



## POGOJI UPORABE SPLETNEGA MESTA WWW.E3.SI (POGOJI UPORABE)

### I. UVODNO

Pogoji uporabe spletnega mesta [www.e3.si](http://www.e3.si) (v nadaljevanju: pogoji uporabe) določajo pogoje uporabe spletnih strani E 3, d.o.o., spletnega portala MOJ E3 in spletne trgovine E3 Trgovina, do katerih uporabnik dostopa preko spletne povezave [www.e3.si](http://www.e3.si). Z vstopom, prijavo ali registracijo na spletno mesto [www.e3.si](http://www.e3.si) uporabnik potrjuje, da je skrbno prebral spodaj navedene pogoje uporabe, se z njimi strinja in jih sprejema v celoti. V kolikor se uporabnik s pogoji ne strinja ali jih ne izpolnjuje, mu E 3, d.o.o. odsvetuje uporabo spletnega mesta [www.e3.si](http://www.e3.si).

Lastnik in skrbnik spletnega mesta [www.e3.si](http://www.e3.si) ter ponudnik storitev E3 Trgovine je:

**E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA, d.o.o.** (v nadaljevanju tudi: E 3, prodajalec, dobavitelj)

Prvomajska ulica 21, 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.

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

Kontakt za informacije in pomoč:

Telefon: **080 34 45**, e-naslov: [info@e3.si](mailto:info@e3.si), spletna stran: [www.e3.si](http://www.e3.si)

Kontakt za informacije in pomoč kupcem v E3 Trgovini:

Telefon: **080 34 45**, e-naslov: [eTrgovina@e3.si](mailto:eTrgovina@e3.si), spletna stran: [www.e3.si](http://www.e3.si)

### II. SPLOŠNO

Spletne strani so javno dostopne. Uporabnik je seznanjen, da so spletne strani, portal MOJ E3 in E3 Trgovina informativne narave. E 3, d.o.o. si bo prizadeval za pravilnost prikaza, delovanja in podatkov, ob tem pa ne prevzema nobene odškodninske ali druge odgovornosti iz naslova obiska spletnega mesta, za napake, pomanjkljivosti ali opustitve prikazanih podatkov, občasnega nedelovanja oziroma nepravilnega delovanja spletnega mesta zaradi tehničnih ter drugih težav. E 3, d.o.o. si pridržuje pravico, da kadarkoli spreminja, posodablja ali ukinja posamezno funkcionalnost kateregakoli dela vsebine oziroma preneha omogočati dostop do določene funkcije na spletni strani, portalu MOJ E3 ali E3 Trgovini, ne da bi uporabnike o tem vnaprej obvestil.

Objavljene vsebine so last E 3, d.o.o. in uporabnik ne more na njih pridobiti nikakršne lastninske, avtorske ali podobne pravice, ki jih mora v okviru dovoljene uporabe portala spoštovati. Morebitni predlogi in povratne informacije uporabnika v zvezi s spletnim mestom štejejo za posredovane na lastno pobudo, pri čemer jih družba E 3, d.o.o. lahko upošteva ali ne in nima do uporabnika iz tega

naslova nobene obveznosti. Prikazane in objavljene so le resnične ocene izdelkov in storitev dejanskih uporabnikov, ki so izdelek ali storitev kupili, kar E 3, d.o.o. predhodno preveri. Ocene in objave ne vplivajo na pogodbeno razmerje in niso sponzorirane. Za vsebino na zunanjih povezavah, ki niso v lasti družbe E 3, d.o.o., ta ne more jamčiti in odgovarjati za njihovo pravilnost.

### III. VRSTE UPORABNIKOV IN MOJ E3 RAČUN

Kupec je lahko samo polnoletna oseba s polno poslovno sposobnostjo, ki kupuje izdelke za lastno uporabo in odda naročilo v E3 Trgovini, ne glede na to, ali naročilo odda kot E3 Gost ali E3 Uporabnik .

**E3 Gost** je kupec, ki odda naročilo v E3 Trgovini brez registracije ali prijave, z enkratnim vpisom preko elektronske pošte.

**E3 Uporabnik** je obiskovalec spletnega mesta ali kupec v E3 Trgovini, ki si z registracijo v MOJ E3 račun določi uporabniško ime (e-naslov) in geslo. E3 Uporabnik ima dostop do širšega nabora funkcionalnosti v E3 Trgovini kot E3 Gost in ima dostop do vsebin in podatkov, ki so namenjeni izključno E3 Uporabniku v portalu MOJ E3.

**E3 Odjemalec** je vsak, ki ima z E3 sklenjeno aktivno pogodbo o oskrbi z električno energijo za najmanj eno merilno mesto.

E 3, d.o.o. se obvezuje, da bo ščitil zasebnost E3 Uporabnikov in bo z uporabniškimi imeni in gesli ter drugimi podatki ravnal skladno z veljavnimi predpisi ter jih varoval kot zaupne. E 3, d.o.o. ni odgovoren za morebitno škodo, ki bi jo E3 Uporabnik utrpel zaradi nepooblaščenega dostopa oziroma zlorabe uporabniškega računa ali gesla. V primeru nepooblaščenega uporabe uporabniškega računa ali gesla ima E 3, d.o.o. pravico sprožiti ustrezne postopke ter izvesti vse ukrepe, potrebne za zavarovanje svojih ali pravic E3 Uporabnika, kot na primer omejiti dostop do portala ter onemogočiti uporabniški račun.

E3 Uporabnik se obvezuje, da bo ustrezno varoval uporabniško ime in geslo ter morebitne druge podatke za identifikacijo in vsebin in storitev spletnega mesta ne bo uporabljal za nezakonite, pogojem uporabe nasprotujoče ali kako drugače sporne namene. E3 Uporabnik je dolžan skrbeti, da so podatki v času trajanja uporabe spletnega mesta ažurni in pravilni in je odgovoren za dejavnosti, opravljene prek njegovega uporabniškega računa. E3 Uporabnik lahko vsebine in storitve spletnega mesta uporablja le za osebne in nekomercialne potrebe, za izvajanje predvidenih aktivnosti, na način, da ga ne poškoduje, onemogoči ali povzroči škodo družbi ali drugim uporabnikom. V primeru nepooblaščenega uporabe ali suma na to, je o tem dolžan uporabnik nemudoma obvestiti E 3, d.o.o.

E3 Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati vsebine in storitve spletnega mesta in zahteva izbris svojega uporabniškega računa s pisno zahtevo, poslano s priporočeno pošto na naslov družbe E 3, d.o.o., Prvomajska ulica 21, 5000 Nova Gorica. Uporabniški račun bo izbrisan najkasneje v roku 8 dni po prejemu pisne zahteve.

#### IV. PORTAL MOJ E3

**Portal MOJ E3** strankam omogoča pregledovanje in urejanje svojih osebnih podatkov, podatkov v MOJ E3 računu, oddajo številčnih stanj, naročanje dodatnih storitev in hitrejšo, enostavnejšo spletno komunikacijo z dobaviteljem na enem mestu.

E3 Uporabnik, ki je tudi E3 Odjemalec ali ima pisno privolitev E3 Odjemalca, lahko poleg tega pregleduje in ureja podatke pogodbenega razmerja in izvaja e-storitve.

Prijava v portal in uporaba storitev portala MOJ E3 je mogoča po opravljeni registraciji v MOJ E3 račun, pogoj zanjo je strinjanje s temi pogoji. Registracija v MOJ E3 račun za E3 Odjemalce ni obvezna, je pa pogoj za uporabo portala.

#### V. SPLETNA TRGOVINA E3 Trgovina

Ti pogoji uporabe določajo pravila delovanja, uporabe in pogoje nakupa v spletni trgovini E3 Trgovina (pogoje poslovanja).

Pogoji uporabe so objavljeni na spletni strani [www.e3.si](http://www.e3.si), poslovanje poteka 24 ur / dan, v slovenskem jeziku. Prodajalec si pridržuje pravico, da pogoje uporabe spremeni kadarkoli in na kakršenkoli način, ne glede na razlog in brez predhodnega opozorila. Kupca zavezujejo pogoji uporabe, 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 uporabe si lahko kupec s spletne strani prenese ali natisne. Za pogoje uporabe, ki so veljali ob kupčevi oddaji naročila, in njegovo vsebino, lahko kupec kontaktira prodajalca.

Izraz **IZDELEK** se uporablja za posamezen aparat/napravo ali kombinacijo več aparatov/naprav; paket električne energije; ali kombinacijo aparata/naprave in paketa električne energije iz ponudbe E3 Ekstra.

V kolikor je v izdelku paket električne energije, mora biti kupec E3 Uporabnik. Če se pogoji posamezne ponudbe paketa električne energije (glede nakupa, sklenitve pogodbe, cen, obračunavanja, dobavnega roka in ostali) razlikujejo od teh Pogojev uporabe, prevladajo določila posamezne ponudbe paketa električne energije.

#### NAKUP - NAROČILO

Kupec lahko v E3 Trgovini izbira med predstavljenimi izdelki, ki so takrat na voljo, v skladu z vsakokratnimi pogoji posamezne ponudbe. Ponudba se spreminja in ažurira brez posebne najave. Prodajalec lahko kupcem ponudi akcijske in posebne ponudbe ter koriščenje dodatnih ugodnosti (npr. promocijskih kod, dodatnih popustov), ki so lahko časovno in/ali količinsko omejene, in kot take označene pri posameznem izdelku. Ponudba E3 Ekstra je posebna ponudba izdelkov v E3 Trgovini, ki so sestavljeni iz paketa električne energije in aparata/naprave. E3 Uporabnik, ki je E3 Odjemalec, lahko v skladu z vsakokratnimi pogoji posamezne ponudbe koristi posebne ugodnosti (E3 Ugodnost).

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 in povzetek oddanega naročila, ki ga prejme tudi na e-naslov.

Kupec zagotavlja in jamči pravilnost in točnost podatkov, ki jih vnese v naročilo. Obrazec samodejno preverja pravilnost oblike zapisa številke merilnega mesta, IBAN številke ter davčne številke, ne pa njune dejanske pravilnosti.

Naročilo šteje za potrjeno in prodajna pogodba sklenjena, ko kupec po prejemu predračuna in v roku njegove veljavnosti plača kupnino za izbrani izdelek na transakcijski račun prodajalca, oziroma pri prodaji na obroke, ko kupec po prejemu predračuna in v roku njegove veljavnosti plača prvi obrok kupnine na transakcijski račun prodajalca. V primeru, da je v izdelku paket električne energije, se glede potrditve naročila in sklenitve pogodbe upoštevajo določila pogojev paketa električne energije. Po prejemu plačila po predračunu oziroma z izpolnitvijo pogojev paketa električne energije, gre naročilo naprej v proces obdelave. Prodajalec pošlje kupcu na elektronski naslov potrdilo naročila, vse potrebne informacije in priloge.

V kolikor kupec v roku veljavnosti predračuna ne plača kupnine oziroma prvega obroka pri obročnem plačilu, oziroma v primeru neizpolnitve morebitnega drugega pogoja paketa električne energije, se šteje, da naročilo preklicuje.

[Navodila za nakup v E3 Trgovini](#)

## CENE

Cene izdelkov v E3 Trgovini so v evrih in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV). V kolikor je v izdelku paket električne energije, so cene pri posameznem paketu električne energije prikazane brez DDV in z DDV.

Pri nakupu veljajo cene, objavljene v trenutku oddaje naročila. Cene veljajo v primeru plačila po prejemu predračuna v roku njegove veljavnosti oziroma v primeru obročnega plačila, ob plačilu prvega obroka kupnine po prejemu predračuna v roku njegove veljavnosti. V primeru, da je v izdelku paket električne energije, se glede veljavnosti cen upoštevajo določila paketa električne energije.

**REDNA CENA** je cena izdelka, ki velja za vse kupce, ki oddajo naročilo za izdelek v E3 Trgovini.

**E3 CENA** je cena izdelka, ki velja za kupce, ki so obstoječi odjemalci električne energije pri dobavitelju E3 (E3 Odjemalec) ali pri nakupu izdelkov v ponudbi E3 Ekstra.

E3 Odjemalec, ki je E3 Uporabnik, lahko v skladu s pogoji posamezne ponudbe opravi nakup:

- po E3 ceni – plačilo po predračunu, ali
- po E3 ceni – obročno odplačevanje, če ima poravnane vse zapadle obveznosti.

## PLAČILNI POGOJI

Kupec ima možnost plačila izdelkov v skladu s temi Pogoji uporabe 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 E3 Uporabnik, ki je E3 Odjemalec in ima poravnane vse zapadle obveznosti do prodajalca, oziroma E3 Uporabnik, ki ima poravnane vse zapadle obveznosti do prodajalca, za nakup izdelka iz ponudbe E3 Ekstra. Za obročno plačilo je potrebno vzpostaviti direktno bremenitev. Obročno plačilo je brezobrestno in brez stroškov financiranja.

Možnost obročnega plačila, število obrokov ter njihova višina je navedena pri posameznem izdelku v ponudbi. V kolikor to ni izrecno navedeno, možnosti obročnega plačila ni.

Po prejemu naročila prodajalec preveri, ali kupec izpolnjuje pogoje za obročno plačilo, v kolikor jih ne, ga prodajalec o tem obvesti in mu ponudi možnost enkratnega plačila po predračunu, po E3 ceni - plačilo po predračunu oziroma redni ceni. Prvi obrok kupnine za izbrani izdelek, ki ga bo kupec obročno odplačeval in kupnino za izdelke, za katere ni možno obročno plačilo, je potrebno plačati po predračunu.

Prodajalec bo kupcu, ki izpolnjuje pogoje za obročno plačilo, po oddaji naročila na njegov elektronski naslov poslal predračun z vsemi potrebnimi podatki za plačilo, pogodbo o obročnem plačilu, ter druge dokumente v skladu s pogoji posamezne ponudbe. 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. V primeru, da je v izdelku paket električne energije, se glede sklenitve pogodbe upoštevajo določila paketa električne energije. Ostale obroke bo kupec plačeval v skladu s pogodbo o obročnem plačilu, kjer bo navedeno število, višina in zapadlost obrokov. Ostali obroki bodo obračunani na računih za električno energijo. Če ima E3 odjemalec več merilnih mest, kupec praviloma lahko izbere, na računu za katero merilno mesto se bodo obračunavali obroki.

Obračun obrokov je vezan na posameznega kupca. Količina izdelkov, ki jih lahko posamezni kupec, v enem ali več nakupih, kupi na obroke, je omejena na največ 3 kose enakega ali drugega izdelka, pod hkratnim pogojem, da skupni mesečni znesek obrokov za vse izdelke skupaj (mesečni limit nakupov na obroke) ne presega 100 EUR, pri čemer se ne upošteva paketa električne energije. Razpoložljivi mesečni limit kupca se bo kupcu prikazoval v košarici nakupov. Prodajalec lahko kupcu nakup posameznega izdelka z obročnim plačilom zavrne, če ima kupec na obroke že kupljene 3 izdelke oziroma bi z nakupom tega izdelka skupni mesečni znesek obrokov za vse izdelke skupaj presegla 100 EUR, in mu zanj pošlje predračun za plačilo celotnega zneska kupnine.

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, glavnico kupljenega aparata/naprave in na koncu glavnico, ki se nanaša na električno energijo. V kolikor kupec, ki je koristil možnost obročnega plačila, preneha biti odjemalec električne energije dobavitelja pred poplačilom vseh obrokov, pogodba o obročnem plačilu preneha veljati in celoten znesek neplačanih obrokov zapade v plačilo z dnem prekinitve pogodbe o oskrbi z električno energijo. Celoten znesek neplačanih obrokov in strošek izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine bo prodajalec kupcu zaračunal na zadnjem računu za električno energijo. 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. Naročilo gre v obdelavo takoj, ko je potrjeno, to je ko prejmemo nakazilo na naš bančni račun.

Za izdelke na zalogi je dobava blaga praviloma v 3 do 7 delovnih dneh po potrjenem naročilu, razen pri nakupu izdelkov E3 Ekstra, kjer je dostava izdelka za novega E3 Odjemalca možna šele v 3 do 7 delovnih dneh po začetku uporabe pogodbe o oskrbi in vključitvi v bilančno skupino prodajalca.

Dostava izdelkov je možna le na območju Republike Slovenije, izdelki bodo dostavljeni kupcu v prevzemno točko ali po pošti, glede na izbrano možnost, v skladu s pogoji posamezne ponudbe. Dostava izdelkov je za kupca brezplačna, razen za nekatere izdelke, kjer je to pri posameznem izdelku izrecno označeno in je cena dostave 5 EUR.

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 naslov za dostavo. 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., Prvomajska ulica 21, 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 EUR 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**

Kupec, ki je potrošnik, ima zagotovljene pravice v skladu z določili ZVPot-1. Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali izven poslovnih prostorov, ima potrošnik v skladu z 3. oddelkom ZVPot-1 »Odstop od

pogodbe» pravico, da v štirinajstih (14) dneh od sklenitve pogodbe oziroma prevzema izdelka brez navajanja razlogov obvesti prodajalca, da odstopa od pogodbe in vrne kupljeni izdelek. Odstopni rok poteče pri pogodbi o opravljanju storitev ali pogodbi o dobavi električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini ter daljinskega ogrevanja, od dne sklenitve pogodbe; pri prodajni pogodbi, od dne, ko potrošnik pridobi fizično posest na blagu ali jo pridobi namesto potrošnika tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen določi potrošnik. 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 135. členu ZVPot-1 kupec nima pravice do odstopa od pogodbe.

O uveljavitvi te pravice kupec z nedvoumno izjavo obvesti prodajalca, v ta namen lahko pošlje izpolnjeni priloženi obrazec z vsemi potrebnimi podatki, skupaj s kopijo računa po pošti na naslov E 3, d.o.o., Prvomajska ulica 21, 5000 Nova Gorica, ali po elektronski pošti na e-naslov: [eTrgovina@e3.si](mailto: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 dnevne 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. Pri vračilu izdelka zaradi odstopa od pogodbe kupec nosi le neposredni strošek vračila izdelka, ki je odvisen od samega načina vračila. 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 seznanj z dejanskim stanjem izdelka. Drugačna uporaba izdelka ali njegovo preizkušanje v večjem obsegu od nujnega šteje za uporabo izdelka, v tem primeru kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Kupec izdelka ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe.

Prodajalec bo brez nepotrebnega odlašanja, v 14 dneh od prejetja obvestila o odstopu, in v vsakem primeru najpozneje v takoj po prejetju vrnjenega izdelka, vrnil kupcu plačano kupnino oziroma v primeru obročnega plačila plačane obroke, na kupčev TRR, vključno z morebitnimi stroški dostave (ponujene standardne oblike dostave s strani podjetja). Povračilo podjetje izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, v nobenem primeru kupec zaradi tega povračila ne nosi nikakršnih stroškov. Prodajalec lahko zadrži plačilo, dokler ne prejme vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne pošlje dokaza, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek se zgodi prej. Če pri pogodbi o opravljanju storitev ali pogodbah o dobavi električne energije ali daljinskega ogrevanja, potrošnik zahteva, da se izvedba storitev ali dobava električne energije začne v odstopnem roku, mora podjetju plačati znesek, ki je sorazmeren s storitvami, opravljenimi do trenutka, ko je podjetje obvestil o odstopu od pogodbe, glede na celotni obseg pogodbe.

[Obrazec – Odstop od pogodbe](#)

## **REKLAMACIJE IN GARANCIJA**

Kupec lahko na kupljenem blagu uveljavlja garancijo ali zahtevek iz naslova neskladnosti blaga. Pravico do uveljavljanja zahtevkov natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), predvsem določila 2. odseka »Obvezno jamstvo za skladnost blaga«, za kar ni s tem zakonom urejeno, se uporabljajo določila Obligacijskega zakonika.

### **GARANCIJA**

Garancija je vsaka obveznost, ki jo proizvajalec – garant prevzame do potrošnika, s katero se zaveže, da bo kupcu brezplačno popravil ali zamenjal blago, vrnil del ali vso kupnino, kadar blago ne izpolnjuje

specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

Garancija garanta pravno zavezuje pod pogoji, določenimi v garancijskem listu in s tem povezanih oglaševalskih sporočilih, ki so na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem, in sicer zagotavlja kakovost izdelka oziroma njegovo brezhibno delovanje 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 zakonskih obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga.

Garancijski rok začne teči z dnem dobave izdelka kupcu.

Če blago, za katero je izdana obvezna garancija, ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko kupec najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec kupcu brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom.

Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje proizvajalec obvesti kupca pred potekom roka iz prejšnjega odstavka. Če proizvajalec v roku ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

Če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga, lahko kupec ne glede na zgoraj navedeno, od proizvajalca zahteva vračilo plačanega zneska.

Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim proizvajalec izda nov garancijski list.

Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec.

## NESKLADNOST BLAGA

Neskladnost blaga s prodajno pogodbo lahko kupec uveljavlja pri prodajalcu.

Blago je skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar (subjektivne zahteve):

1. ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
2. je primerno za poseben namen, za katerega ga kupec potrebuje in s katerim je kupec seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal;
3. je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitve, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter
4. je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Poleg izpolnjevanja zgornjih zahtev mora blago tudi (objektivne zahteve):

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;
2. biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago kupcu pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;



3. biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitvev ali drugimi navodili, za katere lahko kupec razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in
4. biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih kupec lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če prodajalec dokaže, da:
  - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedel,
  - je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
  - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

Kupec mora prodajalca obvestiti o morebitni neskladnosti skupaj z njenim natančnim opisom in s predložitvijo računa v 2 mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Prodajalcu oz. pooblaščenim osebam prodajalca mora tudi omogočiti, da stvar pregleda oz. da jo pregleda pooblaščen servis.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnosti na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar dobavljena. Šteje se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pojavi v roku enega leta od dobave blaga.

V primeru pravilnega obvestila prodajalcu o neskladnosti, je kupec, pod pogoji in v tem vrstnem redu, upravičen, da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga oz. digitalne vsebine ali digitalne storitve, in sicer lahko izbira med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:
  - je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali
  - izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za prodajalca v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin.
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe oz. pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve in zahteva vračilo plačanega zneska. Kupec lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov:
  - prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga v skladu z ZVPot-1 oziroma je zavrnil kupčev jamčevalni zahtevek za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom 82. člena ZVPot-1;
  - neskladnost obstaja, čeprav je prodajalec poskušal vzpostaviti skladnost;
  - narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
  - prodajalec je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za kupca.

V kolikor se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga, lahko kupec odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Kupec lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti. Kupec to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi.

V vsakem primeru ima kupec tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka.

Odstop od prodajne pogodbe kupec uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe. Kadar kupec odstopi od prodajne pogodbe, kupec prodajalcu na stroške prodajalca vrne blago.

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 pooblaščen 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-1 pripadajo.

### [Obrazec – Reklamacija](#)

## **VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV**

Vpis osebnih podatkov ob naročilu v E3 Trgovini je potreben za pravilno izvajanje storitev spletne trgovine, za namen izpolnitve naročila, oziroma za morebitne druge namene, opredeljene v vsakokratnem obvestilu ob vnosu osebnih podatkov (npr. ob naročilu na e-novice). Če kupec osebnih podatkov, potrebnih za nakup, ne želi posredovati, naročila žal ne bomo mogli izpolniti. Prodajalec osebne podatke obdeluje v skladu z veljavnimi predpisi in lahko resničnost in pravilnost vpisanih osebnih podatkov kupca v skladu z veljavnimi predpisi v nekaterih primerih preveri pri pristojnih organih.

Osebni podatki, ki jih uporabnik prostovoljno posreduje pri uporabi storitev spletnega mesta, se obdelujejo na podlagi zakonitega interesa E 3, d.o.o. tudi za tehnično vzdrževanje uporabniškega računa, omogočanje in preverjanje zakonite uporabe storitev portala, izvajanje podpore uporabniku in učinkovito komuniciranje z uporabniki, planiranje zalog in statistično obdelavo za trženjske namene, ki ne vključujejo profiliranja uporabnikov in neposrednega trženja.

Več informacij o obdelavi osebnih podatkov, vključno z informacijami o uporabnikih podatkov, pravicah posameznikov v zvezi z varstvom osebnih podatkov in podatki o pooblaščenih osebah za varstvo podatkov je na voljo v [Politiki zasebnosti](#).

## **OMEJITEV ODGOVORNOSTI**

Prodajalec ne nosi odgovornosti za morebitno nedelovanje E3 Trgovine, 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., Prvomajska ulica 21, 5000 Nova Gorica oziroma [eTrgovina@e3.si](mailto: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 [\(SRPS\)](#).

[Obrazec – Reklamacija](#)

## **VI. KONČNE DOLOČBE**

E 3, d.o.o. lahko te pogoje uporabe kadar koli spremeni, spremembe zavezujejo uporabnike spletnega mesta z dnem objave spremembe, zato uporabnikom priporočamo pogosto seznanitev z njihovo vsebino. Ti pogoji veljajo za vse nadgradnje, nove verzije ali kakršnekoli druge spremembe spletne strani, portala ali spletne trgovine. Za optimizirano uporabo spletnih strani in portala se priporoča uporabo novejših različic spletnih brskalnikov. Dodatne informacije so na voljo na naslovu [info@e3.si](mailto:info@e3.si) in na telefonski številki kontaktnega centra 080 34 45, informacije o obdelavi osebnih podatkov pa v [Politiki zasebnosti](#).

Veljavni pogoji uporabe se objavijo in so dostopni na spletnih straneh E 3, d.o.o. na povezavi [www.e3.si](http://www.e3.si) in se uporabljajo od sprejema dalje do sprememb oziroma preklica.

E 3, d.o.o.

Datum zadnje spremembe: 26. 1. 2023