

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA SPLETNE TRGOVINE FLORA EXPRESS

Uporabnik oziroma kupec spletne strani in Flora Express urejata medsebojne pravice in obveznosti v zvezi z elektronskim nakupom s splošnimi pogoji poslovanja spletne trgovine Flora Express, ki so sestavljeni skladno z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#), priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

Splošni pogoji so redno aktualizirani. V svoji najnovejši in veljavni verziji so v celotnem besedilu dostopni vsakomur. Odstop od splošnih pogojev je možen samo v primeru posebnega pisnega dogovora med spletno trgovino Flora Express in uporabnikom oziroma kupcem.

Vsa komunikacija, ki se vrši med uporabnikom oziroma kupcem Flora Express v elektronski obliki velja kot izvedena v pisni obliki in ima veljavo pogodbe.

S potrditvijo naročila je uporabnik seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja, varstvom osebnih podatkov in pravnim obvestilom.

S spletno trgovino upravlja podjetje Vrtko d.o.o., Trinkova ulica 24, 1000 Ljubljana, Slovenija. Podjetje je vpisano v sodni register pri temeljnem sodišču v Ljubljani pod reg. Št. 1/20766/00 z dne 13. 10. 1992, osnovni kapital 12.518,00 €, matična številka 5698227.

Podjetje je zavezanec za DDV, ID za DDV je SI 82506582, direktor podjetja je Igor Kolenc.

Dostopnost informacij

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

1. identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
2. kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene značilnosti blaga oziroma storitev
4. dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v dogovorjenem roku),
5. pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
6. vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
7. način plačila in dostave,
8. časovno veljavnost ponudbe,
9. rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
10. pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Ponudba izdelkov

Zaradi sezonske narave izdelkov, se ponudba izdelkov na spletu spreminja pogosto in hitro. Spletna trgovina Flora Express si, glede na razpoložljivost in sezonskost, pridržuje pravico do spremembe izdelka.

Postopek nakupa

Izberite izdelek, ki ga želite kupiti in klikniti na gumb "**Dodaj v košarico**".

Desno zgoraj se izpiše količina in skupni znesek naročenih izdelkov. Če želite odstraniti ali zmanjšati naročeno količino določenega izdelka, lahko to uredite v košarici.

Postopek zaključevanja naročila sprožite s klikom na košarico ter gumbom "**Na blagajno**". Spletna trgovina vas vodi skozi naslednje korake:

1. korak - pregled naročila in vsebino košarice
2. korak - registracija oziroma prijava ali nakup brez registracije
3. korak - naslov za račun in dostavo
4. korak - način dostave
5. korak - način plačila
6. korak - povzetek nakupa; na tem koraku lahko preverite pravilnost vseh podatkov
7. korak - naročilo oddano.

Po oddanem naročilu se potrdi tudi strinjanje s splošnimi pogoji nakupa in posredovanjem podatkov dostavni službi za potrebe izpolnitve dostave naročenega blaga preko spletne trgovine Flora Express. Na E-mail prejmete **povzetek naročenih izdelkov**.

Poslano naročilo lahko kupec prekliče v roku ene ure po oddanem naročilu. Po preteku predpisanega časa preklic naročila ni možen. Vse nastale stroške po preteku veljavnega časa preklica krije naročnik blaga. Kupcu so na spletni strani ponudnika vselej dostopni podatki o statusu in vsebini naročila.

Pogodba o nakupu naročenih izdelkov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji nepreklicno sklenjena. S klikom na gumb "Zaključi nakup z obveznostjo plačila" potrjujete, da ste seznanjeni s celotnim besedilom prodajno-plačilnih pogojev, ki so tu navedeni in da ste bili na te pogoje ob nakupu izrecno opozorjeni.

Kupoprodajna pogodba (naročilo) zavezuje spletno trgovino in kupca. V primeru, ko kupec odstopi od naročila/pogodbe, nosi po Zakonu o varstvu potrošnikov (6. odstavek, 43.č člen) vse neposredne stroške, ki nastanejo s pošiljanjem. V primeru, da kupec naroči izdelke v spletni trgovini in nato zavrne oz. ne sprejme pošiljke, **nosi stroške poštnine v obe smeri**. Ceno poštnine določa dostavna služba.

Naročilo velja kot kupoprodajna pogodba in je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu poslano prek elektronske pošte in kupcu na voljo na njegovo pisno zahtevo.

Spletna trgovina Flora Express ima pravico zavrniti naročilo. V tem primeru kupcu posreduje sporočilo o zavrnitvi naročila po e-pošti na elektronski naslov, s katerega je bilo poslano naročilo.

Načini plačila

Po povzetju (plačilo z gotovino ob prevzemu blaga). Če se odločite za plačilo po povzetju, potem boste skupaj s paketom prejeli račun s položnico, ki jo boste poravnali poštenu uslužbencu oziroma dostavljalcu.

Pri plačilu po povzetju Vam **hitra pošta Goldekspres** zaračuna provizijo za odkupnino v višini 1 € + DDV ne glede na vrednost pošiljke!

Predračun (plačilo po predračunu - nakazilo na TRR). Če se odločite za plačilo po predračunu, boste po elektronski pošti prejeli predračun (ta se ne pošlje samodejno, ampak vam ga posredujemo z zamikom). Ko bo ta v celoti poravnana, boste prejeli naročeno blago. Če bo predračun plačan delno, ostane blago do nadaljnjega v lasti podjetja Vrtko d.o.o.

NASVET: Pri plačilu po predračunu se izognete proviziji za odkupnino, ki ga zaračuna hitra pošta Goldekspres za plačilo pošiljk po povzetju!

Cene

Cene so navedene v evrih z DDV in so veljavne v času oddaje naročila.

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

Zaloge

Izdelki, ki jih ponujamo na spletni strani so večinoma na zalogi ali pa je naveden predviden čas razpoložljivosti. Izjemoma se lahko dogodi, da v trenutku obdelave naročila, katerega od izdelkov ni več na zalogi. V tem primeru vam izbranega izdelka ne bomo mogli poslati ali pa vas bomo obvestili o naslednjem možnem terminu izdobe.

Pravica do odstopa od nakupa in vračila blaga

V skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot) ima kupec pravico, da vrne kupljeno blago brez navedbe razloga. O nameravanem vračilu mora kupec pisno obvestiti ponudnika, najkasneje v 14 dneh od prejetja blaga, blago pa vrniti v nadaljnjih 14 dneh.

Blago morate vrniti v nespremenjeni količini in nepoškodovani embalaži, izdelek pa ne sme imeti nobenih znakov uporabe ali poškodb. Obvezno priložite tudi originalni račun ter podatke o vašem transakcijskem računu, na katerega želite vračilo kupnine. Naslov za vračilo blaga prodajalcu je Floraexpress, Trinkova ulica 24, 1000 Ljubljana. Priporočamo, da uporabite dostavno službo, ki omogoča sledenje pošiljke ter da blago ustrezno pripravite za

pot (pri tem lahko uporabite originalno embalažo oz. drugo ustrezno varno embalažo). Morebitne stroške vračila krije kupec. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

Prodajalec vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če prodajalec zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. V spletni trgovini omogočamo tudi zamenjavo izdelka.

Podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam omogočamo vračilo pošiljk artiklov v okviru garancijskih pogojev. Naštete organizacije nimajo možnosti odstopa od pogodbe kot to velja za potrošnike (fizične osebe).

Pričetek postopka vračila pričnete z izpolnitvijo [obrazca](#) za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe.

Reklamacije

Slike objavljene v spletni trgovini Flora Express so informativne in simbolične. Prikazujejo ponudbo primerno letnemu času, pri čemer barve, cvetje in plodovi dobavljenih rastlin lahko odstopajo od informativnih slik zaradi narave rastlin in sezonske razpoložljivosti.

Glede na to, da se ponudba rastlin dnevno spreminja, Flora Express ne zagotavlja izdelka, ki bi bil popolnoma enak informativni sliki izdelka v spletni trgovini. V primeru, da se dostavljen izdelek bistveno razlikuje od naročenega izdelka (informativne slike izdelka), lahko kupec dostavljen izdelek osebno vrne v spletno trgovino Flora Express v roku 24 ur.

Pri uveljavljanju reklamacije je potrebno blago dostaviti v originalni embalaži skupaj z računom. V primeru, ko se ugotovi, da je kupec z izdelkom ravnal nepravilno, negospodarno, malomarno in v primeru, da je reklamacija posledica višje sile ali mehanske poškodbe s strani kupca, reklamacija ne velja. Prav tako reklamacija ne velja, v kolikor kupec ne predloži računa za kupljeno blago.

Vračilo poškodovane pošiljke, poškodbe pri transportu

Kupec je dolžan preveriti pri prevzemu pošiljke njeno vsebino. V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri dostavljalcu (**hitra pošta Goldekspres**). To storite tako, da po pregledu paket vrnete v enakem stanju, kot ste ga prejeli (ne da bi karkoli dodajali ali odstranjevali) ter izpolnite [reklamacijski zapisnik](#). Skupaj s hitro pošto Goldekspres bomo poskrbeli, da bo reklamacija rešena v najkrajšem možnem času.

Odveza odgovornosti

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu, pa se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega izdelka.

Varnost in varovanje osebnih podatkov

Ponudnik se obvezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

Osebnih podatki kupca se bodo uporabili izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje potrditve naročila, računov, reklamacij) in posredovali dostavni službi za potrebe izpolnitve dostave naročenega blaga. Izključno s privolitvijo kupca, se podatki lahko uporabijo za pošiljanje informativnega gradiva.

Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani tretjim ali nepooblaščenim osebam.

Ob registraciji v spletno trgovino Flora Express pridobi obiskovalec spletne strani uporabniško ime ter geslo, ki obiskovalca nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa. Z nakupom pa postane uporabnik kupec.

Kvaliteta in garancija

Zagotavljanje kakovosti blaga in zadovoljstvo kupcev je naša glavna prioriteta.

Vse svoje izdelke izbiramo skrbno in z njimi ravnamo z največjo mero skrbnosti. Rastline vam sveže dostavimo na dom. Vse izdelke natančno pregledamo, preden jih odpošljemo.

Pri rastlinah je zagotovljeno optimalno cvetenje in rast ob upoštevanju navodil za nego in vzgojo rastlin. Prav tako je pri navodilih za nego in vzgojo rastlin nujno potrebno upoštevati posebnosti glede na sortno specifičnost rastline.

Stvarna napaka

Stvarno napako lahko uveljavljate v kolikor menite, da kupljeni izdelek že ob nakupu ni imel lastnosti, ki je potrebna za njegovo normalno rabo in v drugih primerih, ki jih kot stvarne napake določa Zakon o varstvu potrošnikov, tako da nas o tem obvestite najkasneje v roku dveh mesecev od odkritja stvarne napake in po lastni izbiri zahtevati: odpravo napake, vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako, zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska.

Izdelek nam dostavite v pregled z natančnim opisom napake. V primerih, ko prijavljena napaka ni sporna, bomo zahtevi ugodili najkasneje v roku 8 dni po prejemu izdelka. V kolikor o napaki obstaja spor, lahko iz naše strani prav tako v roku najkasneje 8 dni pričakujete pisni odgovor.

Pravice potrošnika ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Pravno obvestilo

Spletna trgovina je last podjetja Vrtko d.o.o., ki spletno trgovino tudi upravlja. Vsebine, objavljene v spletni trgovini so last podjetja Vrtko d.o.o. in se lahko uporabljajo v nekomercialne namene, kjer pa morajo ohraniti vsa navedena opozorila o avtorskih pravicah

in se torej ne smejo prepisovati, razmnoževati ali kako drugače razširjati brez dovoljenja podjetja Vrtko d.o.o.

Včasih se zgodi, da ne moremo zagotavljati popolne točnosti in zanesljivosti vseh objavljenih podatkov. Vsa opozorila bomo sprejeli resno in takoj popravili objavljene informacije. Ne prevzemamo odgovornosti za morebitne posledice, nastale zaradi uporabe informacij, objavljenih v tej spletni trgovini ali začasnega nedelovanja spletne trgovine.

Pridržujemo si pravico do dnevne spremembe vsebin, napak v cenah in napisanem besedilu. Z uporabo spletne trgovine obiskovalec, kupec potrjuje, da sprejema opisane pogoje in se z njimi strinja.

Pritožbe in spori

Ponudnik se bo v primeru morebitnih pritožb trudil vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb. Ponudnik si po svojih najboljših močeh prizadeva, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V kolikor morebitni spori niso rešljivi sporazumno, bo za to pristojno sodišče po stalnem prebivališču potrošnika . Pritožba se odda na elektronski naslov info@floraexpress.si.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Vrtko d.o.o., skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15).

Vrtko d.o.o., kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <http://ec.europa.eu/odr>.

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15), Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.