostalih stroškov, kot so strošek omrežnine oziroma cene za uporabo omrežja, zakonsko predpisanih dajatev in prispevkov, trošarin in DDV, na katere E 3 nima vpliva. Znesek dobroimetja ni izplačljiv v gotovini in ni prenosljiv. V kolikor pogodba o oskrbi za merilno mesto, na katerem se koristi ugodnost, preneha veljati pred izčrpanjem celotnega zneska, tega ni možno prenesti na drugo merilno mesto, ali zahtevati izplačilo neporabljenega zneska.

Kupci, ki so odjemalci električne energije pri dobavitelju E 3 in imajo poravnane vse zapadle obveznosti, lahko izbirajo med dvema možnostma, ki se med seboj izključujeta:

- kupijo izdelek po redni ceni, s plačilom na obroke ali
- kupijo izdelek po ceni za odjemalce E 3.

Plačilni pogoji

Kupec ima možnost plačila izdelkov v skladu s temi Pogoji poslovanja in z vsakokratnimi pogoji posamezne ponudbe:

- **Plačilo po predračunu:** prodajalec bo kupcu po oddaji naročila na njegov elektronski naslov poslal predračun z vsemi potrebnimi podatki za plačilo. S plačilom celotne kupnine za izbrani

izdelek na transakcijski račun prodajalca v času veljavnosti prejetega predračuna se šteje, da je prodajna pogodba sklenjena.

- **Obročno plačilo:** Obročno plačilo lahko izbere kupec, ki je odjemalec električne energije pri dobavitelju E 3 in ima poravnane vse zapadle obveznosti. Obročno plačilo je brezobrestno in brez stroškov financiranja. V kolikor kupec ne izpolnjuje pogojev za obročno plačilo, ga prodajalec o tem obvesti in mu ponudi možnost enkratnega plačila po predračunu, po ceni za odjemalce E 3. Prodajalec bo kupcu, ki izpolnjuje pogoje za obročno plačilo, po oddaji naročila na njegov elektronski naslov poslal predračun z vsemi potrebnimi podatki za plačilo in pogodbo o obročnem plačilu. S plačilom prvega obroka kupnine za izbrani izdelek na transakcijski račun prodajalca, v času veljavnosti prejetega predračuna, se šteje, da je prodajna pogodba z obročnim plačilom sklenjena. Ostale obroke bo kupec plačeval v skladu s pogodbo o obročnem plačilu, kjer bo navedeno število, višina in zapadlost obrokov. Količina izdelkov, ki jih lahko posamezen kupec kupi, je pri nakupu na obroke do popolnega plačila kupnine omejena na 2 kosa (enak ali drug izdelek). Kupec lahko kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in to brez pogodbenih obresti, prodajalec mu bo obračunal le strošek izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine. V primeru zamude s plačilom bo lahko prodajalec kupcu zaračunal stroške opominjanja, zakonite zamudne obresti in morebitne stroške izterjave. Pri delnem plačilu bo prodajalec plačila razporejal tako, da bo najprej pokrtil stroške izterjave, potem stroške opominjanja, zamudne obresti in na koncu glavnico.

Po dobavi naročenih izdelkov bo prodajalec kupcu poslal račun v pdf obliki, na elektronski naslov kupca.

Dobavni rok

Izdelki predstavljeni na strani spletne trgovine E 3 so predstavljeni kot ponudba. Za izdelke na zalogi je dobava blaga praviloma v 3 do 7 delovnih dneh po potrjenem naročilu. Naročilo gre v obdelavo takoj, ko je naročilo potrjeno, to je ko prejmemo nakazilo na naš bančni račun. Dostava izdelkov v skladu s pogoji posamezne ponudbe je za kupca brezplačna, in sicer bodo izdelki dostavljeni kupcu v prevzemno točko ali po pošti. Zaloga se lahko med naročilom in plačilom po predračunu spremeni. Za izdelke, ki jih ni na zalogi, je dobavni rok odvisen od zaloge dobavitelja, o čemer prodajalec kupca obvesti po elektronski pošti in mu sporoči nov predvideni dobavni rok. V kolikor ta za kupca ni sprejemljiv, oziroma izdelek po oddaji naročila ni več dobavljiv, lahko kupec odstopi od pogodbe, prodajalec pa mu vrne vplačano kupnino oziroma v primeru obročnega plačila njen del. Prodajalec in kupec se lahko dogovorita tudi za spremembo naročila, kot npr. za nakup drugega primerljivega izdelka iz ponudbe. Prodajalec ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi kupcu nastala zaradi nedobave ali daljših rokov dobave izdelkov. Pri izročitvi naročenih izdelkov na prevzemni točki prodajalec ali od njega pooblaščen oseba preveri istovetnost kupca, da se zagotovi prevzem izdelka s strani osebe, katere podatki so bili navedeni v naročilu.

Kupec je dolžan naročeni izdelek prevzeti. Kupec prevzame izdelek v dogovorjeni prevzemni točki, oziroma je ta v primeru dostave po pošti poslan na kupčev naslov. Prav tako je kupec dolžan prevzeti izdelek, ki je bil izročen v reklamacijsko ali garancijsko obravnavo.

Kupec je dolžan prevzeti izdelek v roku 10 dni od dne, ko je možen prevzem, oziroma v primeru izročitve izdelka v reklamacijsko ali garancijsko obravnavo, v roku 15 dni od dneva obvestila o vrnitvi izdelka iz obravnave.

Če kupec izdelka ne prevzame v postavljenem roku, se izdelek izroči v hrambo prodajalcu. Prodajalec hrani izdelek v lastnem skladišču na naslovu E 3, d.o.o., Bidovčeva 1, Nova Gorica do poteka 3 mesecev

od dneva, ko je možen prevzem, oziroma od dneva obvestila o vrnitvi izdelka iz obravnave. Prodajalec ima za to obdobje pravico do povračila stroškov skladiščenja, ki znašajo 1 € z DDV / izdelek / dan, ter pravico do povračila vseh za ohranitev izdelka potrebnih stroškov.

Po 3 mesecih od dneva obvestila lahko prodajalec izdelek proda in doseženi znesek kupnine, ki se mu odbijejo stroški prodaje, hrambe in drugi stroški, ki jih je zaradi neprevzema izdelka imel prodajalec, nakaže kupcu na njegov TRR. Izdelke neznatne vrednosti lahko prodajalec podari v dobrodelne namene in v tem primeru kupcu ni dolžan nobenega vračila. Prodajalec o nameravani prodaji oziroma o podaritvi izdelka obvesti kupca 14 dni pred iztekom 3-mesečnega roka hrambe, po prodaji pa tudi o doseženi ceni in znesku stroškov ter nakazilu preostanka kupnine na transakcijski račun kupca. V kolikor kupec prodajalcu do izteka 3-mesečnega roka hrambe ne sporoči podatkov o TRR-ju, potrebnih za nakazilo, je prodajalec prost obveznosti do kupca iz tega naslova.

Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

Kupcu, ki je potrošnik po ZVPot, ima pravico, da v štirinajstih (14) dneh od prevzema izdelka brez navajanja razlogov obvesti prodajalca, da odstopa od pogodbe in vrne kupljeni izdelek. Kupec nosi le neposredni strošek vračila izdelka, ki je odvisen od samega načina vračila (vračilo na v naročilu izbrano prevzemno točko oziroma pri dostavi po pošti vračilo na sedež prodajalca). V primeru nakupa izdelka, ki je naveden v 5. odstavku 43.č čl. ZVPot kupec nima pravice do odstopa od pogodbe.

O uveljavitvi te pravice kupec z nedvoumno izjavo obvesti prodajalca tako, da pošlje izpolnjeni obrazec z vsemi potrebnimi podatki, skupaj s kopijo računa po pošti na naslov E 3, d.o.o., Erjavčeva ulica 24, 5000 Nova Gorica, ali po elektronski pošti na e-naslov: eTrgovina@e3.si. Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice potrošnika do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom 14 dnevnega odstopnega roka.

Kupec mora vrniti izdelek prodajalcu najkasneje v nadaljnjih 14-ih dneh od poslanega obvestila o odstopu od pogodbe na v naročilu izbrano prevzemno točko oziroma pri dostavi po pošti na sedež prodajalca. Pošiljk s plačilom odkupnine prodajalec ne sprejema.

Vrnjen izdelek mora biti nerabljen, nepoškodovan, v nespremenjeni količini in v originalni embalaži. Če je bil glede na naravo izdelka izročen brez originalne embalaže, mora biti vrnjen izdelek nepoškodovan, nerabljen, v nespremenjeni količini in preizkušen le v nujnem obsegu, da se kupec seznanji z dejanskim stanjem izdelka. Drugačna uporaba izdelka ali njegovo preizkušanje v večjem obsegu od nujnega šteje za uporabo izdelka, v tem primeru prodajalec odstopa od pogodbe ne bo sprejel in bo kupcu izdelek na njegove stroške vrnil, oziroma si pridržuje pravico do odškodnine, če je zmanjšanje vrednosti izdelka posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja izdelka. Kupec izdelka ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe.

Prodajalec bo brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh po prejetju vrnjenega izdelka vrnil kupcu plačano kupnino oziroma v primeru obročnega plačila plačane obroke, na kupčev TRR. V nobenem primeru kupec zaradi tega povračila ne nosi nikakršnih stroškov.

Reklamacije in garancija

Potrošnik lahko napake na kupljenem blagu uveljavlja iz naslova garancije ali iz naslova stvarne napake, v skladu z določili ZVPot.

Garancijo na izdelke nudi dajalec garancije v skladu z veljavnimi predpisi in garancijskimi pogoji, in sicer zagotavlja kakovost in brezhibno delovanje izdelka v garancijskem roku, ob namenski uporabi izdelka in upoštevanju priloženih navodil. Informacija o garanciji je navedena pri podatkih o izdelku, če pri izdelku podatka o garanciji ni, izdelek nima garancije. Ob prevzemu izdelka z garancijo bo prodajalec kupcu izročil garancijski list, na katerem so navedene vse potrebne informacije za uveljavljanje garancije. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz odgovornosti prodajalca za napake na blagu in velja na območju Republike Slovenije.

Stvarno napako lahko kupec reklamira pri prodajalcu. Napaka je stvarna, če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet; če stvar 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; če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane; če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Kupec mora prodajalca obvestiti o morebitni stvarni napaki skupaj z njenim natančnim opisom in s predložitvijo računa. Prodajalcu oz. pooblaščenim osebam prodajalca mora tudi omogočiti, da stvar pregleda.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. 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 ima na voljo vse zahtevke, ki mu pripadajo po ZVPot. 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 ali vrne plačani znesek. V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve njegove obveznosti.

Poškodbe pri dostavi: Kupec je dolžan pri prevzemu izdelka v prevzemni točki tega skrbno pregledati in v primeru vidnih poškodb ali nepravilnosti o teh obvestiti pooblaščenega osebo prodajalca, ki je izdelek izročila, o čemer se napravi zapisnik. V primeru poškodbe embalaže izdelka, ki je bil dostavljen na naslov kupca, mora kupec poškodovano embalažo pred odprtjem fotografirati. Če se izkaže, da je poškodovan tudi prejeti izdelek, mora kupec v 8 dneh od prevzema uveljavljati reklamacijo pri prodajalcu. Kupec zahtevku priloži fotografijo poškodovane embalaže in izdelka, ter do rešitve reklamacije ohrani originalno embalažo.

V kolikor se napake ali poškodba pokaže kasneje, je kupec upravičen tudi do vseh zahtevkov, ki mu v skladu z ZVPot pripadajo.

Varovanje osebnih podatkov

Vpis osebnih podatkov ob naročilu v spletni trgovini E 3 je potreben za pravilno izvajanje storitev spletne trgovine, za namen izpolnitve naročila, oziroma za namene, opredeljene v vsakokratnem obvestilu ob vnosu osebnih podatkov. Če kupec osebnih podatkov ne želi posredovati, naročila žal ne bomo mogli izpolniti. Prodajalec osebne podatke obdeluje v skladu z veljavnimi predpisi. [Več.](#)

Prodajalec lahko resničnost in pravilnost vpisanih osebnih podatkov kupca preveri pri pristojnih organih.

Omejitev odgovornosti

Prodajalec ne nosi odgovornosti za morebitno nedelovanje spletne trgovine E 3, do katerega bi lahko prišlo zaradi različnih vzrokov.

Prodajalec se na svojih spletnih straneh po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti pravilne in ažurne podatke. Kljub temu lahko pride pri vnosu podatkov do neželenih napak, ali pa se po vnosu posameznega izdelka lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo, preden jih prodajalec uspe ažurirati. Če prodajalec ugotovi, da so podatki na spletni strani pomotoma oziroma nehote napačni, si pridržuje pravico, da izdelka pod temi pogoji ne proda (očitna napaka). O tem bo prodajalec kupca obvestil, mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega izdelka.

Prodajalec se trudi, da so slike izdelkov natančne, vendar vedno obstaja možnost barvnega ali drugačnega odstopanja, zato štejejo vse slike za simbolične, s klikom na posamezen izdelek se odprejo podrobnejše in natančne informacije o izdelku, njegovih lastnostih in nakupnih pogojih.

Pomoč, informacije in pritožbe

Prodajalec spoštuje veljavne predpise s področja varstva potrošnikov in ima vzpostavljen učinkovit sistem obravnavanja pritožb. Za informacije ali pomoč lahko kupec kontaktira prodajalca na telefon 080 34 45 ali mu piše na naslov E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA, d.o.o., Erjavčeva ulica 24, 5000 Nova Gorica oziroma eTrgovina@e3.si. Kupec lahko morebitno pritožbo oziroma reklamacijo vloži v pisni obliki, ter priloži morebitna dokazila, potrebna za presojo. Prodajalec vlogo obravnava in nanjo odgovori najkasneje v roku 8 dni. Če se stranka z odločitvijo prodajalca ne strinja, lahko vloži ugovor, na katerega bo prodajalec dokončno odgovoril v nadaljnjih 8 dneh po prejemu celotne dokumentacije. Prodajalec se zaveda specifičnosti potrošniških sporov, zato si prizadeva po svojih najboljših močeh za njihovo sporazumno rešitev.

V skladu s tretjim odstavkom 32. člena Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) prodajalec izjavlja, da ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi nastal zaradi delovanja, uporabe in pogojev nakupa v spletni trgovini E 3.

Kupec lahko spore elektronskega poslovanja rešuje preko [spletnega sistema za reševanje potrošniških sporov \(SRPS\)](#).

[Navodila za nakup v spletni trgovini E 3](#)

[Obrazec – Odstop od pogodbe](#)

[Obrazec – Reklamacija](#)

Veljavnost: od 8. 5. 2019