

# Pogoji poslovanja

## Osnovni podatki podjetja:

TROPICARIUM, proizvodnja in prodaja, Andreas Leitinger s.p.

Srednja ulica 3

2312 Orehova vas

Matična številka: 8748152000

Zavezanec za DDV: da

Davčna številka: SI49211765

Elektronski naslov: info@tropicarium.si

Telefon: +386 30384350

Podjetje, ki je od dne 19.10.2020 vpisano pri registrskem organu AJPES, izpostava Maribor.

Številka vpisa: 316-07-04409-2020/2

## Osebni prevzem

Vse izdelke in rastline, ki jih najdete na spletni strani lahko prevzamete osebno. Nahajamo se na Srednji ulici 3, Orehova vas (blizu mariborskega letališča). Osebni prevzem poteka ob predhodnem dogovoru po mailu (info@tropicarium.si) ali na telefon 030 384 350. Praviloma prevzemi potekajo vsak delovnik med 10.00 in 18.00, ob sobotah, nedeljah in praznikih pa le izjemoma.

## Dostava do prevzemnih mest

V povezavi s podjetjem Nevretenčarji, prodaja in gojenje, Dejan Černivec s.p. vršimo dostavo na prevzemna mesta po Sloveniji. Dostava praviloma poteka vsakih 14 dni in je možna ob naročilu nad 20 €. Cena dostave znaša 5€.

Na njihovi spletni strani <https://ds-reptiles.com/narocanje-hrane-pri-nas/> lahko preverite naslednji predviden datum dostave na vaše najbližje dostavno mesto.

Dostavljamo do:

- Slovenska Bistrica – OMW (Žolgarjeva ulica 16, 2310 Slovenska Bistrica)
- Tepanje – OMW (Tepanje 4b, 3210 Slovenske Konjice)
- Celje – Merkur (Mariborska cesta 162, 3000 Celje)
- Velika Pirešica – Bencinski servis LOGO (Velika Pirešica 60, 3310 Žalec)
- Domžale – Mercator Center (Cesta talcev 4, 1230 Domžale)
- Ljubljana – Kolosej (Šmartinska c. 152, 1000 Ljubljana)
- Vodice – MOL (Škofjeloška cesta 14, 1217 Vodice)
- Kranj – Mercator Supernova (Cesta Staneta Žagarja 69, 4000 Kranj)
- Jesenice – Merkur (Spodnji Plavž 3B, 4270 Jesenice)
- Lesce – OMW (Hraška cesta 17, 4248 Lesce)
- Ljubljana – Dipo (Premrlova ulica 14, 1000 Ljubljana)
- Dramlje – MOL (Laze pri Dramljah 6b, 3222 Dramlje)

## Pošiljanje tropskih rastlin in opreme

Tropske rastline ob ugodnih vremenskih razmerah pošiljamo z dostavno službo Pošta Slovenije. Pakete praviloma pošiljamo ob torkih ali sredah. Paket večinoma prispe že naslednji dan po oddanem paketu na pošti. Strošek pošiljanja, na zgoraj naveden način, je ne glede na velikost paketa 5€ (za pošiljanje znotraj Slovenije). Pošiljanje velja samo za rastline in opremo, rastlinskih terarijev ne pošiljamo po pošti!

Prodajnih artiklov ne pošiljamo v države območja EU, seveda pa je nakup omogočen vsem državljanom EU osebno na sedežu podjetja ali pa artikel prevzamejo na prevzemnih mestih v Sloveniji, kot je navedeno pod naslovom »Dostava do prevzemnih mest«.

## Ravnanje z rastlinami in rastlinskimi terariji

Rastlinske terarije Tropicarium (tropikarije) prejmete zapakirane tako, da so fiksirani v škatli. Pri nošnji škatle ne tresite ali nagibajte! Previdno jo položite na ravno površino prevoznega sredstva (prtljažnik ali tla avta) in jo obložite tako, da se škatla ne bo mogla premikati med prevozom. Zapakiran terarij čimprej varno prenesite v bivalne prostore, na sobno temperaturo. Tam jih vzemite iz škatle in postavite na primerno mesto, v skladu s priloženimi navodili za oskrbo. Med prevozom tropikarija ne vozite hitro in sunkovito, saj se lahko škatla prevrne. Tropikarijev med prevozom ne držite v naročju. Tropikarijev ne izpostavljajte temperaturam pod 18°C. Pozimi jih ne puščajte v neogrevanih vozilih.

Enako ravnanje velja tudi za rastline. Ko prejmete zapakirane rastline, jih čimprej odvijte iz pakirnega materiala. Rastline razpakirajte v prostorih s sobno temperaturo. Pri temperaturah nižjih od 16°C je velika možnost za poškodovanje rastlin. Takoj ko rastline razpakirate preverite, če je rastlina zdrava, če ima kakšne škodljivce in če je dovolj zalita (zemlja naj bo nekoliko vlažna). Če je zemlja suha, rastlino zmerno zalijte in pustite, da voda odteče iz lončka v katerem je posajena. Preverite, da korenine niso gnile (rjave in sluzaste). Rastlin ne izpostavljajte vročini, direktni svetlobi, vetru, dežju, snegu, toči. Če opazite kaj od naštetega rastlino fotografirajte. Posebej fotografirajte liste, stebela in korenine. Iz fotografije se mora očitno razbrati za kaj gre. Le tako boste lahko uveljavljali pravice reklamacije.

## Reklamacije

Reklamacije so mogoče ob vrnitvi prodanega blaga in predložitvi računa, pod spodaj opisanimi pogoji.

### **Odgovornost podjetja za stvarne napake**

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

## **Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe brez navedbe razloga**

V skladu z odločbo 43. č člena ZVPot ima potrošnik pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v 14 dneh obvesti podjetje (pisno, ustno, na obrazcu...), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Pri tem lahko potrošnika bremenijo le stroški iz sedmega odstavka 43.d člena tega zakona. V primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila. Podjetje 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 potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago. Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne ali izroči podjetju ali osebi, ki jo podjetje pooblasti za prevzem blaga, nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu iz prvega odstavka 43.č člena tega zakona, razen če podjetje ponudi, da samo prevzame vrnjeno blago. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik ne odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če ga podjetje ne seznanj s pravico do odstopa od pogodbe skladno s 4. točko prvega odstavka 43. b člena. Po določbi b 43. d člena ZVPot lahko potrošnik obvestilo o odstopu predloži podjetju na obrazcu iz petega odstavka tega člena ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe ali preko spletne strani.

### **Vračilo izdelkov v primeru odstopa od naročila (pogodbe):**

V primeru odstopa od naročila (pogodbe) mora kupec vselej vrniti prejeti izdelek. Strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, pri vračilu rastlin ali opreme, je strošek vračila izdelkov, ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku izbrane službe za dostavo. Izdelek je potrebno vrniti podjetju najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od naročila (pogodbe).

To kupec stori tako, da rastline in opremo pošlje po pošti na naslov podjetja: TROPICARIUM, Andreas Leitinger s.p.

Srednja ulica 3  
2312 Orehova vas

V kolikor kupec želi vrniti rastlinske terarije, jih mora dostaviti osebno na naslov podjetja na način, da se terariji ne morejo prevrniti med transportom. Po dogovoru nam jih lahko preda na prevzemnem mestu ob

dnevi in urah, ko se izvaja dostava terarijev, pri čemer je strošek takega vračila 5€.

Kupec mora izdelek vrniti podjetju v nepoškodovanem stanju 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 mora podjetju poslati fotografijo izdelka še pred vračilom, da se preveri stanje izdelka.

Kupec izdelkov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus izdelkov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja izdelka. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja izdelka.

Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je izdelek, ki je bil izdelan po natančnih navodilih kupca, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe.

Odstop od pogodbe ni mogoč za:

- za izdelke 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 opravljeno storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi kupčevega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni;
- izdelek, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešan z drugimi predmeti;

### **Terariji:**

Za rastline v terarijih jamčimo 3 mesce. Rastline, ki v teh treh mescih odmrejo, smo dolžni zamenjati brezplačno. V kolikor opazimo, da se stranka ni držala pravil hranjenja in negovanja terarija, zamenjave nismo dolžni izvesti. Ob reklamaciji terarija je stranka dolžna predložiti slike in dokaze, ki potrjujejo, da je bil terarij primerno postavljen in negovan. Pri reklamaciji terarijev posode ne smejo biti poškodovane. Ob prevrnitvi terarija reklamacija ni mogoča, saj je kupec predhodno seznanjen s pravilnim ravnanjem po prevzemu.

### **Rastline:**

Rastline, ki so osebno prevzete na sedežu podjetja, ni možno reklamirati, saj si stranka rastlino izbere in pregleda sama. Rastline, ki jih pošljemo in prispejo v tako slabem stanju, da odmrejo, smo dolžni nadomestiti z novimi ali pa vam povrnemo kupnino. Taka reklamacija je mogoča ob predložitvi slike rastline, ki je bila posneta v dnevu ob prejemu paketa. Manjše mehanske poškodbe rastlin ni mogoče reklamirati. Ob zaznavi škodljivcev na rastlini, ki smo jo poslali, nas nemudoma obvestite. V celoti povrnjena

sredstva pri najdbi škodljivcev so mogoča ob vračilu rastline v stanju, kot smo vam jo poslali. V primeru, da rastlino obdržite vam vrnemo 20% vrednosti rastline.

Kupci so seznanjeni s pravilnim ravnanjem s tropskimi rastlinami po prevzemu zato v primeru kupčeve malomarnosti (zaradi katere pride do poškodbe) nismo dolžni upoštevati reklamacije.

## Odgovornost za delovanje spletne trgovine:

Podjetje se trudi zagotavljati neprekinjen, nemoten in varen dostopa in uporabo spletne trgovine vsem uporabnikom preko običajnih komunikacijskih sredstev, vendar to lahko ovirajo številni dejavniki, na katere podjetje ne mora vplivati. Podjetje posledično uporabnikom spletne trgovine ne odgovarja v zvezi z zadržanim delovanjem spletnega mesta in morebitno nezmožnostjo dostopa do vsebina in izdelkov, ki so ponujeni na spletni trgovini, na kar uporabnik pristane z uporabo te spletne trgovine. Podjetje dostopanje do spletne trgovine z komunikacijskimi sredstvi omogoča na brezplačni osnovi, pri čemer je uporaba in dostopanje do spletne trgovine lahko povezana s stroški, ki so zunaj vpliva družbe (npr. elektrika, plačilo internetnega priključka, plačilo prenosa mobilnih podatkov operaterju, ipd.).

## Potek nakupa na spletni trgovini:

Uporabnik nakup na spletni trgovini izvede tako da, z uporabo komunikacijskega sredstva izvrši spodaj opisane korake: navigacija do spletne trgovine, iskanje in ogled posameznega izdelka v ponudbi izdelkov v spletni trgovini, ogled izdelka in izbor količine izdelka za nakup z vnosom številke v zadevna vnosna polja oziroma z izvedbo klikov zadevnih gumbov (»+« oziroma »-«), dodajanje izbrane količine specificiranega izdelka v nakupovalno košarico s klikom na gumb »Dodaj v košarico«, pregled izbranega izdelka in količine v pojavnem polju košarice z klikom na gumb »Pregled košarice«, ter klik na gumb »Nadaljuj na blagajno« za prehod v naslednji korak, ki vodi k uspešno izvedenemu nakupu, uporabnik vnese zahtevane podatke za izvršitev naročila in izvedbo dostave izdelka v ustrezna polja, uporabnik si izbere željeno plačilno metodo in način dostave izdelka, uporabnik preveri vse dosedanje vnose (specifikacijo oziroma količino izbranega izdelka, podatke za izvršitev nakupa in dostavo, izbrano plačilno metodo in način dostave), jih po potrebi spremeni ter še enkrat preveri skupno ceno vseh izbranih izdelkov, ki vključuje davke oziroma druge dajatve in strošek dostave, vnese morebitne kupone oziroma kode za popuste, doda dodatne opombe glede nakupa oziroma dostave, ter odda ustrezna soglasja in se seznanja z dejstvom, da se s klikom na gumb »Prebral/-a sem in se strinjam s pogoji poslovanja spletne strani \*«, da se strinja z vsemi določili teh Splošnih

pogojev, ter v primeru, da se z vsem navedenim strinja in želi izvršiti nakup, klikne na gumb »Zaključi nakup«. S klikom na gumb »Zaključi nakup« je pogodba med kupcem in podjetjem glede nakupa izbranega oziroma izbranih izdelkov sklenjena.

**Sprejem naročila in potrditev naročila s strani podjetja ter kupčeva časovno omejena možnost popravkov in odstopa od naročila brez posledic:**

Po oddaji naročila kupec na vneseni elektronski naslov prejme obvestilo, da je bilo naročilo uspešno sprejeto. V nadpisanem obvestilu je vsebovan povzetek celotnega naročila skupaj s številko naročila, statusom naročila, tabelo izdelkov in razdelanimi cenami po posameznih postavkah, skupaj z razčlenjeno ceno in vsemi stroški, davki ter dajatvami. Obvestilo vsebuje tudi pouk o pravici do odstopa od pogodbe, kot je opredeljeno v poglavju »Odstop od naročila (pogodbe)« teh Splošnih pogojev. Ob potrditvi naročila lahko podjetje kupca po elektronski pošti obvesti tudi o predvidenem roku dobave, v kolikor se ta razlikuje od tistega, ki je bil objavljen na spletni trgovini v času kupčevega nakupa, pri čemer lahko kupec v tem primeru odstopi od naročila (pogodbe) brez kakršnih koli posledic. Še dve (2) uri po prejemu obvestila o tem, da je bilo naročilo uspešno sprejeto, ima kupec možnost odstopiti od naročila (pogodbe) brez kakršnih koli posledic s sporočilom, ki ga pošlje na elektronski naslov info@tropicarium.si oziroma tako, da pokliče na telefonsko številko podjetja. Na enak način in v enakem obdobju, lahko kupec prav tako spreminja oziroma popravlja uspešno oddano naročilo.

**Posredovanje izdelka službi za dostavo (odprema blaga) in kupčev odstop od naročila (pogodbe), ki ima lahko za posledico vračilo blaga in povrnitev stroškov dostave družbi:**

Po poteku dveh (2) ur od prejema obvestila o uspešno sprejetem naročilu in v kolikor je podjetje prejela kupčevo plačilo za naročeni izdelek (razen v primeru plačila po povzetju), podjetje posreduje naročeni izdelek službi za odpremo. Kupec kljub temu ohrani možnost, da s sporočilom, ki ga pošlje na elektronski naslov info@tropicarium.si, oziroma tako, da pokliče na številko +386 30384350 obvesti podjetje, da odstopa od naročila (pogodbe), pri čemer ga lahko v tem primeru bremeni vračilo dostavljenega izdelka in povrnitev stroškov dostave prejetega izdelka družbi, kot je opredeljeno v poglavju »Odstop od naročila (pogodbe)« teh Splošnih pogojev.

**Tehnološka sredstva, ki omogočajo prepoznavanje in popravljanje napak pred oddajo naročila:**

Pred oddajo naročila je uporabniku prek grafičnega uporabniškega

vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav: vidi in pregleda, katere izdelke je izbral in dodal v nakupovalno košarico; vidi in pregleda ceno posameznega izdelka ter skupno ceno celotne izbrane količine posameznega izdelka; spreminja izbrano količino posameznega izdelka in izračuna novo ceno tako spremenjene količine; odstranjuje izbrane izdelke, ki jih ne želi kupiti, iz nakupovalne košarice ter Pred potrditvijo naročila je uporabniku prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav; spreminja izbrani način dostave izdelka; spreminja izbrani način plačila ter pregleduje in potrjuje posamezne spremembe naročila. Pri vsakem od korakov ima kupec možnost vrnitve korak nazaj.

### **Posredovanje računa in kupčeva zahteva za posredovanje pogodbe na trajnem nosilcu:**

Podjetje ob dostavi naročenih izdelkov kupcu v paketu z naročilom pošlje tudi natisnjen račun ali pa mu ga po dogovoru pošlje na elektronski naslov, ki ga je posredoval kupec. V primeru osebnega prevzema na prevzemnem mestu prejme kupec natisnjen račun za kupljene artikle ob njihovem prevzemu. Račune oz. pogodbe podjetje hrani in so na zahtevo potrošnika dostopni. Na računu je razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

### **Načini plačila:**

Nakupe na spletni trgovini je mogoče opraviti na sledeče načine:

Plačilo po predračunu (npr. položnica, nakazilo prek SWIFT številke, ipd.).

Predračun je potrebno izvesti v roku 7 dni, sicer ima podjetje pravico odstopiti od pogodbe. Plačilo se šteje za opravljeno z dnem, ko je dal kupec nalog za plačilo banki ali drugi organizaciji za plačilni promet. Naročeni izdelek je poslan takoj (pošiljanje se izvaja ob torkih in sredah), ko prejmemo zadevna sredstva na naš bančni račun:

TROPICARIUM, proizvodnja in prodaja, Andreas Leitinger s.p., Srednja ulica 3, 2312 Orehova vas: IBAN SI56 040000276236347, odprt pri banki NOVA KBM d.d. Naročeni izdelki lahko kupec plača tudi s storitvijo Stripe (plačilne kreditne kartice Maestro, Mastercard, Visa) ali pa plačilo po povzetju.

Po prejemu naročila na podlagi nadpisanih plačilnih metod, bo podjetje naročilo predala službi za dostavo v najkrajšem možnem času (pošiljanje se izvaja ob torkih in sredah). Na nadpisanem prevzem mestu je možno plačilo izvesti s plačilno oziroma kreditno kartico (MasterCard, Visa, Visa Electron, BA Maestro), pri čemer bo vselej veljala tista cena, ki je bila dogovorjena v okviru oddanega naročila zadevnega spletnega nakupa.



## **Popusti, promocijske kode, kode za popust in boni:**

Promocijske kode, kode za popust in bone je mogoče koristiti tako, da kupec kodo vpiše v ustrezno polje pri zadevnem koraku nakupa, kot je to podrobneje opisano v poglavju »Postopek nakupa na spletni trgovini«. Popusti in druge ugodnosti, ki vplivajo na ceno izdelka, kakor tudi popusti izdelkov, ki so posebej označeni kot je to navedeno v poglavju »Posebne oznake izdelkov«, se med seboj ne seštevajo. Promocijske kode, kode za popust in boni se lahko seštevajo s popustom posameznega izdelka. Promocijskih kod, kod za popuste in bonov ni mogoče menjati za gotovino ali drugo obliko ugodnosti pri družbi.

## **Izvensodno reševanje potrošniških sporov:**

Skladno s predpisi podjetje ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga kupec lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Podjetje, ki kot ponudnica blaga in storitev omogoča 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 tukaj.