

# SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

## UVODOMA

Namen teh Splošnih pogojev poslovanja je urediti in definirati pravice in obveznosti ponudnika in uporabnikov, pri uporabi spletne strani in prijavi ter postopku plačila (nakupa) naročilo blaga in storitev, ki jih ponuja spletna stran <https://luninvrt.com/> in njenih podstrani. Ti splošni pogoji urejajo tudi naročanje blaga ali storitev, ki so na voljo uporabnikom na tej spletni strani ter odnos med uporabnikom in ponudnikom spletne strani. Pogoji poslovanja so sestavni del pogodbe. Uporabnika oz. kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje naročila.

Kot kupec oziroma uporabnik (v nadaljnjem besedilu tudi: kupec, uporabnik, potrošnik ali stranka) se po teh pogojih poslovanja razume vsaka fizična oseba, ki predstavlja potrošnika ter vsaka fizična ali pravna oseba, ki ni potrošnik, ampak je opravila nakup preko spletne strani, pri čemer določene pravice v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikom pripadajo zgolj slednjim, kar je izpostavljeno oziroma opredeljeno tudi v nadaljevanju.

Splošni pogoji so sestavljeni v skladu z veljavno slovensko zakonodajo, kar vključuje Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2), Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) in Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) ter drugo splošno veljavno zakonodajo na tem področju.

Upravljavec spletne strani si pridržuje pravico do spremembe splošnih pogojev na spletnih strani kadarkoli in brez predhodnega obvestila.

Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila oziroma prijave potrdi, da se je z njimi v celoti seznanil. Z oddajo naročila je vedno povezana tudi obveznost plačila.

Z uporabo spletne strani oziroma morebitnim naročilom (nakupom) uporabnik oz. kupec sprejema in soglaša z vsemi določbami teh pogojev poslovanja, ki vključujejo tudi vse povezave in njihove sestavne dele ter potrjuje, da je bil seznanjen s politiko zasebnosti, ki je dostopna na tej povezavi: <https://luninvrt.com/pravilnik-o-varovanju-zasebnosti/>.

Naročilo oziroma nakup blaga ali storitve opravljen preko prek spletne strani, se šteje za nakup, ki je opravljen skladno z zakonskimi predpisi, ki veljajo v Republiki Sloveniji.

## INFORMACIJE O PONUDNIKU IN KOMUNIKACIJA Z NJIM

NAZIV PODJETJA: GREEN MATRIX, Klementina Ožvald s.p., Matična številka: 9387722000, Davčna številka: 86148982 je lastnik in upravljavec spletne strani <https://luninvrt.com/> in njenih podstrani (v nadaljevanju: upravljavec spletne strani). Vsebina spletne strani je last upravljavca spletne strani.

Elektronski naslov za komunikacijo: [info@luninvrt.com](mailto:info@luninvrt.com).

# OMEJENA PRAVICA UPORABE SPLETNE

## STRANI IN VSEBINA

Obiskovalci lahko vsebine spletnih strani uporabljajo izključno v osebne in nekomercialne namene. Vsebine so avtorsko zaščitene.

Kakršnakoli druga uporaba, kopiranje, objava in distribucija spletnih vsebin ali njihovih posameznih delov je brez dovoljenja upravljavca spletne strani prepovedana.

V primeru kakršnekoli kršitve teh Pogojev poslovanja (kot npr. zloraba spletne strani in/ali storitve, je uporabnik – kršitelj upravljavcu spletne strani in tretjim osebam odgovoren za vso nastalo škodo, upravljavec spletne strani pa ima pravico onemogočiti uporabniku nadaljnjo uporabo spletne strani in storitev.

Uporabnik je dolžan uporabljati spletno stran in storitve izključno v nekomercialne namene. Uporaba spletne strani in storitev za prenašanje škodljivih programov (kot npr.: virusi), kakor tudi kakršnakoli druga zloraba spletne strani in storitev je prepovedana.

Uporabnik spletne strani odgovarja za vso škodo, ki nastane, če uporabnik spletno stran in/ali storitve uporablja v komercialne namene ali, če spletno stran in/ali storitve uporablja za prenašanje škodljivih programov, kakor tudi, če spletno stran in/ali storitve zlorabi na kakršenkoli drug način.

Vsebin, ki so last upravljavca spletne strani oz. je upravljavec spletne strani imetnik pravic za njihovo uporabo in razpolaganje z njimi,

uporabnik ne sme spreminjati, kopirati, razmnoževati, ponovno objavljati ali na kakršenkoli drug način širiti brez izrecnega predhodnega dovoljenja upravljavca spletne strani.

Uporabnik je dolžan v okviru dovoljene uporabe vsebin ohraniti vse označbe avtorskih pravic in drugih pravic industrijske lastnine ter morebitna druga obvestila in opozorila. Blagovne in storitvene znamke, objavljene na spletni strani, so last upravljavca spletne strani.

## AVTORSKE PRAVICE IN PRAVICE

### INTELEKTUALNE LASTNINE

Vsebine spletne strani vsa besedila, slike, grafike, video posnetki, postavitve, procesi, metode, produkti..(v nadaljevanju »Vsebine«) so pravice intelektualne lastnine ponudnika in jih ni dovoljeno reproducirati, predelovati, distribuirati, ali kakorkoli drugače uporabljati, ne glede na medij in teritorij, brez predhodnega pisnega dovoljenja ponudnika.

Vsebine ter vse informacije na spletni strani so izključno za osebno, nekomercialno uporabo in ne smejo biti prenesene, kopirane, predelane ali razdeljene za komercialno uporabo, z izjemo tiste vsebine na voljo posebej za prenos in izrecno določene za ta namen. Uporabnik in kupec lahko natisneta ali objavita vsebino na družbenih omrežjih le dele spletne strani, ki so namenjene za osebno uporabo, za vse ostale namene je potrebno predhodno pisno privoljenje ponudnika.

Vse pravice, ki izhajajo iz Vsebine in na katerih ima ponudnik pravice intelektualne lastnine (avtorske pravice, znamke, poslovne skrivnosti) na

vseh produktih in storitvah, ostanejo v lasti ponudnika in sodelujoči se zaveže, da vsebine ne bo kopiral, distribuiral, reproduciral, predeloval ali kakorkoli drugače uporabljal za svoje neposredne ali posredne komercialne namene.

Uporabnik in kupec se zavezujeta tudi preprečiti kopiranje, distribuiranje, objavlanje, reproduciranje, predelavo, spremembo in kakršnokoli drugačno komercialno uporabo pravic intelektualne lastnine ponudnika na Vsebini.

Uporabnik je dolžan v okviru dovoljene uporabe vsebin ohraniti vse označbe avtorskih pravic in drugih pravic industrijske lastnine ter morebitna druga obvestila in opozorila. Blagovne in storitvene znamke, objavljene na spletni strani, so last upravljavca spletne strani. Uporabnik ponudniku odgovarja za vso škodo, ki nastane, če uporabnik spletno stran in/ali storitve uporablja v komercialne namene ali, če spletno stran in/ali storitve uporablja za prenašanje škodljivih programov, kakor tudi, če spletno stran in/ali storitve zlorabi na kakršenkoli drug način.

## POSTOPEK NAROČILA OZIROMA NAKUPA

Preko spletne strani je možno naročilo blaga in storitev oziroma prijava na različne tečaje in delavnice, ki lahko predstavljajo izobraževalne storitve in so predstavljene na spletni strani.

Naročilo na spletni strani je oddano, ko uporabnik izpolni spletni obrazec za nakup. Pred samo prijavo, lahko uporabnik pošlje povpraševanje, ki še ne predstavlja naročila za nakup.

Upravljalavec spletne strani lahko naročilo zavrne, če sumi, da je prišlo do zlorabe spletne strani s strani uporabnika, kot je to natančneje opredeljeno tudi v nadaljevanju. Z izvedbo naročila kupec potrjuje, da je bil seznanjen s splošnimi pogoji in da je bil nanje izrecno opozorjen.

Upravljalavec spletne strani bo skladno z interno politiko podjetja shranil kopijo računov ter druge spremne dokumentacije, ki je hranjena zaradi potreb skladnosti z davčno in/ali drugo relevantno zakonodajo ter zaradi potreb izvedb morebitnih inšpekcijskih, revizijskih in/ali drugih podobnih pregledov ter kupcu posledično ni na voljo. Odgovornost za hrambo računa in druge spremne dokumentacije, ki jo kupec pridobi ob naročilu storitve je v domeni slednjega, ponudnik pa iz tega naslova ne prevzema nobene dodatne odgovornosti.

## CENE

Vse cene so v evrih (EUR).

Pri nakupu veljajo cene in popusti v trenutku oddaje naročila. Cene veljajo do trenutka njihove spremembe in se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila.

Cene ne vključujejo stroškov dostave oziroma poštnine. Ti so navedeni ob izračunu vrednosti naročila pred elektronsko potrditvijo naročila. Cene se ne prilagajajo na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev ampak so za vse potrošnike iste.

## NAČINI PLAČILA

Plačilo preko UPN obrazca (bančno nakazilo) na račun upravljavca spletne strani, ki je naveden na potrdilu o naročilu in spletni strani.

Plačilo s kreditno ali debetno kartico preko plačilnega sistema Stripe.

## POGODBA

Pogodba, sklenjena na daljavo, se sklene med upravljavcem spletne strani in uporabnikom na daljavo (preko spleta, ki za namen sklenitve pogodbe vse do trenutka njene sklenitve uporablja izključno sredstva za komuniciranje na daljavo kot je internet in elektronska pošta.

Upravljavec spletne strani in uporabnik / potrošnik / kupec medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev na daljavo urejata s temi pogoji poslovanja, ki predstavljajo sestavni del pogodbe, sklenjene na daljavo.

Uporabnik se mora pred sklenitvijo pogodbe na daljavo seznaniti z vsebino teh pogojev. Z oddajo naročila se kupec strinjanja s pravicami in obveznostmi, ki izhajajo iz teh pogojev, kar vključuje tudi obveznost plačila. Z izražanjem strinjanja nasprotna stranka (kupec / potrošnik / uporabnik) brezpogojno sprejema te pogoje poslovanja.

Naročilo o nakupu blaga in storitev je sklenjeno, ko uporabnik na elektronsko pošto prejme potrdilo o naročilu, če ni opredeljeno drugače. Uporabnik si lahko te pogoje prenese na svojo elektronsko napravo z uporabo interneta.

# POGODBA O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE

## ALI DIGITALNE STORITVE

Nekatere storitve upravljavca spletne strani se lahko smatrajo za pogodbo o dobavi digitalne storitve ali digitalne vsebine, sploh, če potekajo preko spleta.

Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve pomeni, da bo podjetje potrošniku dobavilo digitalno vsebino ali digitalno storitev, potrošnik pa se zaveže, da bo podjetju plačal kupnino. Pri tem se uporabljajo določbe ZVPot-1.

Digitalna vsebina je definirana kot podatki, ki nastanejo in so dobavljeni v digitalni obliki, digitalna storitev pa kot storitev, ki potrošniku omogoča ustvarjanje, obdelavo ali hrambo podatkov v digitalni obliki ali dostop do njih, ali storitev, ki omogoča izmenjavo podatkov v digitalni obliki ali katero koli drugo obliko interakcije s temi podatki, ki jih naložijo ali ustvarijo potrošnik ali drugi uporabniki te storitve.

Za pogodbo v tem smislu se šteje tudi pogodba, s katero se potrošnik zaveže, da bo upravljavcu spletne strani posređoval osebne podatke, razen če upravljavec spletne strani osebne podatke, ki jih je posređoval potrošnik, obdeluje izključno za namen dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z ZVPot-1 ali za to, da lahko upravljavec spletne strani izpolni pravne zahteve, ki veljajo zanj, in teh podatkov ne obdeluje za noben drug namen.

Za pogodbo v tem smislu gre tudi pri pogodbi, s katero je digitalna vsebina ali digitalna storitev razvita v skladu z navodili potrošnika ter za

vse materialne nosilce podatkov, ki služijo izključno kot nosilci digitalne vsebine. V primeru digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je vključena v blago z digitalnimi elementi ali je z njim medsebojno povezana, se zagotavlja z blagom v skladu s prodajno pogodbo za to blago, ne glede na to, ali tako digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja upravljavec spletne strani ali tretja oseba.

Upravljavec spletne strani potrošniku dobavi digitalno vsebino ali digitalno storitev po sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve brez nepotrebnega odlašanja, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

Šteje se, da je upravljavec spletne strani izpolnil obveznost glede dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve: (i) kadar je digitalna vsebina ali primerna sredstva za dostop do digitalne vsebine ali je prenašanje digitalne vsebine na voljo ali dostopno potrošniku oziroma fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik; ali (ii) kadar je digitalna storitev dostopna potrošniku oziroma je dostopna fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik.

## ODSTOP OD POGODBE, VRAČILO BLAGA IN REKLAMACIJE

Potrošnik ima pri nakupu na daljavo (spletni nakup) pravico, da v roku 14 dni od nakupa oziroma od prejema blaga oziroma digitalne vsebine odstopi od pogodbe brez navedbe razloga in vrne izdelek.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti ponudnika o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe, in sicer:

na elektronski naslov: [info@luninvrt.com](mailto:info@luninvrt.com).

Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

Če je potrošnik blago ali digitalno vsebino, ki je dobavljena na materialnem nosilcu že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne ponudniku skupaj s pripadajočo embalažo in dokumentacijo (npr. račun, garancija, ipd.) brez nepotrebnega odlašanja oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo. Neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik.

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel na svoje stroške dostavi na poslovni naslov upravljavca spletne strani: GREEN MATRIX, Klementina Ožvald s.p., Tkalska ulica 9, 3000 Celje.

Če potrošnik odstopi od pogodbe, mu ponudnik brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva prejetja obvestila o odstopu od te pogodbe povrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave. Vrnjeni znesek torej zajema tudi stroške standardne dostave, ki so bili plačani ob nakupu blaga. V primeru, da je bila izbrana nadstandardna dostava, je ponudnik potrošniku ni dolžan vrniti.

Prejeta plačila vrnemo potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik. V kolikor se z namenom hitrejše povrnitve kupnine strinjate z nakazilom na vaš TRR (brez dodatnih stroškov), to, prosimo,

označite na obrazcu ali izjavi, s katerim podate odstopno izjavo. V tem primeru pa potrošnik ne nosi nikakršnih stroškov.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus ali popust (kot npr. poseben popust ob nakupu kompleta, kombinacije izdelkov, morebitna brezplačna poštnina ob nakupu določenega izdelka ipd.) ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se kupcu ne vrnejo, saj se kupcu vrne le plačan znesek, uporabniku pa se obenem vrne koriščeni bonus ali promocijska koda.

Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in se vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne na TRR uporabnika.

Pravico do zamenjave artiklov in vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1).

V primeru zaporednega ali simultanegega uveljavljanja odstopov od pogodbe, iz katerih je razvidna očitna zloraba instituta odstopa od pogodbe, je potrošnik v skladu s splošnimi pravili Obligacijskega zakonika odgovoren za nastalo škodo.

Prodajalec ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je potrošnik izdelek poslal prodajalcu.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga, zaradi česar se uporabniku priporoča, da je

blago nerabljeno, nepoškodovano, v nespremenjeni količini in v originalni embalaži (slednje zlasti zaradi zaščite blaga pred poškodbami v procesu vračila blaga). V izogib morebitnim sporom ter odstopu od pogodbe brez zapletov in potencialnem zmanjšanju vračila kupnine, pri ravnanju z izdelki, pri katerih velja pravica do odstopa (in vračila), upoštevajte ravnanje na naslednji način: (i) previdno odprite embalažo in jo hranite v nespremenjenem stanju, dokler niste v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen in ob vrnitvi izdelka slednjega vrnete v originalni nepoškodovani; (ii) izdelkov, ki ste jih prejeli namerno ne uničujte, z njimi rokujte posebej previdno, saj lahko pride do poškodb in prask; (iii) zaščitno folijo odstranite pazljivo, saj nepazljivo odstranjevanje zaščitnih folij in materialov lahko povzroči poškodbe na izdelku; (iv) na izdelkih ne smejo biti vidne sledi uporabe kot so prah, dlake, praske, madeži, umazanija ipd.

Zmanjšanje vrednosti blaga, ki je bilo uporabljeno (preko meja preizkusa za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga) znaša določen % od redne cene blaga na dan nakupa tega blaga.

V primeru, da je iz razlogov na strani uporabnika na blagu nastala škoda je prodajalec upravičen od uporabnika uveljavljati povračilo celotne škode na blagu, skladno s temeljnimi načeli civilne odškodninske odgovornosti. Odgovornost uporabnika za plačilo zmanjšanje vrednosti blaga lahko znaša do zneska polne redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa tega blaga, glede na obseg zmanjšanja vrednosti, kar se za posamezni primer ugotavlja posebej.

Možnost odstopa od pogodbe oziroma vračila blaga ne velja v spodnjih primerih:

- za blago ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika oziroma je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- za blago, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ker je neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok trajanja;
- za zapečateno blago, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat (kreme, kozmetika, pripomočki za kozmetiko ipd.);
- za blago, pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk podjetja na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če podjetje pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni izrecno zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;
- odstop od pogodbe tudi ni mogoč v primeru dobave digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, če se je izvajanje začelo in kadar pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, če:
  - (i) je potrošnik predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka,

(ii) je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in

(iii) je podjetje predložilo potrdilo na papirju ali, če se potrošnik s tem strinja, na drugem trajnem nosilcu.

## NESKLADNOST BLAGA

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Prodajalec dobavi potrošniku blago, ki izpolnjuje subjektivne in objektivne zahteve za skladnost blaga ter odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Za neskladnost blaga s prodajno pogodbo gre zlasti kadar blago ne izpolnjuje tako imenovanih subjektivnih zahtev, in sicer: (i) ne ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter nima funkcionalnosti, združljivosti, interoperabilnosti in drugih lastnosti, kot je zapisano v prodajni pogodbi; (ii) ni 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; (iii) ni dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitvev, kot je določeno v prodajni pogodbi, (iv) ni posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Poleg navedenega iz prejšnjega odstavka, je blago neskladno tudi, ko ne izpolnjuje objektivnih zahtev, in sicer blago: (i) ne ustreza 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; (ii) ni take kakovosti in ne ustreza opisu

vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno; (iii) ni dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitev ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in (iv) ni take količine in nima značilnosti in drugih lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik 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: (1) za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedel; (2) je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali (3) javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

Blago z digitalnimi elementi je neskladno tudi: če prodajalec ne zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti blaga z digitalnimi elementi, in so mu te posodobitve tudi dobavljene v obdobju: (i) ki ga potrošnik lahko razumno pričakuje glede na vrsto in namen blaga in digitalnih elementov ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe, kadar prodajna pogodba določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali (ii) dveh let od dobave blaga z digitalnimi elementi, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali (iii) v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, daljšem od dveh let.

Kadar potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, dobavljenih v skladu s prejšnjim odstavkom, prodajalec ni odgovoren za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da: (i) je prodajalec obvestil potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če je potrošnik ne namesti, ter (ii) razlog za to, da potrošnik posodobitve ni namestil ali jo je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitev, ki so bila zagotovljena potrošniku.

Digitalna vsebina ali digitalna storitev ni skladna s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar ni v skladu s subjektivnimi zahtevami, kar pomeni, da:

- ne ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter nima funkcionalnosti, združljivosti, interoperabilnosti in drugih lastnosti, kot je zapisano v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- ni primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, prodajalec pa je s tem soglašal;
- ni dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- ni posodobljeno, kot je določeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Poleg predhodno navedenega je digitalna vsebina oz. digitalna storitev neskladna tudi ko ne izpolnjuje objektivnih zahtev, in sicer:

- ne ustreza namenom, za katere se običajno uporablja digitalna vsebina ali digitalna storitev iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor, če tehnični standardi za določen sektor ne obstajajo;
- ni dobavljena skupaj z vsemi dodatki in navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno;
- ni skladna z morebitno poskusno različico ali predogledom digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki ga je podjetje dalo na razpolago pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter
- ni take količine ter nima značilnosti in zmogljivostnih lastnosti, vključno v zvezi s funkcionalnostjo, združljivostjo, dostopnostjo, kontinuiteto in varnostjo, kot so običajne za digitalno vsebino ali digitalno storitev iste vrste in ki jih lahko potrošnik razumno pričakuje glede na naravo digitalne vsebine ali digitalne storitve in ob upoštevanju javne izjave, podane zlasti pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu podjetja ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če podjetje dokaže, da:

(1) za zadevno javno izjavo ni vedelo in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedelo

(2) je bila javna izjava do sklenitve pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali

(3) javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Posodobitve digitalne vsebine ali digitalne storitve so neskladne, če podjetje ne zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

## INFORMACIJE O PRITOŽBENEM POSTOPKU

V skladu z veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) si upravljavec spletne strani, ki je lastnik spletne strani, prizadeva za učinkovito reševanje pritožb s strani potrošnikov. Stranka lahko svojo pritožbo vloži: pisno preko elektronskega naslova: [info@luninvrt.com](mailto:info@luninvrt.com).

Ustrezno usposobljeno strokovno osebje bo prispelo pritožbo v najkrajšem možnem času in ne kasneje kot v 5 dneh preučilo in odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili posredovalo pritožniku na njegov naslov preko elektronske ali navadne pošte.

Zoper na odgovor upravljavca spletne strani na pritožbo ima pritožnik na voljo še pravico do ugovora. Ugovor na pritožbo lahko vloži v 8 dneh od prejema odgovora na pritožbo preko zgoraj opisanih možnosti pritožbe. Upravljavec spletne strani bo v najkasneje 8 dneh stranki poslalo odgovor na ugovor, s čimer bo pritožbeni postopek zaključen. V primeru, da stranka ni zadovoljna z končno razrešitvijo pritožbe, lahko vloži tožbo pri stvarno pristojnem sodišču.

# IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Upravljavec spletne strani skladno z veljavno zakonodajo ne priznava nobenega 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 (ZIsRPS).

Upravljavec spletne strani kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s spletno trgovino in prodajo na območju Republike Slovenije, v skladu z veljavno zakonodajo na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (srps). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Vse navedeno je v skladu z ZIsRPS, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES.

## IZKLJUČITEV OZIROMA OMEJITEV

## ODGOVORNOSTI

Upravljavec spletne strani, se trudi za takojšno in popolnoma pravilno objavo vseh objavljenih podatkov na spletni strani. S konstantnim spremljanjem pravilnosti delovanja spletne strani, pa lahko kakršna koli

tehnična napaka ali tehnični izpad na tehnološki opremi, povzroči napako, ki je prikazana na spletni strani. V primeru, da uporabnik spletne strani meni, da gre za napačno prikazan podatek, nam to vedno lahko sporoči na elektronski naslov [info@luninvrt.com](mailto:info@luninvrt.com).

## IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Upravljavec spletne strani skladno z veljavno zakonodajo ne priznava nobenega 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 (ZIsRPS).

Upravljavec spletne strani ni odgovoren za občasno nedelovanje strani. Za morebitne napake se vam vnaprej opravičujemo. Upravljavec spletne strani si pridržuje pravico do odstopa od pogodbe v primeru očitnih napak. Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmete, ki se po običajih pravnih pravilih ali trgovinski praksi ali po namenu strank štejejo za bistvene ter jih upravljavec spletne strani kot stranka, v primeru vednosti ne bi potrdila oziroma sklenila pogodbe s stranko, vključno z očitnimi napakami v ceni.

## OPOZORILO

Vsi izdelki in storitve, ki so objavljene na spletni strani, le dopolnjujejo tradicionalne oblike terapevtskih pristopov, svetovanja oziroma zdravljenja in jih nikakor ne morejo nadomestiti!

## VELJAVNOST POGOJEV POSLOVANJA

Ti pogoji pričnejo veljati dne 3.1.2025 za uporabnike spletne strani in druge uporabnike ali kupce, ki kupijo blago ali storitve na ta ali po tem datumu.

Z uveljavitvijo teh pogojev poslovanja prenehajo veljati vsi prejšnji pogoji poslovanja.