

Splošni pogoji poslovanja

Podjetje Narvis d.o.o., posluje skladno s splošnimi pogoji poslovanja objavljenimi v tem dokumentu in na spletni strani www.narvis.si

Splošni pogoji

Splošni pogoji so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot). S spletno www.narvis.si upravlja podjetje NARVIS d.o.o., ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju »ponudnik«).

Ob registraciji v sistem Narvis, d.o.o., obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povežeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Pogodbene in redne stranke lahko zahtevajo vpogled v svoje podatke preko nadzorne plošče tako, da potrdijo svojo identiteto preko SMS sporočila.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje Narvis, d.o.o., pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem. Z uporabo spletne strani www.narvis.si stranka sprejme splošne pogoje poslovanja. Splošni pogoji poslovanja so v skladu s slovensko zakonodajo.

Varovanje osebnih podatkov

Vaše podatke potrebujemo, da zagotovimo nemoten proces izvedbe vašega naročila. Ponudnik storitve spletne trgovine je zavezan, v skladu s slovensko zakonodajo, varovati osebne podatke uporabnikov pred dostopom tretjih oseb. Podatki, pridobljeni z uporabo spletne trgovine bodo uporabljeni izključno za morebitno preverjanje verodostojnosti naročila in nadaljnje aktivnosti v okviru promocije izdelkov in storitev spletne trgovine ob privolitvi uporabnika. Morebitna vprašanja o zgoraj navedenih izjavah in pogojih, načinu poslovanja naše spletne trgovine naslovite na elektronski naslov info@narvis.si ali po telefonu 02 620 35 90. Podatki se hranijo in obdelujejo skladno s GDPR, ki je objavljen na spletni strani podjetja.

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

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- b) kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- d) dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),

- e) pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- g) način plačila in dostave,
- h) časovno veljavnost ponudbe,
- i) rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojev za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
- j) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Ponudba in cene

Ponudba

Narvis, d.o.o. osvežuje svojo spletno ponudbo čimbolj pogosto in ažurno. Narvis, d.o.o. dopušča možnost napak pri opisih, cenah in vsebini. Vse slike izdelkov so simbolične. Narvis d.o.o. ne odgovarja za spremembo izgleda oziroma lastnosti izdelka, ki so posledica sprememb proizvajalca in ne prevzema odgovornosti za lastnosti izdelkov, ki niso navedeni v tovarniških tehniških specifikacijah izdelka.

Cene

Cene so predstavljene kot Redne cene in Spletne cene. Redne cene so po navadi priporočene prodajne cene proizvajalca oziroma uvoznika ali cene, ki jih sam oblikuje ponudnik. Spletna cena je cena, ki velja za nakup preko spleta v primeru takojšnjega 100% plačila z gotovino. Spletna cena velja samo za registrirane uporabnike. Redna cena je cena za neregistrirane uporabnike, s tem da je možna registracija tudi med postopkom nakupa.

Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Kljub izjemnim naporom, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo ponudnik kupcu ponudil rešitev, ki bo šla v obojestransko zadovoljstvo.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo o statusu Naročilo potrjeno). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca.

Cene storitev in opisi posameznih storitev, glede na njihovo zahtevnost izvedbe določa cenik. Cenik je objavljen skupaj z opisi na spletni strani www.narvis.si. Podjetje Narvis, d.o.o., si pridržuje pravico do zamenjave cenika storitev brez predhodne najave. Cena za že sklenjene pogodbe in ponudbo ostajajo nespremenjene.

Pravila in cene dostave

Blago kupljeno v spletni trgovini bomo dostavili kamorkoli v Sloveniji po objavljenem ceniku.

Večina izdelkov naše skladišče zapusti naslednji delovni dan po prejemu naročila. V tem primeru bo izdelek na vašem naslovu najkasneje v treh delovnih dneh od naročila. V primeru, da izdelek trenutno ni na zalogi oz. dobavljiv vas bomo o roku dostave obvestili po elektronski pošti.

Izdelke pošiljamo s pošto podjetja Pošta Slovenije d.d..

Naročanje, dostava in načini plačila

Prejeta naročila obravnavamo kot nepreklicna. V primeru napake lahko kupec brez dodatnih stroškov naročilo prekliče v času od izdaje naročila do prejema elektronskega obvestila, da je naročilo v obdelavi. Po prejemu obvestila, da je naročilo v obdelavi, preklic naročila ni možen.

Zavrnitev naročila Narvis, d.o.o. lahko v času do izdaje obvestila, da je naročilo v obdelavi, naročilo za katerega ugotovi, da ga pod navedenimi pogoji ne more izvesti, naročilo zavrne!

Obdelava naročila Narvis, d.o.o. bo z aktivnostmi potrebnimi za izvedbo sprejetih naročil pričelo takoj po prejemu naročila. Pri izbiri načina plačila na naš transakcijski račun bodo aktivnosti za izvedbo naročila stekle po prilivu sredstev na naš transakcijski račun.

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila za naročeno blago:

>> z gotovino ob prevzemu

>> z nakazilom na račun upravitelja Narvis, d.o.o.. (po ponudbi / predračunu)

>> preko naročilnice (samo za pogodbene stranke B2B)

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila za naročene storitve:

>> z nakazilom na račun upravitelja Narvis, d.o.o.. (po ponudbi / predračunu)

>> preko naročilnice (samo za pogodbene stranke B2B)

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in navodili, kako odstopiti od nakupa in izdelke vrniti, če je to potrebno in mogoče. Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem računu (Zgodovina naročil).

Dostava blaga

Dobavni rok prične teči prvi delovni dan ob 13. uri po prejemu potrdila o plačilu. Narvis, d.o.o. bo najkasneje ob tej uri pričela z izvajanjem aktivnosti potrebnih za realizacijo sprejetega naročila. Blago bomo dostavili v skladu s pogoji dostave navedenih v sklopu informacij "Pošiljanje in vračilo".

Reklamacija, garancija, odstop od nakupa, vračilo blaga, način komunikacije

Kupec lahko blago reklamira, če blago nima lastnosti, ki jih je prodajalec izrecno obljubil, če je prodajalec poslal napačne izdelke, v napačni količini ali kako drugače odstopajo od kupčevega naročila.

V primeru reklamacije blaga pripada kupcu pravica, da v osmih (8) dneh vrne kupljeno blago prodajalcu. Kupec je v tem primeru dolžan nositi stroške vrnitve kupljenega blaga prodajalcu. O reklamaciji in vrnitvi blaga mora kupec obvestiti prodajalca v petnajstih (15) dneh od prejema blaga, blago pa vrniti najkasneje v petnajstih (15) dneh od dneva reklamacije. Izdelki, ki so predmet reklamacije morajo biti nepoškodovani, nerabljeni in v originalni embalaži. Priložen mora biti originalen račun. Garancija na izdelek je veljavna, če garancijski rok še ni potekel, če je garancijski list izpolnjen in potrjen s strani prodajalca. Garancija se upošteva, če je z izdelkom bilo ravnano v skladu z navodili o uporabi in predložitvi računa.

V primeru reklamacije, lahko kupec, v skladu z zakonskimi omejitvami, zahteva njegovo popravilo. Kupec lahko blago v reklamacijo vrne tako, da ga prinese osebno ali pa ga na stroške prodajalca in po vnaprejšnjem dogovoru s prodajalcem vrne po pošti. Brez poprejšnjega dogovora pošiljk z odkupnino ne sprejemamo!

Vračilo v 45 dneh

V skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot) lahko naročeno blago, kupljeno po pogodbi na daljavo (kamor spada tudi nakup preko interneta), kupec vrne. V roku 15 dni od dneva odpreme je potrebno pisno obvestiti ponudnika, blago pa vrniti v nadaljnjih 30 dneh. Blago mora biti nepoškodovano in v nespremenjeni količini. Možnost vračila ne velja za programsko opremo, avdio in video nosilce, knjige in potrošni material, v primeru, da je bila odstranjena originalna embalaža oz. varnostni pečat. Morebitne stroške vračila krije kupec. Kupec lahko ob vračilu zahteva vrnitev kupnine, ki mu jo prodajalec vrne na njegov transakcijski račun najkasneje v 15 dneh. Omogočamo tudi zamenjavo artikla. Vračilo je možno le za artikle, ki so bili kupljeni preko spletnega mesta.

Odstop ali preklic pogodbe oz. nakupa

Stranka je po izvedbi — poslanega naročila, dolžna v vsakem primeru prevzeti dostavljeno blago. V primeru vračila na pošti ne prevzetega blaga, se stranki zaračunajo nastali nepokriti stroški poštnine.

Stranka ima od dneva prevzema naročenega blaga pravico 14 dni, da odstopi od pogodbe (od naročila) ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev .

Odstop od pogodbe sporočite na naslov Narvis d.o.o., na e-pošto: info@narvis.si, telefon: 02 620 35 90.

V primeru nastalih stroškov poštnine ali transportnih storitev stroške nosi stranka.

Če je kupec blago že prejel in ga plačal in od pogodbe odstopi, mora prejeto vrniti podjetju v tridesetih dneh po sporočilu o odstopu pogodbe. Prejeto blago mora vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Stranki se kupnina vrne najkasneje 30 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Kupec lahko blago vrne tudi osebno, po predhodnem dogovoru.

Kupec naročenega blaga ne more vrniti v naslednjih primerih:

* če je že odprl varnostni pečat ali odpiral izdelek iz originalne embalaže

* če je izdelek narejen po navodilih potrošnika in prilagojen njegovim potrebam.

Za vse dodatne informacije se obrnite na našo telefonsko številko 02 620 35 90 oziroma na elektronski naslov info@narvis.si.

Če želite pošiljko vrniti na naše stroške, se je potrebno dogovoriti z našimi sodelavkami in sodelavci. V skladu s tem dogovorom bomo na vaš naslov poslali poštarja, ki bo prevzel pošiljko. Paket lahko oddate tudi na poštne okencu s pripisom PPN.

Pozor: drugačen način vračila na naše stroške ni možen.

Reklamacija storitev

Podjetje Narvis, d.o.o. za vse storitve nudi garancijo na dobro opravljene storitve v roku 60 dni od zaključka del.

V kolikor stranka s storitvijo ni zadovoljna in želi uveljavljati reklamacijo storitev, mora o tem pisno obvestiti podjetje Narvis d.o.o. v roku 8 dni po izvedbi del. Vse reklamacije, ki niso podane v pisni obliki se ne štejejo.

Vprašanja in pojasnila

Vprašanja in morebitne reklamacije naslovite na elektronski naslov info@narvis.si ali na telefonsko številko 02 6203590.

Splošni pogoji veljajo od objave oziroma od 15.1.2018 dalje.