

# POGODBA

med

**NDP TOZD**, zavod za trajnostno družbeno gospodarstvo, socialno podjetje

Ulica Vide Pregarčeve 11, 1000 Ljubljana

matična številka: 8033129000

davčna številka: 75525216 in nismo zavezanec za DDV

Sodišče vpisa: Okrožno sodišče v Ljubljani

Številka vpisa v sodni register: 2017/24774

(v nadaljnjem besedilu "ponudnik")

in

**porabnikom**

(v nadaljnjem besedilu "porabnik")

Osnovni pojmi:

- "spletna stran" - TOZD spletna trgovina na [www.ndp-tozd.org](http://www.ndp-tozd.org)
- "obiskovalec" - vsaka fizična ali pravna oseba, ki obišče spletno stran, vendar ni prijavljena kot registrirani uporabnik
- "porabnik" - fizična ali pravna oseba, ki na spletni strani naroči izdelke iz nabora ponudnika
- "osebni podatki" so podatki, ki jih kot osebne podatke opredeljuje Zakon o varstvu osebnih podatkov

# SPLOŠNE DOLOČBE TER INFORMACIJE O REGISTRACIJI

## 1. člen

Namen teh pogojev uporabe je jasno opredeliti prodajne pogoje med ponudnikom in porabnikom. Po pogodbi se kot porabnik razume vsaka fizična ali pravna oseba, ki je opravila nakup na spletni strani, ne glede na to ali je šlo za porabnika posameznika ali ne.

## 2. člen

Spletno stran upravlja NDP TOZD, so.p., Ulica Vide Pregarčeve 11, 1000 Ljubljana.

Ob registraciji v sistem spletne strani obiskovalec skladno s temi splošnimi pogoji uporabe pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter določi geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa.

Vsak registrirani uporabnik ima svoje uporabniško ime in geslo, s katerima se predstavi; geslo je tajno in znano le uporabniku.

Porabnik je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu.

Za potrebe poslovanja ponudnik zbira naslednje podatke:

- ime in priimek,
- naslov in kraj bivanja,
- naslov elektronske pošte,
- uporabniško ime, ki je enako naslovu elektronske pošte,
- geslo v skriti obliki,
- telefonska številka,
- ter ostale podatke, ki jih porabnik vnese v obrazce spletne strani.

Vsak porabnik dovoli uporabo svojih zgoraj navedenih osebnih podatkov za potrebe izpolnitve naročila in ostalo komunikacijo.

Z registracijo uporabnik soglaša, da bo prejemal obvestila, ki so vezana na njegovo naročilo oziroma sistemska obvestila.

Za točnost podatkov, ki jih uporabnik vnese, ponudnik ne odgovarja.

### 3. člen

Pogoji uporabe obravnavajo delovanje ponudnika na spletni strani, pravice porabnika, poslovni odnos med ponudnikom in porabnikom ter urejajo prodajo izdelkov, ki so na voljo na spletni strani. Sestavljeni so v skladu z Obligacijskim zakonikom, Zakonom o varstvu potrošnikov in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

Pogoji uporabe so veljavni ob vsakem obisku ali nakupu na spletni strani, in sicer s sprejemom oddanega naročila v informacijski sistem ponudnika

Z oddajo naročila porabnik samodejno sprejme navedene pogoje uporabe. Ti pogoji uporabe izključujejo kakršnekoli druge pogoje poslovanja z izjemo določil morebitne pisne pogodbe, ki jo na pobudo porabnika ali ponudnika sprejmeta in podpišeta porabnik in ponudnik.

Pogoje uporabe si lahko porabnik prebere na spletni strani ponudnika. Kadarkoli se lahko dopolnijo z novimi določili, zato se porabniku predlaga, da jih prebere ob vsakem nakupu. Vsaka verzija pogojev uporabe je posebej datirana. Za posamezno naročilo veljajo pogoji uporabe, ki so objavljeni na spletni strani v času oddaje naročila

### 4. člen

Nakup, opravljen na spletni strani, se šteje za nakup, opravljen skladno s pravnim redom Republike Slovenije. Slovenska zakonodaja ima prednost pred zakonodajo Evropske unije.

Ponudnik si v opisih izdelkov prizadeva zagotoviti zgoščene informacije za predstavitev njihovih osnovnih značilnosti, kot so jih priskrbeli njihovi dobavitelji.

Prezem naročila, kupljenega preko spletne strani, ponudnik preko svojih lastnih virov ali/in preko pogodbenih partnerjev zagotavlja na teritoriju Slovenije v skladu s pogoji lokacije in območij, na katerih ponudnik izvaja dostavo na dom.

### 5. člen

Ponudnik se zavezuje, da bo porabniku vselej zagotovil naslednje informacije:

- identiteto ponudnika (ime in sedež podjetja, matična številka),
- kontaktne podatke, ki porabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene značilnosti izdelka oziroma storitve,
- dostopnost naročila (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani, naj bi bil dostopen v roku, ki ga izbere porabnik na podlagi ponujenih možnosti ponudnika),
- pogoje prevzema naročila ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- jasno in nedvoumno določene cene,
- način plačila in prevzema,

- rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane porabnika vračilo naročila - vse na posebno oziroma izrecno zahtevo porabnika,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s porabniki.

## 6. člen

Naročilo na spletni strani je možno samo za registrirane porabnike. Če porabnik na spletni strani ni registriran, naročila ni možno opraviti.

S klikom na »DODAJ V KOŠARICO« porabnik izjavlja:

- da je v skladu z zakonom starejši/starejša od 18 let;
- da mu ni odvzeta poslovna sposobnost.

# CENE

## 7. člen

Naročanje na spletni strani poteka v slovenskem jeziku prek interneta 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Izdelke se lahko izbira in naroča iz seznama izdelkov na spletni strani. Vsi izdelki, navedeni na teh straneh, so na voljo do odprodaje zalog. Cene so predstavljene kot spletne cene.

Spletna cena je cena, ki velja na spletu. Cene veljajo v trenutku sprejema naročila porabnika oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika (porabnik prejme elektronsko sporočilo "Tvoje NDP TOZD naročilo je bilo sprejeto!"). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za porabnika. Maksimalen čas zagotavljanja cene je 14 dni.

Vse cene na spletni strani so navedene v evrih. Stroški dostave niso vključeni v ceno naročila.

# PLAČILA

## 8. člen

Ponudnik omogoča plačilo po predračunu z nakazilom na TRR ponudnika.

Kupoprodajna pogodba oziroma naročilo je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in porabniku dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu (podatki v profilu uporabnika) in se hrani za čas, potreben za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

Spletni obrazec naročila, ki ga izpolni porabnik ob naročilu, ne velja kot račun. Ne glede na vrsto nakupa, bo račun poslan na elektronski naslov porabnika.

## **STATUS NAROČILA (SAMO REGISTRIRANI PORABNIKI)**

### 9. člen

- Naročilo sprejeto: Po oddaji naročila porabnik prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto v informacijski sistem ponudnika. Pravni status takšnega naročila je "naročilo" in zavezuje ponudnika k zagotovitvi naročenih izdelkov. S tem je kupoprodajna pogodba o nakupu naročenih izdelkov med kupcem in ponudnikom sklenjena.
- Naročilo odpremljeno: Ponudnik v dogovorjenem roku naročilo pripravi oziroma odpošlje.

Ponudnik lahko za preverjanje podatkov naročila ali zagotavljanja točnosti prevzema pokliče porabnika na njegovo kontaktno telefonsko številko. Za naročila, ki odstopajo od povprečnih naročil pri ponudniku, si ponudnik pridržuje pravico kontaktirati porabnika.

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve dobave naročila porabniku, če ima ta nepravilna pretekla naročila ali je v pravnem sporu s ponudnikom v zvezi z nakupom na spletni strani.

Oddana naročila se obdelujejo po načrtovanih časovnih terminih za prevzem.

# PREVZEM NAROČILA

## 10. člen

Ponudnik bo prevzem naročila zagotovil v dogovorjenem roku, skladno s pogoji in cenikom, objavljenim na spletni strani.

### Osebni prevzem

Porabnik lahko prevzame naročilo na določenem prevzemnem mestu, ki je navedeno ob izbiri pri naročilu izdelkov.

### Dostava

Za primere dostave naročila mora biti:

- zagotovljen dostop dostavnega vozila neposredno do lokacije, navedene na naročilu;
- zagotovljena možnost parkiranja dostavnega vozila na lokaciji, navedeni na naročilu.

Naročilo je porabnik dolžan prevzeti ob določeni uri in dnevu na določeni lokaciji. Ob prevzemu porabnik s podpisom potrdi količino in kakovost naročila.

V primeru, da porabnik naročila ne prevzame ob dogovorjenem času in je potrebna ponovna dostava, se porabniku zaračunajo dvojni stroški dostave. Stroški dostave so dostopni na spletni strani ponudnika. Strošek dostave se prišteje k strošku naročila, kar je razvidno pred potrditvijo naročila.

**Opozorilo:** alkohola in tobачnih izdelkov se ne more izročiti osebi, mlajši od 18 let, ki se ob prevzemu naročila ne nahaja v spremstvu odrasle osebe.



# VRAČILO NAROČILA

## 11. člen

Porabnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema naročila ponudniku sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Porabnik odstopi od pogodbe s katerokoli nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe ali z obrazcem za odstop od pogodbe, ki je *Priloga 2 Pravilnika o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov*, dostopna na

<https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2022-01-3419/pravilnik-o-obrazcih-v-zvezi-z-uveljavljanjem-pravice-do-odstopa-od-pogodbe-sklenjene-na-daljavo-ali-zunaj-poslovnih-prostorov>

Edini strošek, ki bremeni porabnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila izdelka. Izdelek je potrebno vrniti ponudniku najkasneje v roku 14 dni po oddanem sporočilu o odstopu od pogodbe.

Šteje se, da porabnik pravočasno vrne izdelek, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo.

Prejeti izdelek mora porabnik vrniti nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv porabnik.

Vračilo vplačil bo izvedeno nemudoma oziroma najkasneje v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Ponudnik vrne prejeta plačila porabniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil porabnik, razen če se je porabnik izrecno strinjal z uporabo drugega plačilnega sredstva in če porabnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega naročila ali dokler porabnik ne predloži dokazila, da je naročilo poslal nazaj.

Možnost odstopa od pogodbe ne velja za zakonsko opredeljene izjeme.

## 12. člen

Izdelka porabnik ne more in ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe, ampak sme opraviti ogled in preizkus prejetega izdelka zgolj v obsegu kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja in kot je to običajno v fizičnih trgovinah. Vsakršno preizkušanje, ki odstopa od navedenega, je mogoče šteti za uporabo izdelka. Izdelek, ki je predmet vračila, mora biti nerabljen, nepoškodovan in v originalni embalaži. Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

# NESKLADNOST BLAGA

## 13. člen

Izdelki na spletni strani nimajo garancije. Ponudnik odgovarja za morebitno neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga. Blago se šteje za neskladno pod zakonsko opredeljenimi pogoji.

## 14. člen

Porabnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti ponudnika v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

Porabnik mora ponudnika o morebitni neskladnosti obvestiti skupaj z natančnim opisom le-te na morebitne lastne stroške ter ponudniku omogočiti pregled izdelka.

V primeru neskladnosti blaga je porabnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil ponudnika, upravičen, da:

- zahteva od ponudnika brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
- zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Porabnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna.

# OPOZORILA IN OMEJITVE

## 15. člen

### Ravnanje z izdelki

Ponudnik se ravna po načelih dobrih higienskih navad, osnovanih na sistemu HACCP v trgovinski dejavnosti, ki opredeljujejo, da mora biti pot takšnih izdelkov do porabnika neprekinjena. Hlajeni in zamrznjeni izdelki se prevzemajo v posebej za to prirejeni transportni embalaži, v kateri se ohranja zahtevana temperatura. Porabnik transportne embalaže ne prevzema.

### Prevzem naročila

Zaradi varnostnih razlogov pri prevzemu naročila bodo predstavniki ponudnika od porabnika oziroma prevzemnika naročila, ki ga je pooblastil porabnik zahtevali, da predloži oz. pove številko naročila, ki je bila porabniku poslana ob oddaji oz. potrditvi naročila.

Zaradi varnostnih razlogov ponudnik predlaga porabniku, da številko naročila hrani do prevzema z vso skrbnostjo in onemogoči tretjim nepooblaščenim osebam, da bi se seznanile s to številko. Slednje velja tudi za tehnično/logistične ukrepe varovanja navedenih odgovorov na elektronskih napravah, na katere je porabnik prejel številko naročila.

Prevzem naročila porabnik/prevzemnik naročila potrdi s podpisom dobavnice.

Porabnik je dolžan poskrbeti za varen elektronski naslov, ki ga uporablja in kamor mu ponudnik posreduje obvestila.

# ZAGOTAVLJANJE INFORMACIJ O ŽIVILIH

## 16. člen

### Predpakirana živila

Ponudnik je kot upravitelj spletne strani odgovoren za zagotavljanje obveznih informacij o živilih pred zaključkom nakupa. Za točnost informacij izdelka je odgovoren njegov dobavitelj.

Pred zaključkom nakupa ponudnik omogoči, da so na voljo vse obvezne informacije o živilih razen datuma minimalnega trajanja ali datuma uporabe. Opredelitev obveznih informacij o živilih vključuje vse informacije, ki morajo biti zagotovljene porabniku v skladu z zakonodajo.

Ob prevzemu naročila ponudnik omogoči, da so na voljo vsi obvezni podatki (vključno z datumom minimalnega trajanja ali datumom uporabe).

### Nepredpakirana živila

Ponudnik zagotavlja, da bodo informacije o alergeni prikazane pred zaključkom nakupa v opisu izdelka, in sicer brez dodatnih stroškov za porabnika.

Porabnik je odgovoren, da informacije o alergeni vedno preveri ob prevzemu živila, saj se njihove sestavine v smislu vsebnosti alergenov lahko spremenijo.

# VARNOST IN ZAŠČITA OSEBNIH PODATKOV

## 17. člen

Uporabnik baze podatkov je NDP TOZD so.p., in v njej pristojne osebe, ki z bazo upravičeno upravljajo.

Ponudnik neposredno zbira informacije, ki jih porabniki navedejo ob naročilu. Teh informacij ne razkriva tretjim osebam oziroma jih bo razkril tretjim osebam zgolj ob izpolnjenih zakonskih pogojih.

Ponudnik se obvezuje, da bo vse podatke porabnikov in obiskovalcev ter podatke o nakupnih navadah porabnikov uporabljal in hranil v skladu z zakonskimi določili.

Ponudnik ne odgovarja za morebitne krajo podatkov, razen v primeru malomarnosti ponudnika.

## 18. člen

Ponudnik za zakonsko določen čas hrani IP naslove vseh obiskovalcev spletne strani, pri porabnikih pa še: ime in priimek, naslov in kraj bivanja, naslov elektronske pošte, telefonsko številko, ostale podatke, ki jih porabnik vnese v obrazce spletne strani ter čas in datum registracije in arhiv komunikacije s ponudnikom.

Ponudnik bo osebne podatke uporabil za potrebe izpolnitve naročila in ostalo komunikacijo.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi porabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega informacijskega sistema oziroma elektronske naprave.

## 29. člen

Porabnik ima pravico do dostopa in popravka svojih osebnih podatkov, ki jih poseduje ponudnik. Podatke lahko popravi v svojem uporabniškem profilu na spletni strani ali pa s pisnim zahtevkom ponudniku, kateremu mora predložiti dokazilo o svoji identiteti in naslovu.

V primeru morebitnih vprašanj v zvezi z varstvom osebnih podatkov je ponudnik dosegljiv na [info@ndp-tozd.org](mailto:info@ndp-tozd.org).

# PRITOŽBE IN SPORI

## 30. člen

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Pritožba se odda na [info@ndp-tozd](mailto:info@ndp-tozd). Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Če ponudnik ne ugotovi porabnikovi pritožbi, ga obvesti o razlogih za zavrnitev pritožbe in poduči o možnostih nadaljnjega reševanje spora v skladu z 2. odstavkom tega člena.

V primeru, da porabnik ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe lahko:

- v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora pri Evropskem centru za reševanje sporov (v nadaljevanju: ECDR), matična številka 6108890000, +386 8 20 56 590, [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), s sedežem v Ljubljani, Tomšičeva ulica 6, ki ga ponudnik priznava kot pristojnega izvajalca za reševanje potrošniških sporov. ECDR je pri Ministrstvu za gospodarstvo, turizem in šport (v nadaljevanju: MGTŠ) registriran kot izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov in bo t.i. posredovalno-razsojevalni postopek (kombinacija mediacije in arbitraže), za katerega se je odločil ponudnik, izvajal v skladu s Pravili ECDR o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki so objavljeni na spletni strani [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si). Na ta način je porabniku zagotovljen hiter, enostaven in učinkovit način izvensodnega reševanja potrošniških sporov, saj je postopek zaključen praviloma v 30 dneh in je za porabnika brezplačen (porabnik krije zgolj stroške svojega morebitnega pooblaščenca). Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si) ali v papirni obliki na sedežu ECDR. Postopke izvensodnega reševanja potrošniških sporov vodijo nevtralni strokovnjaki, akreditirani pri ECDR, ki izpolnjujejo pogoje, predpisane z ZIsRPS in so vpisani v register izvajalcev pri MGTŠ.

Ponudnik v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov objavlja tudi elektronsko povezavo na evropsko platformo za spletno reševanje potrošniških sporov:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

- vloži tožbo pri pristojnem sodišču po stalnem prebivališču porabnika.

***NDP TOZD, zavod za trajnostno družbeno gospodarstvo, so.p.***  
Ljubljana, 31. 3. 2023 (verzija 2).