

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA SPLETNO TRGOVINO KÄRCHER

1. Področje uporabe

Splošni prodajni pogoji za spletno trgovino Kärcher (v nadaljevanju tudi kot: Splošni pogoji) urejajo delovanje spletne trgovine in splošne pogoje nakupa v spletni trgovini ter druge pravice in obveznosti uporabnika in ponudnika. Spletna trgovina je v lasti in upravljanju družbe Kärcher trgovina, d.o.o., Letališka cesta 29d, 1000 Ljubljana, davčna številka SI43733891, matična številka 8020230000 (v nadaljevanju tudi kot: Kärcher, prodajalec ali ponudnik). Ti Splošni pogoji so sestavljeni v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije, med drugim v skladu z zakoni, ki urejajo varstvo potrošnikov, elektronsko komunikacijo in varstvo osebnih podatkov, ter veljajo za vse uporabnike spletne trgovine (v nadaljevanju tudi kot: kupci ali uporabniki).

Splošni pogoji veljajo za vse nakupe, naročila, pošiljke izdelkov in druge storitve, ki se izvedejo oziroma naročijo v spletni trgovini Kärcher. Za nakupe, izdelke po naročilu strank, pošiljke izdelkov, podjemne storitve in druge storitve, ki se izvedejo oziroma naročijo v obeh prodajnih centrih Kärcher, zadevni Splošni prodajni pogoji za spletno trgovino Kärcher ne veljajo, temveč veljajo izključno splošni pogoji poslovanja, ki so objavljeni na spletni strani Kärcher, na oglasni deski prodajnih centrov Kärcher in so na razpolago tudi na blagajni prodajnih centrov Kärcher.

Predmetne Splošne pogoje za spletno trgovino Kärcher lahko kadarkoli izberete, natisnete ali shranite kot PDF na dnu spletnega mesta Kärcher.

2. Nakup brez uporabniškega računa

Izdelke v spletni trgovini Kärcher lahko kupujete kot t.i. gost, tj. uporabnik brez uporabniškega računa. Kupec z vnosom svojih podatkov zagotavlja, da so njegovi vneseni podatki popolni in pravilni.

Za dokončanje nakupa v spletni trgovini Kärcher mora kupec vnesti naslednje osebne podatke: elektronski naslov, ime, priimek, naslov, mesto, poštna številka, država, kontaktni telefon. Te podatke Kärcher potrebuje za izvedbo naročila.

Kupec mora za uspešen nakup tudi označiti polje, da se strinja s temi Splošnimi pogoji ter da podaja svoje soglasje za to, da Kärcher obdeluje njegove osebne podatke, ki jih je vnesel v prijavní obrazec za namen izvajanja storitev v okviru spletne trgovine oziroma s pogoji obdelave osebnih podatkov. Kupec mora biti za nakup star najmanj osemnajst let.

3. Postopek nakupa

Kupec iz sortimenta spletne trgovine Kärcher izbere izdelke, ki jih želi kupiti, in jih z gumbom »Dodajte v nakupovalno košarico« položi v svojo nakupovalno košarico. Podatki, ki so navedeni pri posameznih artiklih (številke, slike, teža in dimenzija blaga

ipd.) služijo zgolj za približen opis blaga in ne morejo predstavljati temelja za sklenitev pogodbe po vzorcu, razen če ni izrecno drugače določeno. Za pregled nakupovalne košarice mora kupec klikniti gumb »Pojdite v nakupovalno košarico«, s čimer je preusmerjen na stran, ki vodi do pregleda spletne košarice in zaključek nakupa. V nakupovalni košarici je kupcu omogočeno urejanje košarice (tj. odstranitev izdelkov in spreminjanje količine izdelkov). V pregledu košarice se nahaja tudi povezava »Nadaljuj z nakupom«, ki vodi na zaključek naročila, kjer kupec vnese svoje osebne podatke za naročilo in izbere način plačila. Manjkajoče ali napačne vsebine se prikažejo z rdečim okvirjem in opozorilom za popravek.

Na zaključku naročila je možno spreminjati, poleg osebnih podatkov in načina plačila, tudi količine izdelkov in odstranjevanje le-teh, vse do samega zaključka nakupa.

Kot način dostave Karcher ponuja možnost dostave z dostavno službo GLS, in sicer v okviru njihove storitve »Standardna GLS storitev«. Pri tem mora biti kupec pozoren na morebitno opozorilo, da izdelkov ni na zalogi, kar lahko podaljša rok dostave. Dostava je možna le na naslove znotraj Slovenije, za naročila v tujini se prosimo obrnite na Karcher spletno trgovino v tisti državi.

Za tem kupec izbere še enega izmed načinov plačila, ki so podrobneje opisani spodaj (plačilo po predračunu ali plačilo po povzetju). Kupec lahko skozi celoten proces zaključka naročila pogleda povzetek naročila, kjer so navedeni vsi izbrani izdelki, količine in vrednost naročila. Kupec z gumbom »Zaključi nakup« zaključi svoje naročilo.

S klikom na gumb »Zaključi nakup« kupec odda zavezujočo ponudbo za nakup izdelkov, zbranih v nakupovalni košarici. S tem kupec potrди, da se z oddajo naročila strinja s plačilom. Funkcija, ki sproži oddajo naročila je označena z izjavo »naročilo z obveznostjo plačila«, iz katere nedvomno izhaja, da je z oddajo naročila povezana obveznost plačila ponudniku.

V primeru uspešno oddanega naročila se na spletni strani izpiše potrditev prejema naročila, za tem pa kupec prejme potrditev prejema naročila še po elektronski pošti. Za tem bo Karcher naročilo pregledal in preveril dobavljivost naročenih izdelkov ter največ v 72 urah po oddanem naročilu potrdil naročilo kupca, če ga bo lahko izpolnil. Kupoprodajna pogodba med Karcher in kupcem je sklenjena, ko kupec prejme elektronsko sporočilo z obvestilom »Potrditev naročila«. Če kupec v 72 urah po oddanem naročilu tega potrditvenega elektronskega sporočila ne prejme, pogodba med kupcem in Karcher ni sklenjena in naročilo niti za kupca niti za prodajalca ni zavezujoče.

V primeru, da Karcher katerega od naročenih izdelkov ne more dobaviti v predvidenem dobavnem roku zaradi nepredvidljivih razlogov (zamuda GLS oziroma druge dostavne službe, vremenske okoliščine, zamude zaradi posledic nalezljive bolezni (npr. Covid-19) in podobno), na katere Karcher nima vpliva, bo kupca o tem obvestil po elektronski pošti ali telefonu. Karcher bo kupcu ponudil nov dobavni rok. Kupec ima v tem primeru pravico do brezplačnega odstopa od pogodbe.

Kupec soglašaja, da mu bo Karcher posredoval potrdilo o sklenjeni pogodbi na njegov elektronski naslov (trajni nosilec podatkov), skupaj z zahtevanimi informacijami iz vsakokrat veljavnega zakona, ki ureja varstvo potrošnikov.

V primeru, da bi bilo potrebno preveriti podatke kupca ali zaradi zagotavljanja pravilne dostave, lahko Karcher kupca pokliče na telefonsko številko, ki jo je kupec vnesel v spletno trgovino ob oddaji naročila.

Potrjeno naročilo in s tem pogodba med Karcher in kupcem se v elektronski obliki nahaja na sedežu družbe Karcher (Karcher trgovina, d.o.o., Letališka cesta 29d, 1000

Ljubljana). Kupec lahko pridobi kopijo pogodbe s pošiljanjem zahteve po elektronski pošti na naslov onlineshop-si@karcher.com. Pogodbe o nakupu (naročila) so sklenjene izključno v slovenskem jeziku.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila oziroma nakupa. Kupec z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost s splošnimi pogoji.

4. Načini plačila spletnega nakupa

Plačilo blaga, kupljenega v spletni trgovini Karcher, lahko kupci opravijo na naslednje načine:

4.a Bančno nakazilo / plačilo po predračunu

Pri izbiri plačila na podlagi predračuna kupec prejme potrditev naročila po elektronski pošti, skupaj s podatki za plačilo. Za sklic kupec uporabi številko naročila. Naročilo je potrebno plačati najkasneje v sedmih (7) dneh od prejema elektronske pošte s podatki o plačilu, v nasprotnem primeru bo Karcher kupčevo naročilo preklical. Pred iztekom roka si prodajalec dovoljuje poslati opomnik. Rok za pripravo odpreme (dostave) takega naročila začne teči, ko Karcher prejme nakazilo na transakcijski (bančni) račun.

Podatki za plačilo so:

Karcher trgovina, d.o.o., Letališka cesta 29d, 1000 Ljubljana, številka računa: SI56 2900 0005 2400 712 (odprt pri Unicredit banka Slovenije), sklic: navede se številka naročila.

4.b Po povzetju ob dostavi s storitvijo odkupnine

Pri plačilu po povzetju je možno plačilo kurirju dostavne službe ob dostavi ali na prevzemnih mestih, ki jih določi GLS. V primeru, da ob dostavi ne boste prisotni na naslovu, ki je bil določen, bo dostavljaivec pustil sporočilo, na katerem bodo navodila glede možnosti kasnejšega prevzema.

Plačilo je možno ob dostavi z gotovino ali s plačilno/kreditno kartico (Maestro, Activa, Visa, Visa Electron in Mastercard). V tem primeru ponudnik kupcu ob samem nakupu zaračuna še dodatno provizijo vplačnine v višini 1,50 EUR, katere višina je razvidna kupcu ob označitvi načina plačila, pred samim zaključkom spletnega nakupa.

4.c PayPal

PayPal je spletna plačilna platforma, ki je povezana s kreditno kartico ali tekočim računom. Za tak način plačila stranka potrebuje PayPal uporabniški račun. Pri plačilu je stranka samodejno usmerjena k ponudniku plačilnih storitve. Več o tem načinu plačila si lahko preberete na spletni povezavi.

5. Cene

Vse cene blaga v spletni trgovini Karcher so navedene v evrih (EUR) in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV). Ponudnik izjavlja, da je davčni zavezanec, identificiran za namene DDV. Cena, ki zavezuje kupca, je cena, ki velja v trenutku oddaje naročila in nima naprej določene veljavnosti, razen v primeru akcij, ko je veljavnost ponudbe posebej označena.

Ponudnik si prizadeva zagotoviti najbolj točne podatke, vendar se kljub temu lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru ali v primeru, da se cena izdelka spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa.

Cene, navedene v spletni trgovini Karcher, veljajo le za nakupe v spletni trgovini Karcher. Cene v spletni trgovini Karcher se lahko razlikujejo od cen istega blaga v prodajnih centrih Karcher, prav tako pa lahko Karcher cene blaga v spletni trgovini Karcher spreminja brez predhodnega obvestila.

Uporabniki spletne trgovine lahko kupujejo izdelke po akcijskih cenah in cenah s popusti. Različne akcije, promocije in druge tržne tehnike bodo označene kot takšne in bodo vsakokrat opisane. Popusti, promocijske kode ipd. se ne seštevajo, če ni izrecno navedeno drugače na spletni strani ponudnika. Vse marketinške kampanje bodo navedene na spletni trgovini.

V ceno so vključeni stroški ustreznega pakiranja kot je predvideno pri prodajalcu. Ustrezno pakiranje pomeni, da je blago v odgovarjajoči embalaži (ovitki, škatle in podobno, ki preprečuje poškodbe blaga med transportom). Pakiranje odgovarja obliki, velikosti, masi in vrednosti blaga.

6. Dostava

Karcher si prizadeva za najhitrejšo možno dostavo naročenega blaga na območju Republike Slovenije. Dostava se izvaja v sodelovanju s pogodbenim partnerjem – dostavno službo GLS (v nadaljevanju tudi kot: pogodbeni partner ali GLS). Stroški pošiljanja vseh naročil so za kupca brezplačni v primeru pakete standardne dostave z GLS dostavno službo (»Standardna GLS storitev«). Postopek dostave si lahko ogledate [tukaj](#).

Dobavni rok za pošiljke je do šest delovni dni, razen če je pri posameznem izdelku naveden drugačen rok. Sobote, nedelje in prazniki se ne štejejo v čas dobave. Dobavni rok za dostavo začne teči naslednji delovni dan po sprejetem naročilu (potrditvi naročila).

Kupec bo glede časovnega okvira dostave od pogodbenega partnerja prejel sms, ki bo vseboval tudi sledilno številko. Ob sobotah, nedeljah in praznikih se odprema blaga ne izvaja.

Dostava naročenega blaga v spletni trgovini je mogoča le na ozemlju Republike Slovenije, za naročila v tujini se prosimo obrnite na Karcher spletno trgovino v tisti državi.

Dostava poteka na naslov v Sloveniji, ki ga navede stranka; naročena pošiljka se raztovori ob vhodnih vratih stranke. Dostava blaga v tujino ni možna. Pogoj za dostavo do vhodnih vrat je ustrezen prostor in dostop za dostavno službo glede na dimenzije izdelkov in dimenzije celotne pošiljke.

Dostava večjih paketov na paletah ali v dimenzijah, ki ne gredo skozi vrata objekta dostave, se raztovori na mestu dosegljivem za dostavno vozilo. Prenos do mesta uporabe/skladiščenja je v pristojnosti kupca.

V primeru, da Karcher katerega od naročenih izdelkov ne more dostaviti v predvidenem dostavnem roku zaradi nepredvidljivih razlogov (zamuda GLS oziroma druge dostavne službe, vremenske okoliščine, zamude zaradi posledic nalezljive bolezni (npr. COVID-19) in podobno), na katere Karcher nima vpliva, bo kupca o tem obvestil po elektronski pošti ali telefonu in kupcu ponudil nov dostavni rok. Kupec ima v tem primeru pravico do brezplačnega odstopa od pogodbe.

Kupec se zavezuje, da bo naročeno blago ob dostavi prevzel. V primeru, da ob dostavi ne boste prisotni na naslovu, ki je bil določen, bo dostavljavec pustil sporočilo, na katerem bodo navodila glede možnosti kasnejšega prevzema. V primeru, da kupec naročenega blaga bodisi ob dostavi bodisi ob možnosti kasnejšega prevzema ne bo prevzel, bo blago vrnjeno Karcher prek naše dostavne službe.

7. Izdaja računa

Karcher ob dostavi naročenega blaga kupcu, poleg naročenega izdelka, posreduje račun po elektronski pošti za kupljene izdelke in povzetek naročila.

Na računu so razčlenjeno naštetni vsi stroški v zvezi z nakupom, in sicer cena in količina posameznega izdelka, obračunani DDV in morebitni strošek dostave, kot tudi skupna cena.



8. Priporočila glede pregleda izdelkov ob prevzemu

Predlagamo, da ob prevzemu izdelkov upoštevate naslednje korake, ki bodo olajšali vaše uveljavljanje zahtevkov zaradi morebitnih nepravilnosti blaga ali storitve dostave:

- če ste pošiljko že prevzeli in kasneje ugotovili, da je pošiljka poškodovana, morate sprožiti reklamacijski postopek pri GLS. Za hitro rešitev postopka vas prosimo, da nam kopijo zapisnika pošljete na onlineshop-si@karcher.com. Nadaljnje reševanje poškodovane pošiljke bomo z GLS urejali mi, vam pa bomo poslali nov brezhiben izdelek ali povrnili kupnino. Poškodovan izdelek prevzame GLS, enako ravnajte tudi v primeru druge dostavne službe;
- če ste prevzeli izdelek in ste ugotovili, da pošiljka ni poškodovana, najprej preverite, ali ste prejeli izdelek, ki ste ga naročili;
- če se slika na embalaži ali opis ali koda izdelka ne ujema z naročenim izdelkom, ne odpirajte embalaže, ampak nas kontaktirajte na elektronski naslov onlineshop-si@karcher.com, da preverimo ali je bila dostava na vaš naslov pravilna;
- če ste preverili, da ste prejeli naročeni izdelek, embalažo odprite previdno, pri tem nalepk in zaščit ne odvrzite, dokler se ne prepričate, da boste izdelek obdržali.

9. Odstop od pogodbe

Če želite zaradi kateregakoli razloga odstopiti od prodajne pogodbe oziroma nakupa, lahko to storite v roku 14 dni od prevzema blaga, in sicer brez navedbe razloga za odstop. Odstop od pogodbe uresničite tako, da nam pošljete pisni odstop od pogodbe

na obrazcu, ki se nahaja na povezavi [Obrazec za odstop od pogodbe](#), po elektronski pošti na naslov onlineshop-si@karcher.com ali z drugo nedvoumno izjavo, da odstopate od pogodbe. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Edini strošek, ki vas bo pri odstopu od pogodbe bremenil, je strošek vračila blaga, ki ga lahko pošljete po pošti oziroma drugi dostavni službi ali pa ga fizično vrnete v [Karcher center Ljubljana](#) (Letališka 29d, Ljubljana) ali [Karcher center Koper](#) (Ulica 15. Maja 18, Koper). Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

Pri prodajni pogodbi začne odstopni rok iz tega poglavja teči z dnem, ko:

- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad blagom;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih kupec naroči v enem naročilu;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
- kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje kupec, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna.

Naslov za vračilo blaga:

Karcher, d.o.o.

(vračilo spletne trgovine)

Letališka cesta 29d

1000 Ljubljana

Blago morate vrniti v roku 14 dni od odstopa od pogodbe. Zaradi lažje obdelave vračila blaga prosimo, če blagu priložite račun oziroma navedete številko spletnega naročila, ki ste jo prejeli ob potrditvi vašega naročila (navedeno ni pogoj za odstop od pogodbe). Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti izdelka, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Enaki pogoji veljajo za vračilo v naš Karcher center Ljubljana (Letališka 29d, Ljubljana) ali naš Karcher center Koper (Ulica 15. Maja 18, Koper).

Prejeto kupnino vam bomo vrnili po prejemu blaga, in sicer z enakim plačilnim sredstvom, kot ste ga uporabili ob nakupu, razen če izrecno zahtevate uporabo drugega plačilnega sredstva. V primeru odstopa od pogodbe, vam bomo najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrnili vsa prejeta plačila, pridržujemo pa si pravico zadržati vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler ne predložite dokazila, da ste blago poslali nazaj.

Kupec mora izdelke vrniti ponudniku nepoškodovane, z vso dokumentacijo in v nespremenjeni količini, razen če je izdelek uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Kupec izdelkov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus blaga v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Preizkušanje izdelka, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo, kar pomeni, da kupec s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Opozorilo: vračilo blaga je možno samo za tisto blago ki je bilo kupljeno izključno v spletni trgovini Karcher ponudnika - Karcher trgovina, d.o.o., Letališka cesta 29d, 1000 Ljubljana, davčna številka SI43733891, matična številka 8020230000 ([spletna trgovina Karcher](#)). Blaga, ki ni bilo kupljeno v naši spletni trgovini (ki je bilo na primer kupljeno pri enem izmed specializiranih trgovcev), ne moremo sprejeti (prosimo, da se obrnete na prodajalca, kjer ste kupili blago).

Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti izdelka, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Razen če sta se pogodbeni stranki izrecno dogovorili drugače, kupec nima pravice do odstopa od pogodbe v naslednjih primerih:

- pri naročilu izdelkov oziroma blaga, ki je bilo izdelano po naročilu kupca;
- pri blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok uporabe;
- pri dobavi zapečatenih avdio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je kupec po dostavi odprl varnostni pečat;
- pri dobavi časopisov, periodičnega tiska ali revij, razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
- pri dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
- pri dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti.

10. Garancija

Za izdelke z garancijo veljajo garancijski pogoji, kot so navedeni na garancijskem listu. Garancijski rok začne teči z dnem prevzema blaga s strani kupca. Garancija velja na območju Republike Slovenije. Kupec mora za uveljavljanje garancije sami garanciji priložiti tudi račun nakupa. Za reševanje reklamacij je pristojen pooblaščen servis, naveden na garancijskem listu.

Pri spletnem naročilu vam garancijski list skupaj z računom pošljemo na vaš elektronski naslov.

Garancija velja le za primer, če kupec blago uporablja v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili in se ne upošteva pri:

- okvarah nastalih zaradi nepravilne uporabe;
- nepravilnega skladiščenja ali namestitve;
- neupoštevanja navodil za vgradnjo;
- pretirani uporabi;
- nezadostnem vzdrževanju;
- škodi, ki nastane zaradi višje sile;
- napakah in oblikah obrabe, ki so posledica običajne obrabe;
- napakah, ki so bile stranki ob nakupu znane.

Za presojo obstoja napak na izdelku je pristojen zgolj pooblaščen serviser, ne prodajalec, zato zamenjava izdelka ali vračilo izdelka brez mnenja pooblaščenega serviserja ni možna.

Če blago, za katero je izdaja garancije obvezna, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko kupec najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je proizvajalec, prodajalec ali pooblaščen servis od kupca prejel zahtevo za odpravo

napak, mora proizvajalec kupcu brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom.

Če proizvajalec v roku iz prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine. Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim mora proizvajalec izdati nov garancijski list.

Pravice kupca iz tega poglavja ugasnejo po dveh letih od dneva, ko je kupec zahteval brezplačno odpravo napak ali zamenjavo blaga z novim.

11. Reklamacija/stvarne napake

V skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov je napaka stvarna v primeru:

- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za normalno rabo ali za promet;
- če izdelek 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 izdelek 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.

Stvarno napako lahko uveljavljate za vsak kupljeni izdelek, neodvisno od tega, ali je bila zanj izdana garancija.

Stvarno napako morate uveljavljati, oziroma Karcher o njej obvestiti v roku dveh (2) mesecev od odkritja napake. V obvestilu morate napako natančno opisati in obvestilo poslati na elektronski naslov onlineshop-si@karcher.com ali po pošti na naslov Karcher, d.o.o., (spletna trgovina), Letališka 29d, 1000 Ljubljana ali ga osebno oddati v prodajnem centru Karcher. Po poslanem obvestilu mora kupec prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda.

Po ustreznem obvestilu in omogočenem pregledu izdelka ima kupec pravico zahtevati kateregakoli od naslednjih jamčevalnih zahtevkov:

- odpravo napake na izdelku;
- vračilo dela plačanega zneska v sorazmerju z napako;
- zamenjavo izdelka z napako z novim brezhibnim izdelkom;
- vračilo celotnega plačanega zneska.

Karcher ne odgovarja za stvarne napake, ki se pojavijo po dveh (2) letih od izročitve izdelka.

Če obstoj napake na izdelku ne bo sporen, bomo čimprej, vendar najkasneje v roku osmih dni, ugodili vašemu zahtevku. V primeru spora glede obstoja napake pa vam bomo najkasneje v osmih dneh pisno odgovorili.

12. Nakup pravnih oseb

Predmetni splošni pogoji veljajo tudi v primerih, ko je kupec pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko. Pri tem za osebe, ki se ne štejejo za potrošnike po zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov veljajo

določbe tega zakona in predmetnih splošnih pogojev le v primerih, kjer je v zakonu posebej navedeno, da veljajo tudi za osebe, ki se po tem zakonu ne štejejo za potrošnike (na primer glede garancije). Navedeno pomeni, da glede preostalih določb pri razmerju med ponudnikom in kupcem, ki se ne šteje za potrošnika, veljajo določila Obligacijskega zakonika. Na primer, je razlika, da osebe, ki se ne štejejo za potrošnike v smislu zakona, ki ureja varstvo potrošnikov, nimajo pravice do odstopa od pogodbe brez razloga v 14 dneh od prevzema (izključitev uporabe 9. poglavja teh splošnih pogojev). Kot tudi, da glede stvarnih napak veljajo določbe Obligacijskega zakonika in ne povzetek določb zakona, ki ureja varstvo potrošnikov iz enajstega poglavja teh splošnih pogojev (izključitev uporabe 11. poglavja teh splošnih pogojev).

13. Varovanje osebnih podatkov

Informacije o varstvu podatkov so na voljo tudi prek povezave [Varstvo podatkov](#) ali prek telefonske številke: [+386 \(0\)8 201 5592](tel:+386082015592).

Karcher za namen izvajanja spletne trgovine Karcher obdeluje naslednje osebne podatke:

- podatki, pridobljeni ob nakupu: ime in priimek, naslov, mesto, poštna številka, država, elektronski naslov, kontaktni telefon, način plačila, način dostave, izdelki, ki so predmet nakupa ter morebitni drugi podatki, ki bi bili potrebni za sklenitev pogodbe oziroma izvedbo naročila;
- podatki v zvezi z morebitnimi pritožbami, reklamacijami, jamčevalnimi in drugimi zahtevki: ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, vsebina zahtevka, datum podaje zahtevka, način reševanja zahtevkov, datum nakupa, komunikacija s kupcem v zvezi z zahtevkom, podatki o načinu rešitve oziroma zaključka zahteve ter drugi podatki, ki so potrebni za rešitev zahtevkov kupca.

Pravna podlaga za obdelavo navedenih osebnih podatkov je pogodba, sklenjena med kupcem in Karcherjem (člen 6(1)(b) Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov)).

Karcher bo zbrane osebne podatke obdeloval zgolj za namene, za katere so bili zbrani. Osebni podatki, ki so zbrani na podlagi privolitve kupca, se bodo obdelovali do preklica privolitve kupca, ostali osebni podatki pa do poteka zakonskih rokov, v katerih lahko posamezna stran uveljavlja zahteve, izvirajoče iz sklenjene pogodbe.

Karcher se obvezuje, da bo z vsemi pridobljenimi osebnimi podatki ravnal v skladu s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov in nacionalno zakonodajo ter da bo zbrane osebne podatke zbiral in obdeloval izključno za namen izvajanja spletne trgovine Karcher.

Večino strani v spletni trgovini se lahko obišče, ne da bi morali razkriti svoje osebne podatke. Kljub temu pa se nekatere informacije pridobivajo samodejno z uporabo piškotkov in spletnih signalov (»pixel tags«), standardnih orodij v spletni industriji. Uporaba piškotkov in spletnih signalov omogoča prepoznati posamezni IP-naslov, vrsto brskalnika, ki ga obiskovalec spletne strani uporablja in splošno aktivnost obiskovalca na spletu. Če v vašem računalniku izklopite piškotke, nakupa v spletni trgovini ne bo mogoče opraviti. Več o politiki uporabe piškotkov ponudnika si lahko pogledate v [Politiki piškotkov](#), dostopni na spletni strani ponudnika.

Obdelava zgoraj navedenih osebnih podatkov uporabnikov je nujno potrebna za zagotovitev vseh storitev, ki so dostopne v spletni trgovini ponudnika (vključno z dostavo blaga uporabniku), zaradi česar je strinjanje z obdelavo osebnih podatkov, posredovanih v naročilu, pogoj za naročanje blaga v spletni trgovini.

Ponudnik osebne podatke uporabnika shrani in obdeluje za zgoraj navedene namene le v primeru, da uporabnik s tem izrecno soglaša, in sicer na naslednji način:

- uporabnik spletne strani z označitvijo posebnega polja ob oddaji naročila v spletni trgovini soglaša s tem, da ponudnik obdeluje vse uporabnikove osebne podatke, ki jih je ta vpisal v obrazec za oddajo naročila, za namen izvajanja storitev spletne trgovine oziroma s pogoji obdelave osebnih podatkov;
- uporabnik spletne strani ob naročilu z označitvijo posebnega polja v spletni trgovini soglaša s tem, da ponudnik obdeluje uporabnikov elektronski naslov za potrebe neposrednega obveščanja o ugodnostih in pošiljanja oglasnih sporočil ter za potrebe anketiranja.

Če uporabnik ne bo označil, da soglaša z uporabo njegovih osebnih podatkov za katerokoli od zgoraj navedenih namenov, ponudnik njegovih osebnih podatkov za te namene ne bo obdeloval, pri čemer v primeru, da uporabnik ne soglaša z uporabo osebnih podatkov za namen spletne trgovine, ponudnik storitev spletne trgovine uporabniku ne bo mogel zagotavljati.

Ponudnik od obiskovalcev spletne strani zbira samo tiste podatke, ki jih dobi prostovoljno. Osebne podatke ponudnik zbira izključno v primeru, ko je to potrebno zaradi sodelovanja v določeni dejavnosti, pri čemer pa je tako sodelovanje v tej dejavnosti kot posredovanje osebnih podatkov izključno prostovoljno.

Po pridobljenem soglasju uporabnika za obdelavo zgoraj navedenih osebnih podatkov, ponudnik vzpostavi, zbira, vodi, uporablja, obdeluje in shranjuje osebne podatke uporabnika v zbirkah osebnih podatkov za zgoraj navedeno časovno obdobje in sicer za namene, za katere je uporabnik podal svoje soglasje oziroma za namene izvajanja pogodbe.

Uporabnik lahko kadar koli po e-pošti na naslov onlineshop-si@karcher.com ali po telefonu [+386 \(0\)8 201 5592](tel:+386(0)82015592) zahteva, da njegove podatke popravimo ali da jih trajno oz. začasno prenehamo uporabljati. Ponudnik lahko uporabnika izjemoma obvesti o razlogih, zaradi katerih izbriša, vpogleda, prepisa, kopiranja ipd. ne more omogočiti in ta razlog poskuša čimprej odpraviti. Varstvo osebnih podatkov se zagotavlja skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in predpisi, ki v Republiki Sloveniji veljajo neposredno.

Uporabnik soglaša, da ponudnik ne more zagotoviti varnosti ali zasebnosti informacij, ki se prenašajo prek elektronske pošte ali spleta, ter da se ponudnik ne more šteti odgovornega v povezavi s tem.

Ponudnik bo vaše osebne podatke, pridobljene prek svojih spletnih strani, skrbno varoval in jih ne bo posredoval tretjim osebam. Osebni podatki, ki jih uporabnik posreduje ob uporabi spletne strani ali vsebin ponudnika, se bodo obdelovali in uporabljali z namenom zagotavljanja storitev ponudnika, in sicer za zagotavljanje pošiljanja novic uporabniku in preverjanje, ali uporabnik uporablja spletno stran in vsebine ponudnika oziroma sodeluje v spletnih dejavnostih ponudnika v skladu s temi pogoji.

Ponudnik brez soglasja oziroma dovoljenja uporabnikov podatkov, ki jih pridobi na svoji spletni strani, ne prenaša in ne razkriva nikomur, razen če zakon določa oziroma terja

drugače. Na zahtevo organov pregona, v primeru kakršnih koli zlorab ali kršitev, se lahko osebni podatki, e-poštni in IP-naslovi uporabnikov posredujejo policiji in drugim pristojnim organom za nadaljnje ukrepanje.

Obdelava pomeni zbiranje, shranjevanje ali združevanje podatkov v zbirkah osebnih podatkov, spreminjanje, uporabo ali sporočanje, vključno s prenosom, iskanjem, blokiranjem in brisanjem. Osebni podatki uporabnikov se shranjujejo in uporabljajo le toliko časa, dokler je to potrebno za doseg namena.

Ponudnik mora kot upravljavec zbirke osebnih podatkov na zahtevo posameznika – uporabnika, dopolniti ali popraviti osebne podatke za katere se ugotovi, da so nepopolni, netočni ali neažurni; izbrisati osebne podatke, za katere posameznik tako zahteva in ponudnik nima posebnega pravnega interesa, da podatke hrani; omogočiti vpogled v katalog podatkov, vpogled v osebne podatke, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo nanj, ter njihovo prepisovanje; posredovati izpis osebnih podatkov, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo nanj; posredovati seznam tistih, katerim so bili v določenem obdobju posredovani osebni podatki, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo nanj.

14. Odgovornost

Spletna trgovina je odprta vsak dan, 24 ur na dan. Zaradi različnih tehničnih razlogov poslovanje prek spletne trgovine ali celo dostop do trgovine včasih ni mogoč. Zato si Karcher pridržuje pravico, da za določen ali nedoločen čas omeji ali ustavi dostop do strani spletne trgovine. Karcher ne prevzema odgovornosti za nedelovanje trgovine zaradi neznanja uporabe, kakršnihkoli posledic zlorabe spletne trgovine, nedelovanje storitve zaradi izpada omrežja, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno ali tudi za daljši čas, motile uporabo.

Karcher se trudi zagotavljati ažurnost in pravilnost podatkov, objavljenih na spletnih straneh. Kljub temu pa je možno, da se lastnost in dobavljivost izdelkov spremeni tako hitro, da ni možno pravočasno popraviti podatkov v spletni trgovini. V takem primeru bo Karcher kupca o spremembah obvestil in mu omogočil preklic naročila ali zamenjavo naročenega izdelka.

Karcher si prizadeva za zagotovitev ustreznih slik za vse izdelke v spletni trgovini Karcher. Pri tem pa dopušča možnost za nepravilnosti podatkov, slikovnega ali besednega materiala v spletni trgovini Karcher. Za podrobnejše opise in informacije se lahko obrnete na nas.

Karcher si pridržuje pravico do sprememb teh splošnih pogojev kadarkoli, kakorkoli in brez predhodnega opozorila.

Za vse nakupe, naročila, pošiljke izdelkov in druge storitve, ki se izvedejo oziroma naročijo prek spletne trgovine Karcher, veljajo izključno predmetni splošni pogoji in kupec morebitnih svojih pogojev ne more postavljati. Nasprotujoči ali odstopajoči pogoji kupca ne postanejo vsebina pogodbe niti takrat, kadar Karcher izvede storitev brez pridržkov.

Za predstavitev blaga (izdelkov) si ponudnik prizadeva pridobiti ustrezni slikovni material, ki se estetsko lahko delno razlikuje od originala, ne vpliva pa na kakovost in specifikacijo samega izdelka.

Odgovornost družbe Karcher je omejena na naklep in hudo malomarnost, obseg odškodnine pa je omejen na predvidljivo značilno škodo, razen v primeru zahtevkov zaradi poškodovanja življenja, telesa in zdravja ter zahtevkov iz naslova odgovornosti za izdelek.

15. Avtorske pravice

Vsi podatki, slike in informacije na spletni strani Karcher, predstavljajo avtorsko delo, zaščiteno z zakonom o avtorskih pravicah in jih ni dovoljeno uporabljati ali reproducirati brez predhodnega pisnega dovoljenja Karcherja. Blagovne oziroma storitvene znamke in logotipi drugih podjetij ravno tako predstavljajo zaščiteno intelektualno lastnino teh podjetij.

16. Pridržek lastništva

Karcher si pridržuje lastništvo na prodanih izdelkih do prejema celotnega plačila od kupca. V primeru, da kupec kupnine ne poravnava v roku, si Karcher pridržuje pravico kupcu zaračunati tudi zakonske zamudne obresti za čas od zamude do plačila.

17. Postopek obravnave pritožb in sodna pristojnost

V primeru pritožb, sporov ali vprašanj, se obrnite na telefonsko številko +386 (0)8 201 5592 ali na elektronsko pošto onlineshop-si@karcher.com. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Na vse pritožbe se bo Karcher odzval po elektronski pošti ali telefonsko v najkrajšem možnem času.

V primeru, da sporov s kupci ne bomo mogli rešiti sporazumno, bo za reševanje spora pristojno krajevno in stvarno pristojno sodišče Republike Slovenije.

Družba Karcher, d.o.o., Letališka 29d, 1000 Ljubljana v skladu s tretjim odstavkom 32. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (krajše ZIsRPS) potrošnike obvešča, da ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z ZIsRPS.

Družba Karcher, d.o.o., Letališka 29d, 1000 Ljubljana kot ponudnik, ki se ukvarja s spletno prodajo, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo na [elektronski povezavi](#).

Predmetni splošni pogoji in celotno razmerje med Karcherjem in kupcem, ki izvira iz nakupa preko spletne trgovine, se presojajo po slovenskem pravu.

18. Pomoč uporabnikom

V primeru kakršnih koli vprašanj v zvezi z naročili, dostavo, reklamacijami ali drugimi vprašanji, povezani s spletno trgovino Karcher, nas lahko kontaktirate na:

- elektronski naslov: onlineshop-si@karcher.com;

- telefon: ponedeljek–petek med 08:00 in 16:00: +386 (0)8 201 5592.

19. Podatki o podjetju

Upravljalavec spletne strani www.kaercher.si/ je družba:

Karcher, d.o.o.

Letališka 29d

1000 Ljubljana

Matična številka: 8020230000

ID za DDV: SI43733891

Vpis v sodni register dne 21. 7. 2017 pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, Srg vpisa subjekta 2017/29847.

Predmetni splošni prodajni pogoji za spletno trgovino Karcher veljajo od dne 1. 5. 2022.