

## PRODAJNI POGOJI ZA STORITEV E3 MOJSTER

### 1. UVODNE DOLOČBE

Prodajni pogoji za storitev E3 Mojster (v nadaljevanju PP E3 Mojster) urejajo pravice in obveznosti gospodinskih odjemalcev iz naslova storitve E3 Mojster.

Storitev E3 Mojster je namenjena gospodinskim odjemalcem dobavitelja. Z naročilom storitve E3 Mojster si gospodinski odjemalci dobavitelja ob nastanku nujnega primera zagotovijo hitro organizacijo pomoči in izvedbo interventnih storitev, na način in pod pogoji, določenimi s PP E3 Mojster.

Storitev E3 Mojster izvaja Asistenca družba EUROP ASSISTANCE Hungary Ltd., Budapest, Dévai u. 26, 1134 Hungary s svojim klicnim centrom v Mariboru (v nadaljevanju EA Platforma), s katero ima dobavitelj kot naročnik sklenjeno pogodbo za izvajanje storitve E3 Mojster v korist svojih gospodinskih odjemalcev.

PP E3 Mojster dobavitelj izroči odjemalcu ob pristopu k storitvi, dosegljivi so na sedežu dobavitelja ter na spletni strani [www.e3.si](http://www.e3.si).

### 2. POMEN IZRAZOV

Pojmi imajo sledeč pomen:

- dobavitelj** – dobavitelj električne energije E 3, d.o.o., Prvomajska ulica 21, Nova Gorica.
- Asistenčna družba** – pogodbeni partner dobavitelja, ki organizira izvajanje storitve E3 Mojster
- storitev E3 Mojster** – organizacija pomoči in izvedba asistenčnih storitev v nujnem primeru, v obsegu, ki je določen v teh prodajnih pogojih.
- elementarne nesreče** – nesreče, ki so posledica naravnega pojava (potres, poplava, požar, suša, vihar, toča, pozeba, žled, drsenje tal in snega, ekološke nesreče itd.) ter človekovega delovanja in ravnanja oziroma, ki se zgodijo, ko različni dogodki pri opravljanju določene dejavnosti ali upravljanju sredstev za delo ter ravnanju z nevarnimi snovmi, uidejo nadzoru in posledično ogrozijo življenje ali zdravje ljudi, živali, premoženje, ter okolje.
- izvajalec storitve** – ponudnik storitev s področja obrtniških dejavnosti, prenočitvenih zmogljivosti in prevoza, ki kot pogodbeni partner Asistenčne družbe izvaja storitev E3 Mojster.
- manifestacija in demonstracija** – javno izražanje razpoloženja skupine ljudi;
- teroristično dejanje** - vsako nasilno dejanje ali dejanje, ki ogroža človeško življenje, premoženje oziroma nepremično premoženje ali infrastrukturo, in sicer s silo, nasiljem ali grožnjo in je izvedeno zaradi političnih, verskih, ideoloških ali podobnih namenov ter ima namen vplivati ali vpliva na vlado kakšne države ali ima namen ustrahovati ali ustrahuje javnost oziroma katerikoli njen del. Za teroristično dejanje se šteje tako dejanje, ki je izvedeno samostojno, kakor tudi tisto, ki je izvedeno v povezavi s katerokoli organizacijo ali oblastjo.
- nepremičnina merilnega mesta** – stanovanjska stavba oziroma posamezni del stavbe (stanovanje v

večstanovanjski stavbi brez skupnih prostorov) na naslovu, na katerem se nahaja merilno mesto električne energije. Določila teh pogojev, ki se pri storitvi E3 Mojster navezujejo na stanovanje, veljajo tudi za stanovanjsko hišo.

- EA platforma** – Klicni center Asistenčne družbe v Mariboru, ki 24/7 sprejema klice odjemalcev in organizira izvedbo storitve E3 Mojster.
- servisni primer** – nujni primer, določen v 5. členu teh prodajnih pogojev, ki odjemalcem daje pravico do organizacije pomoči oziroma izvedbe storitve E3 Mojster in o katerem odjemalec nemudoma in ne kasneje kot v 72 urah obvesti EA platformo;
- odjemalec** – gospodinski odjemalec, ki sklene (novi) ali ima z dobaviteljem E 3, d.o.o. že sklenjeno pogodbo o oskrbi z električno energijo (obstoječi) in ki pristopi k storitvi E3 Mojster na način, določen s temi prodajnimi pogoji.

### 3. NAROČILO STORITVE E3 MOJSTER IN ZAČETEK UPORABE

Storitev E3 Mojster naroči odjemalec električne energije dobavitelja s podpisom pristopnice. Pristop k storitvi E3 Mojster šteje kot dodatek k vsakokratni veljavni pogodbi o oskrbi, in PP E3 Mojster za čas veljavnosti storitve E3 Mojster dopolnjujejo pravice in obveznosti pogodbenih strank iz pogodbe o oskrbi z električno energijo.

Šteje se, da je odjemalec pristopil k storitvi E3 Mojster, ko dobavitelj prejme s strani odjemalca podpisano pristopnico, uporabljati pa se začne:

- za obstoječe odjemalce: od prvega dne v mesecu, ki sledi mesecu pristopa k storitvi E3 Mojster oziroma
- za nove odjemalce: od prvega dne v mesecu po vključitvi v bilančno skupino dobavitelja in začetku dobave električne energije s strani dobavitelja, oziroma v primeru spremembe plačnika, s prvim dnevom v mesecu po spremembi pogodbe o oskrbi.

O potrditvi naročila in vključitvi v storitev E3 Mojster bo odjemalec obveščen na elektronski naslov ali z SMS-om na telefonsko številko, ki ga oziroma jo je navedel na pristopnici. SMS-i, posredovani odjemalcu s strani dobavitelja, so za uporabnika v Sloveniji brezplačni, v tujini zanje plačuje po ceniku operaterja.

V primeru spremembe pogodbe o oskrbi (menjava paketa, izbira druge akcijske ali posebne ponudbe), ko ne pride do spremembe plačnika, odjemalcu ni potrebno izpolniti nove pristopnice, storitev E3 Mojster se ne prekine, ampak se šteje še naprej kot dodatek k vsakokratni veljavni pogodbi o oskrbi, razen če je odjemalec ne prekliče.

### 4. CENE IN OBRAČUN

**Cena letne storitve E3 Mojster je 24,00 EUR z DDV.**

Storitev E3 Mojster bo dobavitelj obračunal mesečno, in sicer bo odjemalcu za vsak začetni mesec, za katerega je odjemalec upravičen koristiti storitev E3 Mojster, na računu za električno energijo obračunal 1/12 letne vrednosti storitve.

Dobavitelj bo odjemalca o spremembi cene ali PP E3 Mojster obvestil vsaj en mesec pred uveljavitvijo spremembe. Dobavitelj in odjemalec sta soglasna, da obvestilo o spremembi cen velja kot dodatek k vsakokrat veljavni pogodbi o oskrbi. Če se odjemalec s spremembo ne strinja, lahko v tem roku o spremembi s pisnim obvestilom storitev prekliče. V tem primeru mu storitev preneha veljati pred pretekom dogovorjenega enoletnega obdobja, in sicer s prvim dnevom naslednjega meseca po prejemu preklica, dobavitelj pa preostanka vrednosti do dogovorjenega izteka storitve ne bo obračunal.

#### 5. NUJNI PRIMER

Odjemalec je upravičen do koriščenja storitve E3 Mojster, če nujni primer nastane po trenutku začetka uporabe storitve, v skladu z drugim odstavkom 3. člena teh PP E3 Mojster.

Za nujni primer se šteje nenaden in nepričakovan dogodek, ki bi v primeru opustitve hitrega ukrepanja imel za posledico bodisi:

1. dodatno škodo na stanovanju;
2. ogrožanje zdravja ali varnosti odjemalca zaradi nastale škode na stanovanju;
3. neustrezno bivanje odjemalca zaradi nastale škode na stanovanju.

#### 6. KRAJ IZVEDBE STORITVE

Do izvedbe storitve E3 Mojster je odjemalec upravičen na nepremičnini, kjer je merilno mesto, za katerega ima sklenjeno pogodbo o oskrbi, to je stanovanjska stavba oziroma posamezni del stavbe (stanovanje v večstanovanjski stavbi) na naslovu na katerem se nahaja merilno mesto električne energije in za potrebe obratovanja katere se dobavlja električna energija, v skladu s pogodbo o oskrbi.

V storitev so vključeni sledeči objekti: glavni objekt in k njemu pripadajoči objekti odjemalca (klet, garaža, podstrešje in drugi objekti na dvorišču). Skupni objekti ali deli skupnih objektov, ki so predmet skupne rabe (skupna podstrešja, kleti, stopnišča, hodniki, dvigala in ostali skupni objekti) niso kriti.

Storitev E3 Mojster velja le na nepremičnini merilnega mesta, ki se nahaja na območju Republike Slovenije.

#### 7. SERVISNI PRIMER

Pri storitvi E3 Mojster se šteje, da je nastal servisni primer v trenutku, ko odjemalec zaradi nujnega primera obvesti EA platformo in sicer ne kasneje kot v 72 urah od nastanka dogodka.

**Prijava servisnega primera: po telefonu na 082 804 758.**

#### 8. OBVEZNOSTI OB NASTANKU SERVISNEGA PRIMERA

Odjemalec je upravičen do nudenja organizacije pomoči in izvedbe storitev, ki jih Asistenčna družba nudi pri storitvi E3 Mojster v skladu s temi pogoji, samo v primeru takojšnjega klica na Asistenčno družbo. Odjemalec pred klicem ne sme ukrepati sam.

Izjema od dolžnosti iz prejšnjega odstavka velja samo v primeru izjemnega stanja - preprečevanja večje škode, reševanja življenj ali če stanje odjemalca ob nujnem primeru tega ne dopušča. Izjemnost stanja mora odjemalec upravičiti z ustreznimi dokazili. Na osnovi prejetih dokazil Asistenčna družba odloča o utemeljenosti odjemalčevega naknadnega zahtevka. V primeru, da Asistenčna družba oceni, da je šlo v danem primeru za izjemno stanje, lahko odjemalcu izjemoma prizna določene pravice iz storitve E3 Mojster.

Ob klicu v Asistenčno družbo je zavarovanec dolžan posredovati naslednje podatke:

1. ime in priimek ter naslov odjemalca, ki je naveden na pristopnici;
2. naslov/lokacijo nujnega primera (merilnega mesta);
3. kraj, kjer se odjemalec nahaja, telefonsko številko ter morebitni naslov, kjer je dosegljiv;
4. kratek opis nujnega primera oz. pomoči, ki ga odjemalec potrebuje.

Odjemalec se mora po prijavi nujnega primera ravnati po navodilih Asistenčne družbe. Če odjemalec ravna v nasprotju s temi navodili, Asistenčna družba ni dolžna izvesti storitev v skladu s temi PP E3 Mojster.

Po opravljeni storitvi je odjemalec izvajalcu storitve dolžan podpisati delovni nalog in račun. Odjemalec mora storitve, ki presegajo omejitve po teh pogojih, in storitve, ki po teh pogojih niso vključene, poravnati sam.

Odjemalec mora o vseh primerih, ki so določeni z ustreznimi predpisi, predvsem pa o servisnem primeru, ki je nastal zaradi požara, eksplozije ali udarca motornega vozila, ki ni last zavarovanca, vandalizma ter vloma ali ropa, takoj obvestiti pristojno policijsko postajo ter navesti katere stvari so bile uničene ali poškodovane oz. so izginile.

#### 9. VSEBINA IN OBSEG STORITVE E3 MOJSTER

##### (1) STORITVE ASISTENČNE DRUŽBE

Asistenčna družba organizira izvedbo storitve E3 Mojster v nujnem primeru zaradi klica na EA Platformo 24 ur na dan, 7 dni v tednu ter:

1. prihod obrtnika, ki bo opravil obrtniške storitve;
2. iskanje začasne namestitve ter prevoza odjemalca do začasne namestitve;
3. organizacijo prevoza za povratek odjemalca domov;
4. informiranje o storitvah drugih izvajalcev tudi v primeru, ko ne pride do izrednega dogodka;

##### (2) OBRJNIŠKE STORITVE

##### Interventne storitve E3 Mojster vključujejo:

**1. Vodovodne storitve** za nujna popravila okvar in zamašitev vodovodne instalacije, kanalizacije ali ogrevalnega sistema, ki ima za posledico uhajanje vode ali izpad dobave vode.

**2. Električarske storitve** za nujna popravila okvar na elektro instalacijah, električnem sistemu ogrevanja, klimatizacije ali gretja vode v primeru izpada električne napetosti kot posledica izrednega dogodka kot npr. udara strele, prenapetosti, kratkega stika. Vključen je tudi sistem ogrevanja vode, vendar samo primeri okvar, ne pa tudi redno vzdrževanje ter prenova.

**IZKLJUČITVE:** Storitve ne vključuje menjave žarnic, varovalk, mobilnih grelnih naprav, napak na gospodinjskih in drugih aparatih.

**3. Ključavničarske storitve** s katerimi je stranki omogočen vstop v dom v primeru izgubljenih, ukradenih ali v objekt zaklenjenih ključev, zlomljenih ali zataknjenih ključev v ključavnici, pokvarjene ključavnice ali v primeru vdora.

**4. Steklarske storitve** za nujna popravila uničenih ali poškodovanih stekel na vratih in oknih, vgrajenih v zunanje stene ali streho objektov. Storitve vključuje zamenjavo stekla in/ali začasno zapiranje objekta.

**5. Tesarske storitve** za nujno popravilo uničenih ali poškodovanih vrat in oken, vgrajenih v zunanje stene objektov.

**6. Popravila naprav za gretje in hlajenje prostorov**, ki vključuje okvare toplotnih črpalk, plinskih in drugih peči, klimatskih in drugih naprav za ta namen.

**IZKLUČITVE:** Storitev ne vključuje popravil napak na skupnih sistemih centralnega hlajenja in ogrevanja.

**7. Zidarske in krovске storitve** za nujna popravila uničenih ali poškodovanih streh ali zunanjih zidov objektov. Storitve vključuje začasno zapiranje za preprečitev večje škode.

**8. Organizacija storitev čiščenja** za odpravo posledic izrednega dogodka, brez kritja stroškov izvedbe čiščenja.

#### (3) ZAČASNA NAMESTITEV IN PREVOZ ODJEMALCA

- Če zaradi nujnega primera bivanje v odjemalčevem stanovanju ni mogoče, Asistenčna družba organizira prevoz in/ali začasno namestitev odjemalca.
- Prevoz predstavlja vožnjo od odjemalčevega stanovanja do začasne namestitve. Stroški dodatnih hotelskih storitev, kot so telefoniranje, sobna strežba, vstop v bazen ipd. niso vključeni v storitev.

#### (4) DODATNE STORITVE

Odjemalci lahko naročijo tudi organizacijo in izvedbo dodatnih storitev obrtnikov. Stroški izvedbe teh storitev niso kriti in jih je stranka dolžna plačati sama.

Gre za sledeče storitve: zidarske, pleskarske, krovске, popravila rolet/žaluzij, grelnih in drugih naprav, TV, domofona, razsvetljave, polaganje preprog, parketov, lakiranja, čiščenja, vrtnarjenja, selitev in druge.

#### (5) OBSEG STORITEV E3 MOJSTER

Število primerov na leto	Največ 4 primeri in kumulativno največ 3 h dela na leto*
Storitve obrtnikov	Prihod usposobljenega izvajalca, izvedba nujnih popravil in potrebni drobni potrošni material
Potrošni material	DA, drobni potrošni material do največ 30 EUR (brez nadomestnih delov)**
Nujne vodovodarske storitve	DA
Nujne električarske storitve	DA
Nujne ključavničarske in mizarske storitve	DA
Nujne steklarske storitve	DA
Serviser klimatskih naprav in toplotnih črpalk	DA
Serviser plinske instalacije in plinske peči	DA
Zidar, krovec in klepar	DA
Napotitev primernih izvajalcev	Kadarkoli
Prevoz odjemalcev***	DA, do največje oddaljenosti 250 km z javnim transportom (avtobus ali vlak) ali taksi do 30 km v primeru izrednega dogodka in se mora odjemalec vrniti domov

Začasna namestitev***	Do največ 7 dni v hotelu 3 zvezdice v primeru, da dom zaradi izrednega dogodka ni primeren za bivanje
Informacije o storitvah drugih izvajalcev (tudi ko ne pride do izrednega dogodka)	Gre za informacije in organizacijo sledečih storitev: zidarske, pleskarske, krovске, popravila rolet/žaluzij, grelnih in drugih naprav, TV, domofona, razsvetljave, polaganje preprog, parketov, lakiranja, čiščenja, vrtnarjenja, selitev in druge.

\* Vrednost vseh storitev in delovnih ur v kumulativni ne sme preseči 200 EUR na leto.

\*\* Stroške nadomestnih delov in potrošnega materiala preko navedene vrednosti na podlagi izstavljenega računa odjemalcev poravnava neposredno izvajalcu storitve (obrtniku).

\*\*\* Vrednost vseh storitev vezanih na začasno namestitev ter transport lahko v kumulativni znaša največ 500 EUR na leto.

#### 10. IZKLUČITVE

Odjemalec je upravičen samo do storitev E3 Mojster, ki jih organizira in izvede Asistenčna družba.

Odjemalec ni upravičen do storitve E3 Mojster, če:

- ne pokliče Asistenčne družbe nemudoma, ko ugotovi obstoj nujnega primera;
- posledice nujnega primera odpravi odjemalec sam ali izvajalec, ki ga ni napotila Asistenčna družba;
- je nujni primer posledica očitnega slabega vzdrževanja, dotrajanosti ali izrabljenosti;
- odjemalec poda neresnične podatke o okoliščinah nujnega primera;
- gre za vzdrževalno storitev.

Odjemalec prav tako ni upravičen do storitve, če se je nujni primer zgodil:

- namenoma s strani odjemalca;
- zaradi potresa;
- zaradi jedrskih nevarnosti;
- v neposredni ali posredni povezavi s terorističnim dejanjem in/ali zaradi preprečevanja oziroma zatiranja terorističnih dejanj.

Skupni objekti ali deli skupnih objektov (skupna podstrešja, kleti, stopnišča, hodniki, dvigala in ostali skupni objekti) v storitev niso vključeni.

#### 11. OBVEZNOST ASISTENČNE DRUŽBE

Storitve E3 Mojster zagotavlja Asistenčna družba s pomočjo EA platforme, ki sprejema klice odjemalcev, daje splošne informacije o postopku izvedbe storitve in reševanju nujnega primera, shranjuje posnetke klicev, zbira potrebne podatke odjemalcev, organizira storitve ter skrbi za neposredno izvedbo storitve na nepremičnini merilnega mesta, ki se nahaja na ozemlju Republike Slovenije.

EA platforma deluje 24 ur na dan, 365/366 dni na leto in sprejema klice odjemalcev na telefonski številki +386 82 804 758, ki je rezervirana izključno za E3 odjemalce. EA platforma je dolžna in upravičena preveriti, ali je klicatelj odjemalec E3.

Asistenčna družba organizira prihod izvajalca storitve na dom odjemalca v razumnem času, ki ga zahteva nujnost ali obseg primera, številčnost primerov in krajevne možnosti.

Pri izrednih dogodkih, kot so npr. motnje ali izpad telefonskega in/ali električnega omrežja, stavke, manifestacije, demonstracije, zastoji v prometu, elementarne nesreče in

epidemije, Asistenčna družba zagotovi prihod izvajalca storitve na dom takoj, ko je to mogoče.

## 12. TRAJANJE IN PRENEHANJE STORITVE E3 MOJSTER

Z naročilom storitve E3 Mojster si odjemalec zagotovi koriščenje storitve E3 Mojster za določen čas enega leta, in velja do preklica oz. do prenehanja veljavnosti pogodbe o oskrbi z električno energijo, v skladu s temi PP E3 Mojster.

V kolikor odjemalec storitve E3 Mojster ne prekliče pisno do petnajstega (15.) dne v zadnjem mesecu pred iztekom vsakokratnega enoletnega obdobja, se ob izteku le -tega storitev E3 Mojster podaljša za nadaljnje leto in mu jo bo dobavitelj naprej obračunaval na način določen v točki 4. teh PP E3 Mojster.

Če se odjemalec pred iztekom dogovorjenega enoletnega obdobja odloči za preklic storitve ali mu pogodba o oskrbi preneha veljati iz razloga na njegovi strani, mu še neplačana vrednost celoletne storitve zapade v plačilo in mu bo zaračunana na računu za električno energijo.

Prenehanje storitve E3 Mojster:

- s pisnim preklicem s strani odjemalca, v tem primeru storitev preneha veljati s prvim dnevom v mesecu, ki sledi mesecu, v katerem je dobavitelj prejel odjemalčev preklic;
- v primeru prenehanja veljavnosti pogodbe o oskrbi z električno energijo (menjava dobavitelja, odpoved pogodbe zaradi neplačil...), storitev E3 Mojster preneha veljati z dnem izstopa odjemalca iz bilančne skupine dobavitelja in prenehanjem dobave s strani dobavitelja;
- v primeru spremembe plačnika, z dnem spremembe pogodbe o oskrbi.

Če se odjemalec pred iztekom dogovorjenega enoletnega obdobja odloči za preklic storitve zaradi spremembe cene storitve ali PP E3 Mojster, odjemalcu ne bo obračunana morebitna še neplačana vrednost celoletne storitve.

Dobavitelj si pridržuje pravico, da lahko kadarkoli ukine storitev E3 Mojster, če o tem odjemalca vsaj en mesec pred nameravano ukinitvijo na ustrezen način obvesti. V tem primeru odjemalcu ne bo obračunana morebitna še neplačana vrednost celoletne storitve.

## 13. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Upravljevec osebnih podatkov je E 3, d.o.o., Prvomajska ulica 21, Nova Gorica (pooblaščen osebna za varstvo podatkov: dpo@e3.si). Za namen izvajanja storitev E3 Mojster osebne podatke obdeluje Asistenčna družba EUROP ASSISTANCE Hungary Ltd., Budapest, Dévai u. 26, 1134 Hungary s svojim klicnim centrom v Mariboru (v nadaljevanju EA Platforma). Osebne podatke odjemalca (ime, priimek, telefonska številka, naslov in št. merilnega mesta, veljavnost storitve, podatki v zvezi s storitvijo in servisnim primerom), bomo posredovali EA Platformi, ki ima z nami sklenjeno ustrežno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov in ki bo organizirala storitev E3 Mojster ter s tem v zvezi obdelovala dodatne podatke odjemalca, potrebne za izvedbo storitve E3 Mojster. Vaše osebne podatke bomo za namen izvedbe naročila hranili še pet let od zaključka naročila oz. poravnave vseh obveznosti, za namen pošiljanja ponudb pa do vašega preklica. Obveščamo vas še, da imate pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, njihov popravek oz. dopolnitev, izbris (v primeru neposrednega trženja), pravico do omejitve obdelave in pravico do prenosljivosti podatkov. Če boste menili, da

vaših pravic ne uresničujemo ustrežno, se lahko pritožite Informacijskemu pooblaščenju RS (ip-rs.si). Več na [www.e3.si](http://www.e3.si) v [Politiki zasebnosti](#).

## 14. KONČNE DOLOČBE

PP E3 Mojster se uporabljajo skupaj z določili vsakokrat veljavne pogodbe o oskrbi z električno energijo. S podpisom pristopnice odjemalec potrjuje, da je seznanjen z vsemi pogoji, ki se nanašajo na pogodbo o oskrbi z električno energijo in izrecno s PP E3 Mojster, da so sporočeni podatki resnični in popolni, da bo njihovo spremembo sproti sporočal dobavitelju, da lahko predstavnik dobavitelja preveri njihovo resničnost in da je v primeru navajanja neresničnih in zavajajočih podatkov odškodninsko odgovoren.

Dobavitelj spoštuje veljavne predpise s področja varstva potrošnikov in ima vzpostavljen učinkovit sistem obravnavanja pritožb. Za prijavo pritožbe oziroma reklamacije lahko gospodinjski odjemalec kontaktira dobavitelja po telefonu na 082 804 758 ali preko spletnega obrazca <http://e3.mojster365.si>.

Dobavitelj vlogo obravnava in nanjo odgovori najkasneje v roku 8 dni. Če se odjemalec z odločitvijo dobavitelja ne strinja, lahko vloži ugovor, na katerega bo dobavitelj dokončno odgovoril v nadaljnjih 8 dneh po prejemu celotne dokumentacije. Dobavitelj odgovarja za stvarne napake izpolnitve. Odjemalec je v primeru nepravilno opravljene storitve upravičen do vseh zahtevkov, ki mu pripadajo po ZVPot. Več o pravicah potrošnika na [www.e3.si](http://www.e3.si).

V skladu s tretjim odstavkom 32. člena Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) dobavitelj izjavlja, da ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi nastal iz naslova naročila in uporabe storitve E3 Mojster. Kupec lahko spore elektronskega poslovanja rešuje preko spletnega sistema za reševanje potrošniških sporov ([SRPS](#)). Dobavitelj se zaveda specifičnosti potrošniških sporov, zato si prizadeva po svojih najboljših močeh za njihovo sporazumno rešitev. V kolikor to ne bo mogoče, bo tak spor reševalo pristojno sodišče.

Glede vprašanj, ki niso urejena s temi PP E3 Mojster, se uporabljajo določbe Obligacijskega zakonika, ZVPot in drugih predpisov, ki vplivajo na odnos med strankama. Za razmerja iz servisne pogodbe, ki niso urejena s PP E3 Mojster, se uporablja slovensko pravo.

PP E3 Mojster začnejo veljati s 1. 5. 2021.

Za obstoječe odjemalce, ki imajo na ta dan že naročeno storitev E3 Mojster, sprememba ne pomeni spremembe PP E3 Mojster in zanje velja, da po preteku eno mesečnega roka od uveljavitve, ti pogoji v celoti nadomestijo do tedaj veljavne pogoje z dne 28. 9. 2020.