**POGOJI POSLOVANJA**

Pogoji poslovanja so namenjeni opredelitvi prodajnih pogojev med prodajalcem in kupcem. Pogoji poslovanja spletne trgovine Office Shoes (v nadaljevanju spletna trgovina) so sestavljeni v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=201178&stevilka=3297), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). Pogoji poslovanja so objavljeni na spletnem naslovu spletne trgovine in so vselej dostopni. Pogoji poslovanja so podvrženi spremembam, zato se kupcu predlaga, da jih prebere ob vsakem nakupu. Za posamezna naročila veljajo pogoji, ki so objavljeni v času oddaje naročila.

**PRODAJALEC**

Prodajalec je pravna oseba, ki preko spletne trgovine prodaja izdelke kupcu.

Prodajalec je zavezanec za DDV.

Podatki prodajalca:

**SHOEBOX Alpe-Adria trgovina d.o.o.
Vodovodna cesta 109
1000 Ljubljana**

 **Matična številka: 8187711000
Davčna številka: 24261980**

**Sodni register: SRG 2018/15061
E-pošta: info@shoebox.si
Telefon: 070 664 377**

**KUPEC**

Kupec je vsaka oseba, fizična ali pravna, ki opravi nakup preko spletne trgovine na način kot je to določeno s Pogoji poslovanja.

**SPLOŠNO**

S Pogoji poslovanja se urejajo razmerja med prodajalcem in kupcem glede pogojev in načina naročila, cen izdelkov, pogojev in načina plačila, garancije in pogojev uporabe blaga, pogojev dostave in drugih podatkov ter glede odstopa od pogodbe.

Pogodba o prodaji med prodajalcem in kupcem se šteje za sklenjeno v trenutku, ko kupec odda naročilo. Od trenutka ko kupec odda naročilo, so vse cene in drugi pogoji fiksni in veljajo tako za prodajalca kot za kupca.

Pogodba sklenjena na daljavo, bo shranjena znotraj družbe SHOEBOX Alpe-Adria d.o.o. ter bo dostopna potrošniku.

Z nakupom preko spletne trgovine se kupec strinja s Pogoji poslovanja ter potrjuje, da je le-te prebral in razumel. Pogoji poslovanja so sestavni del prodajne pogodbe. Z nakupom kupec izjavlja, da je v sladu z zakonom starejši od 18 let ter, da mu ni odvzeta poslovna sposobnost. Kupec je dolžan podati popolne, točne in resnične podatke, ki so potrebni za obdelavo naročila.

Prodajalec si pridržuje pravico, da brez predhodnega obvestila spremeni določbe Pogojev poslovanja, ponudbo izdelkov, cene izdelkov ter druge podatke in vsebino Spletne trgovine, zato jih je kupec dolžen preveriti ob vsakem nakupu.

Prodajalec ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala na napravah, ki omogočajo dostop do spletne trgovine ter podatkih na teh napravah ob obisku spletne trgovine v kolikor je ta nastala kot posledica protipravnih dejanj tretjih oseb, računalniških virusov in drugih podobnih vzrokov za katere prodajalec ni odgovoren.

**POGOJI NAKUPA**

V obrazec za prijavo uporabnika je kupec dolžen vpisati popolne, točne in resnične osebne podatke.

Ponudba prodajalca je objavljena v spletni trgovini, ob vsakem izdelku so navedene njegove lastnosti in cena.

Izbira želenega izdelka se opravi z dodajanjem izdelka v košarico s klikom na povezavo “V košarico”. V kolikor kupec naroči izdelek, ki je v času obdelave naročila že bil prodan, bo prodajalec stopil v stik s kupcem ter se dogovoril o nadaljnjih možnih korakih (vračilo plačanega zneska, kasnejša dobava blaga).

V košarici se nahajajo vsi izdelki, ki jih je kupec izbral za nakup, z njihovo ceno in skupnim zneskom nakupa.

**Dodajanje izdelkov v košarico, ne pomeni rezervacije izdelka.**

**PROMOCIJSKE KODE**

Prodajalec lahko izvaja akcijsko prodajo s pomočjo promocijskih kod. Promocijske kode so določene kombinacije alfanumeričnih znakov, ki kupcu omogočajo uveljavljanje določenega popusta. V kolikor je določen minimalen znesek nakupa, tedaj se bo vrednost popusta upoštevala pri najdražjem izdelku v košarici.

**NAČINI PLAČILA**

V spletni trgovini Office Shoes je mogoče izbrati naslednje načine plačila:

- **kartico**MasterCard z odloženim plačilom za fizične in pravne osebe vseh slovenskih in tujih izdajateljev; to je vsaka kartica, ki ima blagovno in storitveno znamko MasterCard,
- debetno kartico MasterCard za fizične in pravne osebe vseh slovenskih in tujih izdajateljev; to je vsaka kartica, ki ima blagovno in storitveno znamko MasterCard,
- kartico Visa z odloženim plačilom za fizične in pravne osebe vseh slovenskih in tujih izdajateljev; to je vsaka kartica, ki ima blagovno in storitveno znamko Visa ali VPay,
-  debetno kartico Visa za fizične in pravne osebe vseh slovenskih in tujih izdajateljev; to je vsaka kartica, ki ima blagovno in storitveno znamko Visa ali VPay,
- BA Maestro kartico za fizične in pravne osebe vseh izdajateljev; to je vsaka kartica, ki ima blagovno in storitveno znamko BA in/ali blagovno in storitveno znamko Maestro,

- **Paypal.**

Kupec se zaveda in se strinja, da lahko njegov izvajalec plačilnih storitev za namen izpolnitve kupčevih plačilnih obveznosti v zvezi z nakupom po teh splošnih pogojih kupcu zaračuna stroške transakcije, ki prodajalcu niso znani.

Pri plačilu s kreditnimi ali debetnimi karticami bo kupec avtomatsko preusmerjen na spletno stran ponudnika plačilnih storitev.

Po podanem nalogu za izvedbo plačila s kreditno ali debetno kartico se kupec odpoveduje vsaki pravici do preklica ali spremembe, sicer prodajalcu odgovarja za vse stroške in škodo v zvezi s tem.

Kupec je odgovoren, da ima pri ponudniku plačilnih storitev s kreditnimi ali debetnimi karticami zadostno dobroimetje za plačilo nakupa in da ima urejena vsa razmerja s tovrstnim ponudnikom plačilnih storitev, da je upravičen do plačevanja z uporabljeno kreditno ali debetno kartico ter da je ob podaji naročila zapisal popolne in točne podatke o uporabljeni kreditni ali debetni kartici. V nasprotnem primeru odgovarja prodajalcu za vso škodo in stroške, ki bi prodajalcu v zvezi z navedeno kršitvijo nastali.

Ne glede na vrsto nakupa ali način plačila, bo račun za nakupljeno blago dostavljen s paketom s kupljenim blagom.

Med sezonskim promocijskim obdobjem in akcijami (poletni popust, zimski popust in končni popust, vroča cena) lahko posebne izdelke s popustom naročite le s plačilom s kreditno kartico. Vsak izdelek v promociji je označen s popustom ali z oznako Hot Price. V primeru, da je hkrati naročenih več izdelkov in je v naročilo vključen izdelek s posebnim popustom, je celotno naročilo podvrženo zgornji omejitvi in lahko za naročilo izberete samo način plačila s kreditno kartico.

**PLAČILO S KREDITNO OZ. DEBETNO KARTICO**

Vsa plačila bodo izvedena v evrih. Zaračunan znesek na kreditni kartici se pretvori v lokalno valuto po tečaju združenj kreditnih kartic.

Vnos in prenos osebnih podatkov in podatkov o številki kreditne kartice je zaščiten z najvišjimi varnostnimi standardi, ki jih zagotavlja sistem GPwebpay za spletno avtorizacijo kreditnih kartic v skladu z zahtevami izdajatelja kartic in blagovnih znamk kartic ter standardom PCI DSS. Avtorizacija in plačilo s kreditnimi karticami se opravlja prek sistema GPwebpay za avtorizacijo in plačilo s karticami v realnem času.

GPwebpay je varen sistem spletnega plačevanja, plačila se izvajajo v realnem času s kreditnimi in debetnimi karticami ter drugimi plačilnimi metodami. GPwebpay kupcu in trgovcu zagotavlja varen vpis in prenos vnesenih podatkov o kartici, kar potrjuje PCI DSS certifikat, ki ga ima GPwebpay. GPwebpay uporablja 256-bitni šifrirni SSL certifikat in kriptografski protokol TLS 1.2 kot najvišjo stopnjo varovanja podatkov pri vpisu in prenosu podatkov.

**NAROČILO JE SPREJETO**

Po oddaji naročila kupec od prodajalca po elektronski pošti prejme obvestilo, da je naročilo sprejeto. Razen možnosti preklica kupec po oddaji naročila ne more spreminjati vsebine naročila.

Odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave izdelkov, ki jih prodajalec nima na zalogi v lastnem skladišču ali v svojih prodajalnah, ne prevzema. Razen v kolikor bi prodajalec ali oseba, za katero je podjetje odgovorno, povzročilo namenoma ali iz malomarnosti.

Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Prodajalec po prejemu naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih izdelkov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Prodajalec lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanje točnosti dobave tudi telefonsko kontaktira kupca na sporočeno kontaktno telefonsko številko.

**NAKUP ZA PRAVNE OSEBE**

V primeru računa na podjetje, pri oddaji naročila, pod podatki za plačilo označite račun na podjetje, kjer kupec izpolni vse potrebne podatke.

Če želite račun na podjetje, sprejemate pogoje poslovanja, ki veljajo za podjetja. Nakup preko spletne strani za pravne osebe je popolnoma enak kot za fizične osebe, z izjemo možnosti odstopa od pogodbe: podjetja, samostojni podjetniki in druge pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh od prevzema izdelka brez razloga, kot to velja za fizične osebe.

Pravne osebe ne morejo uveljavljati pravice do odstopa od pogodbe v 14 dneh ne da bi za to obstajal utemeljen razlog za vračilo. Nakup, ki ga opravi pravna oseba, se obravnava po Obligacijskem Zakoniku (OZ).

Vračilo kupnine za pravne osebe ni možno. Za nakupe pravnih oseb prav tako veljajo Splošni pogoji poslovanja.

**DOSTAVA**

Dostavo naročenega blaga opravlja dostavna služba DPD.

Naročeni izdelki, bodo dostavljeni v najkrajšem možnem času. **Izdelke, katerih je zaloga v Sloveniji, boste prejeli v roku 1 - 2 delovnih dni. Za izdelke, ki se nahajajo v centralnem skladišču v tujini, pa je predvidena dostava 6 - 8 delovnih dni**.

Točne informacije so na voljo po izbiri izdelka in velikosti na spletnem mestu.

V času praznikov in med vikendi se rok dostave za čas dela prostih dni podaljša.

Priporočljivo je, da kupec zaradi lažje izvedbe dostave ob naročilu poda tudi svojo telefonsko številko.

**Možnosti dostave:**

1. Dostava na dom – 3,99EUR
2. Paketomat ali prevzemno mesto – 3,49EUR

**Brezplačna dostava velja za vsa naročila nad 25 €, v kolikor na naročilu ni artikla s popustom 50% ali več. V nasprotnem primeru, se avtomatsko obračuna znesek dostave.**

Prodajalec izvaja delne dobave, kar pomeni, da kupec **lahko prejme več paketov iz naslova 1 naročila** (v primeru, da kupec naroči več izdelkov). Namen tovrstne dostave je, da kupec vse izdelke prejme v najkrajšem možnem času. Kupec zaradi tega nima dodatnih stroškov.

**Dostava blaga je možna le na območju Republike Slovenije.**

V primeru, da je paket poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, kupec o tem obvesti prodajalca. Prav tako kupec obvesti prodajalca, kolikor paketa ne prejmete v podanih rokih dostave.

**CLICK & COLLECT – prevzem v trgovini**

Pri izbiri storitve Click & Collect, bo kupec obveščen po elektronski pošti, ko je artikel pripravljen za prevzem v izbrani trgovini. Ta storitev je na voljo samo za izdelke, ki so na voljo v izbrani prodajalni Office Shoes v Sloveniji in jih ni mogoče zagotoviti za vse izdelke. Pogoj za uporabo storitve je plačilo takoj ob oddaji naročila, s kreditno kartico.

Po potrditvi lahko kupec prevzame naročilo v izbrani trgovini, potem ko zaposlenim v trgovini poda svojo številko naročila. Če je kupec pravna oseba, bo prevzem dovoljen le pravnemu organu osebe, ki je vpisana v sodni register in bo potrdil prevzem blaga z osebnim dokumentom in številko naročila. Druga oseba lahko prevzame blago v imenu kupca le po predhodnem dogovoru z našo pomočjo za stranke, medtem ko mora omenjena druga oseba predložiti številko naročila.

Kupec ima pravico do pregleda blaga na kraju samem, lahko pa ga tudi poskusi. V primeru, da kupec-potrošnik z blagom ni zadovoljen (npr. neprimerna velikost, ugotovljene pomanjkljivosti izdelka itd.), lahko uveljavlja svoje pravice na kraju samem in zahteva zamenjavo blaga za izbrano blago enake ali višje vrednosti ali uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe.

Kupec bo lahko izdelek prevzel v izbrani trgovini v največ 7 dneh od potrditve naročila, v tem času bo blago rezervirano zanj v izbrani trgovini.

Če kupec za način dostave izbere prevzem v trgovini, se mu ne zaračuna strošek dostave.

**CENE**

Vse cene so izražene v EUR in vključujejo DDV. Stroški dostave niso vključeni v ceno izdelkov. Navedene cene veljajo v trenutku oddaje naročila kupca oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika.

Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod navedenimi pogoji ter le za nakup v spletni trgovini in se lahko razlikujejo od cen v poslovalnicah Office Shoes / Transporter Footwear.

Popusti ter promocijske kode se praviloma ne seštevajo.

**ODSTOP OD POGODBE**

Potrošnik lahko **v roku 365 dni od prejema izdelka** odstopi od pogodbe brez obveznosti navedbe razloga za svojo odločitev. Podaljšani rok ne velja za izdelke blagovne znamke UGG, pri katerih velja 14-dnevni zakonski rok.

V navedenem roku mora potrošnik **z nedvoumno izjavo obvestiti prodajalca, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.** Svojo odločitev potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca info@shoebox.si. Obrazec za odstop od pogodbe oz. menjavo blaga je na voljo [**tukaj**](https://www.officeshoes.si/downloads/Office-Shoes-obrazec-za-odstop-od-pogodbe-2024-CRN.doc)**.**

**Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik lahko opravi ogled in preizkus prejetega blaga v obsegu, ki je le nujno potreben za ugotovitev dejanskega stanja in kot je to običajno v poslovalnicah. Preizkus lahko potrošnik opravi v čistih, zaprtih prostorih in ne v pretiranemu obsegu.**

1. **Vračilo spletnega nakupa po pošti**

Potrošnik po pošti pošlje blago na naslov prodajalca:

SHOEBOX Alpe-Adria trgovina d.o.o.

Vodovodna cesta 109

1000 Ljubljana

**Za lažjo in uspešnejše reševanje odstopa od pogodbe vam svetujemo, da priložite tudi izpolnjen obrazec za odstop od pogodbe in račun.**

1. **Vračilo spletnega nakupa v katerokoli trgovino Office Shoes v Sloveniji**

Potrošnik se lahko za uveljavljanja pravic do odstopa od pogodbe oglasi tudi v **katerikoli poslovalnici Office Shoes v Sloveniji.**

**Za lažjo in uspešnejše reševanje odstopa od pogodbe vam svetujemo, da s seboj prinesete izpolnjen obrazec za odstop od pogodbe in račun.**

**Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila izdelkov**, ki ga potrošnik vrne na svoje stroške s pomočjo poštnih ali drugih logističnih storitev različnih dostavnih ponudnikov ali na svoje stroške z vračanjem v najbližjo poslovalnico.

**Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo**.

Prodajalec bo najkasneje v roku 14 dni od prejema blaga ali obvestila o odstopu od pogodbe, kupcu vrnil kupnino. Prodajalec bo kupcu vrnil kupnino na enak način plačila kot jo je ta plačal ali na izbrani TRR, ki ga potrošnik zapiše na odstopnem obrazcu.

**MENJAVA BLAGA**

V kolikor kupec želi, lahko zamenja kupljeni izdelek v spletni trgovini za drugo velikost ali drugi model z isto ali višjo ceno v roku 365 dneh. Podaljšan rok menjave ne velja za izdelke blagovne znamke UGG. Menjavo blaga lahko kupec opravi tako, da kupec pošlje prejeto blago na naslov prodajalca.

**Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik lahko opravi ogled in preizkus prejetega blaga v obsegu, ki je le nujno potreben za ugotovitev dejanskega stanja in kot je to običajno v poslovalnicah. Preizkus lahko potrošnik opravi v čistih, zaprtih prostorih in ne v pretiranemu obsegu.**

**Blago kupec odpošlje na naslov prodajalca:**

SHOEBOX Alpe-Adria trgovina d.o.o.

Vodovodna cesta 109

1000 Ljubljana

ter hkrati obvesti prodajalca na e-poštni naslov, da želi menjavo. V sporočilu mora navesti vse podatke naročila in opredeliti blago za katerega želi menjavo.

**Za lažjo in uspešnejše reševanje odstopa od pogodbe vam svetujemo, da s seboj prinesete izpolnjen obrazec za odstop od pogodbe in račun.**

**Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z menjavo, je strošek vračila izdelkov**, ki ga potrošnik vrne na svoje stroške s pomočjo poštnih ali drugih logističnih storitev različnih dostavnih ponudnikov.

**Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo**.

Obrazec za odstop od pogodbe oz. menjavo blaga je na voljo [**tukaj**](https://www.officeshoes.si/downloads/Office-Shoes-obrazec-za-odstop-od-pogodbe-2024-CRN.doc).

**NESKLADNOST - Uveljavljanje reklamacije

Blago je skladno s prodajno pogodbo kadar:**

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 potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik 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 namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter**
4. **je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.**

**UVELJAVLJANJE NESKLADNOSTI**

**Prodajalec odgovarja za neskladnost blaga, ki se pojavi v 2 letih od prodaje blaga. Kupec nas mora o morebitni neskladnosti skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku (2 meseca) in nam hkrati omogočiti pregled izdelka. Izpolnjen obrazec ter izdelek za katerega kupec uveljavlja neskladnost, kupec dostavi v katero koli našo poslovalnico ali pošlje na naš naslov:**

SHOEBOX Alpe-Adria trgovina d.o.o.

Vodovodna cesta 109

1000 Ljubljana

 **Obrazec za reklamacijo lahko kupec prevzame**[**tukaj**](https://www.officeshoes.si/downloads/OFFICE-Obrazec-Za-Reklamacijo-260123.doc)**, oziroma ga skupaj s prodajnim osebjem izpolni v kateri koli naši poslovalnici.**

**V skladu z ZVPot-1 se v primeru ugotovitve neskladnosti to rešuje v dveh korakih:**

1. **Vzpostavitev skladnosti s popravilom ali menjavo, po izbiri kupca**

**Prodajalec mora skladnost vzpostaviti v roku 30 dni. Rok se lahko podaljša za najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni.**

1. **V kolikor neskladnost ni mogoče rešiti po 1. koraku, se kupcu lahko ponudi znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstop od prodajne pogodbe, kar pomeni vračilo kupnine, najkasneje v 8 dneh po prejemu blaga.**

**OPROSTITEV ODGOVORNOSTI**

Prodajalec jamči za karakteristike blaga, ki so kot take navedene v okviru spletne trgovine. Zaradi tehničnih lastnosti kupčeve strojne ali programske opreme, prek katere si kupec na spletni strani oglaševano blago ogleda, so možna malenkostna barvna odstopanja od dejanske barve izdelka.

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

**PRITOŽBE IN SPORI**

Prodajalca zavezuje pozitivna zakonodaja o varstvu potrošnikov ter se prizadeva učinkovito reševati pritožbe in spore. Ponudnik mora v 5 delovnih dneh potrditi, da je prejel pritožbo in kupca obveščati, o poteku postopka. Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

**IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV**

Skladno z zakonskimi normativi prodajalec 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.
Skladno z uredbo (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

**PRAVILA ZA ZAŠČITO ZUNANJIH PODATKOV IN INFORMACIJE O OBDELAVI PODATKOV**

Sestavni del pogojev poslovanja so tudi Pravila za zaščito zunanjih podatkov in informacije o obdelavi podatkov, ki si jih preberite [tukaj](https://www.officeshoes.si/vsebina-privacy-policy/1016).

**UPORABA ANONIMNEGA UPORABNIŠKEGA ID-JA (PIŠKOTKA) IN STRATEGIJA SPLETNEGA SVETILNIKA (“WEB BEACON”)**

Informacije o piškotkih na naši spletni strani so dosegljive [tukaj](https://www.officeshoes.si/vsebina-privacy-policy/1018).