

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Know-how

Vsebina splošnih pogojev

- [1. Splošno](#)
- [2. Prodajalec in upravljavec spletne trgovine Know-how](#)
- [3. Sprejem splošnih pogojev spletne trgovine Know-how](#)
- [4. Uporaba prava](#)
- [5. Dostopnost informaciji](#)
- [6. Ponudba artiklov](#)
- [7. Vzorci](#)
- [8. Rok in pogoji dobave](#)
- [9. Cene](#)
- [10. Informacije o dodatnih stroških prevoza, dostave oz. pošiljanja](#)
- [11. Naročilo in sklenitev kupoprodajne pogodbe](#)
- [12. Načini plačila](#)
- [13. Izdaja računa](#)
- [14. Odstop od pogodbe in vračilo artikla](#)
- [15. Stvarna napaka](#)
- [16. Varovanje osebnih podatkov](#)
- [17. Omejitve odgovornosti](#)
- [18. Ocene, mnenja in priporočila](#)
- [19. Avtorske pravice](#)
- [20. Pritožbe in spori](#)

1. Splošno

Ponudba v spletni trgovini Know-how ni namenjena potrošnikom (po ZVOpot) – fizičnim osebam. Prodaja v okviru spletne trgovine Know-how (<https://know-how.si/>) je namenjena izključno podjetjem, to je pravnim ter fizičnim osebam, ki opravljajo pridobitno dejavnost, ne glede na pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost (d.o.o., d.n.o. d.d., s.p., javnim ustanovam, zavodom) – v nadaljevanju uporabnik ali kupec.

Sprejem splošnih pogojev spletne strani Know-how (<https://know-how.si/>) je pogoj za nakup na naši spletni strani, zato priporočamo, da si jih kupec pred izvedbo nakupa natančno prebere.

Ti splošni pogoji poslovanja so dostopni tudi v pdf. obliki, in jih kupec lahko shrani na svojo napravo s klikom na to povezavo.

Ti splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Know-how, pravice in obveznosti uporabnika oz. kupca ter prodajalca (KNOW-HOW d.o.o.) ter urejajo poslovni odnos med KNOW-HOW d.o.o. in kupcem.

2. Prodajalec in upravljavec spletne trgovine Know-how

S spletno trgovino Know-how upravlja podjetje (ponudnik storitev informacijske družbe):

KNOW-HOW trgovsko podjetje d.o.o.,

Zgornje Pirniče 68, 1215 Medvode;

skrajšana firma KNOW-HOW d.o.o. (v nadaljevanju; prodajalec ali KNOW-HOW d.o.o. ali trgovina)
matična številka: 5721687000

ID za DDV: SI 28110714 (zavezanec za DDV)

transakcijski račun: SI56 0203 2001 6144 053 (NLB d.d.) ter SI56 6100 0000 5206 628 (DH d.d.)

datum vpisa v sodni register: 23. 3. 1993
številka vpisa v sodni register: 1/21832/00
telefon: 01 36 21 268 ter 051 652 270
elektronska pošta: info@know-how.si

3. Sprejem splošnih pogojev spletne trgovine Know-how

Prodaja oz. nakup blaga preko spletne trgovine Know-how poteka v skladu s temi splošnimi pogoji. Sprejem teh splošnih pogojev je pogoj za nakup v trgovini Know-how.

Uporabnik oz. kupec je v spletni trgovini izrecno ob vsaki oddaji naročila posebej opozorjen na te splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila, to je s klikom na »Zaključni nakup«, z njimi v celoti soglaša.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila), to je, ko svoj nakup potrdi s klikom na »Zaključni nakup«.

4. Uporaba prava

Splošni pogoji spletne trgovine Know-how so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), razen kjer je v teh splošnih pogojih drugače določeno, Obligacijskim zakonikom, Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

5. Dostopnost informaciji

KNOW-HOW d.o.o. kupcu, še preden le-tega zavezuje pogodba ali ponudba, zagotavlja naslednje informacije:

1. podatke o podjetju KNOW-HOW d.o.o. (celotno ime firme in sedež, matično številko, podatek o vpisu v sodni register in številko vpisa, podatek o obveznosti plačila davka na dodano vrednost),
2. kontaktne podatke podjetja KNOW-HOW d.o.o. ki uporabniku oz. kupcu omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. glavne značilnosti artiklov oz. storitev,
4. končno ceno blaga oz. storitev, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati v naprej,
5. informacije o dodatnih stroških prevoza, dostave oz. pošiljanja, oz. opozorilo, da teh stroškov ni mogoče v naprej izračunati,
6. plačilne pogoje,
7. pogoje dostave oz. izvedbe storitve,
8. rok dostave blaga oz. izvedbe storitve,
9. seznanitev z odgovornostjo KNOW-HOW d.o.o. za stvarne napake,
10. obvestilo o odstopu od pogodbe

6. Ponudba artiklov

Zaradi narave poslovanja prek spleta se ponudba Know-how ažurira in spreminja pogosto in hitro.

Glavne značilnosti artiklov in redne cene so zapisane pri vsakem posameznem artiklu v spletni trgovini Know-how.

Artikli, ki imajo označeno znižano ceno glede na redno ceno, znižana cena velja do odprodaje zaloge tega artikla oz. do dne, do katerega je določeno znižanje. Redna in znižana cena ter temu ustrezen odstotek znižanja je naveden ob artiklu.

Artikli, ki niso na zalogi, so označeni z besedilom »ni na zalogi« in jih ni mogoče naročiti.

Kupec lahko izbrani artikel naroči brez tiska, s tiskom ali pa z vezenjem.

V primeru naročila artiklov s tiskom ali z vezenjem, prodajalec kupcu končno ceno tiska oz. vezenja ponudi v poslanem predračunu, o čemer je kupec obveščen v okviru koraka nakupa »Želim tudi tisk/vezenje«.

Minimalne količine naročila posameznega artikla, ki jih je mogoče naročiti, so označene pri posameznem artiklu. Minimalne količine so določene glede na njihovo originalno minimalno pakiranje.

7. Vzorci

Uporabnik lahko prodajalcu posreduje prošnjo za posredovanje vzorca določenega artikla v pregled. V kolikor so vzorci na zalogi, jih uporabnik lahko pregleda v razstavnem prostoru prodajalca, o čemer prodajalec obvesti uporabnika.

V primeru poslanega vzorca, za katerega se uporabnik ne odloči za nakup, ga je uporabnik prodajalcu dolžan vrniti ali plačati po izdajnici.

Tekstilni vzorci so plačljivi in jih ni mogoče vrniti prodajalcu. Poleg vrednosti vzorca prodajalec naslovniku vzorca zaračuna tudi 10,00 EUR manipulativnih stroškov. V primeru uporabnikovega naročila artiklov, prodajalec za navedeni plačani znesek 10,00 EUR izda uporabniku dobropis.

Za pridobitev informacije o dejanski velikosti tekstilnih izdelkov naj kupec predhodno kontaktira prodajalca.

8. Rok in pogoji dobave

Prodajalec kupcu naročeno blago pošlje po plačilu naročenega blaga, oziroma v primeru prevzema blaga na sedežu prodajalca, ob plačilu le-tega.

Rok dobave za naročeno blago, ki je na zalogi, je tri delovne dni, za blago, ki ga prodajalec nima na zalogi v skladišču pa 7–10 delovnih dni od prejema plačila.

V kolikor kupec naroči tudi tiskanje ali vezenje, dobavni rok kupec in prodajalec posebej dogovorita po kupčevi pisni potrditvi grafičnih predlog. Običajni dobavni rok v tem primeru je 4 do 15 delovnih dni. V primeru izrednih razmer, ki niso nastale po krivdi prodajalca ali v primerih, ko dobavitelj prodajalcu blaga ne dostavi pravočasno, prodajalec kupca obvesti o razlogih za zamudo in o podaljšanem roku dostave.

Dostavo artiklov Know-how opravljata Pošta Slovenije d.o.o. ali GLS (v nadaljevanju; dostavna služba).

Kupec lahko namesto po dostavni službi naročene artikle prevzame osebno ali po osebi, ki jo v ta namen kupec imenuje, in sicer v skladišču prodajalca.

Nevarnost za izgubo ali poškodovanje odposlanega oz. izročnega blaga preide s prodajalca na kupca, ko ta blago fizično prejme ali ko blago fizično prejme tretja oseba, ki ni dostavna služba in jo v ta namen imenuje kupec. Če kupec naroči dostavo pri prevozniku, ki ni bodisi Pošta Slovenije ali GLS, preide nevarnost za uničenje ali poškodovanje blaga, ne glede na kupca, ob prodajalčevi dostavi blaga izbranemu prevozniku.

KNOW-HOW d.o.o. v dogovorjenem roku naročen artikel oz. naročene artikle pripravi v primerni paketni embalaži in odpošlje kupcu po dostavni službi.

Na dan, ko KNOW-HOW d.o.o. naroči prevoz za paket ter na dan dostave, dostavna služba kupca z SMS sporočilom oziroma po elektronski pošti obvesti o pošiljki.

Za vsa vprašanja v vezi z naročilom ali dostavo lahko kupec kadarkoli pošlje elektronsko sporočilo na elektronski naslov info@know-how.si ali pokliče na telefon 01 36 21 268 ter 051 652 270, in sicer vsak delovnik med 8. in 16. uro.

9. Cene

Za vsak artikel je cena določena ob samem artiklu. V primeru znižanja je poleg znižane cene pri artiklu prikazana in prečrtana tudi redna cena ter odstotek znižanja, ki ustreza razliki med redno in znižano ceno.

Vse cene so navedene v EUR in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV), razen če je pri ceni izrecno napisano drugače.

Prodajalec je zavezanec za DDV.

V primeru naročila artiklov s tiskom ali z vezenjem, s klikom na povezavo »KLIKNI TE TUKAJ ZA CENIK TISKA (točen izračun dobite na predračunu)« kupec lahko odpre stran <https://know-how.si/cenik-tiska/> s ceniki za tisk oz. vezenje. V primeru naročila artiklov s tiskom ali z vezenjem, prodajalec kupcu končno ceno tiska oz. vezenja ponudi v poslanem predračunu, o čemer je kupec izrecno obveščen v okviru koraka nakupa »Želim tudi tisk/vezenje«, in sicer pod točko 3. Razpakiranje in pakiranje pri nas kupljenih in potiskanih izdelkov je zajeto v ceni. Pri izdelkih, ki niso kupljeni pri nas, zaračunamo razpakiranje ter pakiranje v skladu s ceniki, objavljenimi na <https://know-how.si/cenik-tiska/>.

Vse cene vseh artiklov so določene brez stroškov dostave. V primeru, ko cena artikla vključuje tudi strošek dostave, je to ob artiklu jasno navedeno.

Pri znesku naročila do 80,00 EUR brez DDV si kupec lahko izbere največ tri različne artikle. Če znesek nakupa presega 80,00 EUR brez DDV in je manjši od 200,00 EUR brez DDV je kupcu na voljo izbira 5 različnih artiklov. Pri naročilu pod 50,00 EUR brez DDV kupec plača dodatnih 10,00 EUR manipulativnih stroškov.

Pri naročilu večje količine artiklov se prodajalec in kupec lahko dogovorita za dodaten popust, razen v primeru, ko je skupna vrednost naročenega blaga manjša od 50,00 EUR brez DDV.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Cene veljajo v primeru plačila z načini plačila, kot so določeni v teh splošnih pogojih.

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 KNOW-HOW d.o.o. kupcu omogočil odstop od nakupa.

Akcijske ponudbe oz. znižanja veljajo do datuma, ki je naveden v akcijski ponudbi oz. pri znižanju ali do razprodaje zalog. Akcije in posebne ponudbe se izključujejo, razen če je navedeno drugače.

10. Informacije o dodatnih stroških prevoza, dostave oz. pošiljanja

Stroške dostave poravnava kupec po uradnem ceniku dostavne službe ob prevzemu blaga, oziroma skupaj s plačilom blaga po predračunu. Dostava za znesek blaga (brez tiska, poštnine in DDV-ja)

- do 100,00 EUR je 4,00 EUR,
- do 200,00 EUR je 6,00 EUR,
- do 300,00 EUR je 7,00 EUR,
- od 300,00 EUR do 500,00 EUR je 9,00 EUR.

Dostava blaga v vrednosti nad 500,00 EUR brez DDV in brez vrednosti storitve tiska ali vezenja, je brezplačna.

11. Naročilo in sklenitev kupoprodajne pogodbe

Kupec naročilo blaga izvede preko spletne trgovine Know-how.

Prodajalec omogoča kupcu naročilo blaga tudi:

- preko telefona na telefonsko številko 01 36 21 268 ter 051 652 270
- po elektronski pošti na naslov info@know-how.si ter
- osebno na sedežu prodajalca na naslovu Zgornje Pirniče 68, 1215 Medvode.

11.1. Postopek naročila preko spletne trgovine Know-how

Kupec naročilo blaga v spletni trgovini Know-how izvede tako (primer za naročilo ene vrste artikla), da:

1. med ponujenimi skupinami artiklov, s klikom na zeleno skupino odpre stran, kjer se nahaja celotna izbira določene vrste artiklov ali podskupine artiklov,
2. med ponujenimi artikli v posamezni skupini ali podskupini s klikom na zeleni artikel odpre stran s podatki o glavnih značilnostih artikla ter ceni,
3. s klikom na »Želim tudi tisk/vezenje« potrdi, da želi naročiti tudi storitev tiska ali vezenja na naročenih artiklih,
4. v primeru iz prejšnje točke, nadalje s klikom na »Prilagodi«, z grafičnim orodjem oblikuje zeleni napis oz. sliko na artikel,
5. s klikom na »KLIKNITE TUKAJ ZA CENIK TISKA (točen izračun dobite na predračunu)« lahko odpre stran <https://know-how.si/cenik-tiska/> in se seznanji z video-prikazom in podrobnimi navodili za oblikovanje logotipa,
6. s klikom na »KLIKNITE TUKAJ ZA CENIK TISKA (točen izračun dobite na predračunu)« lahko odpre stran <https://know-how.si/cenik-tiska/> kjer lahko odpre 7 cenikov za tisk oz. vezenje, pri čemer

kupec vrsto možnega tiska oz. vezenja (možnosti A, B, C, D, E, F ali P), ki ga je mogoče naročiti glede na izbrani artikel, prebere v opisu artikla,

7. s klikom na »Naložite logotip« naloži datoteko z logotipom, ki ga želi na artiklu,

8. z vpisom besedila v polje pod »Dodaten komentar (Količina tiska, dodatne informacije itd.)«, prodajalcu sporoči vse pomembne informacije v zvezi s tiskom ali vezenjem,

9. določi količino artikla, ki ga želi naročiti,

10. klikne na gumb »Dodaj v košarico«,

11. s klikom na »Košarica« in znotraj pojavnega okna s ponovnim klikom na »Košarica«, odpre podstran »Košarica« s podatki o artiklih, ki jih je kupec izbral za nakup ter podatkom o skupni ceni za vse izbrane artikle, skupaj s stroškom dostave,

12. v »Košarici« lahko:

- spreminja število že izbranih artiklov ter s klikom na ikono »pisalo« posodobi košarico zaradi pravilnega prikaza izračuna skupne cene,

- s klikom na ikono »X« artikel odstrani iz košarice,

- s klikom na »Nadaljuj z nakupovanjem« se vrne na izbiro artiklov,

- z vpisom kode kupona in klikom na »Unovči kupon«, unovči kupon,

- s klikom na »Brezplačni prevzem na sedežu podjetja« ali s klikom na »GSL« izbere način prevzema blaga,

- s klikom »Nadaljuj na blagajno« nadaljuje na »Blagajno«

13. na strani »Blagajna« se kupec lahko vpiše v svoj uporabniški račun s klikom na »Kliknite na prijavo« ter nato z vpisom elektronskega naslova ali uporabniškega imena ter vpisom gesla ter klikom na »Prijava«:

14. na strani »Blagajna« se kupec z vpisom kode kupona in klikom na »Unovči kupon«, unovči kupon,

15. na strani »Blagajna« kupec vpiše svoje podatke za sklenitev pogodbe, in sicer:

- ime,

- priimek,

- naziv podjetja,

- mesto,

- poštno številko,

- telefonsko številko za potrebe prodajalčevega obveščanja o statusu naročila oz. na katero dostavna služba kupcu pošlje SMS obvestilo o času dostave,

- elektronski naslov za potrebe prodajalčevega obveščanja o statusu naročila oz. na katero dostavna služba kupcu pošlje elektronsko sporočilo v zvezi z dostavo;

- dodatne podatke za naročilo,

16. v primeru, da se naslov za dostavo razlikuje od naslova kupca, kupec v »Blagajni« izbere »Drugačen naslov za dostavo?« ter vnese podatke za dostavo, in sicer v enake kategorije, kot po prejšnji točki,

17. kupec s klikom v označevalno polje lahko ustvari svoj račun pri prodajalcu, in sicer z vpisom gesla,

18. na strani »Blagajna« kupec lahko prodajalcu posreduje sporočilo z vpisom besedila v polje »Opombe naročila«,

19. na strani »Blagajna« kupec s klikom izbere način dostave oz. prevzema blaga, in sicer lahko izbira med »Brezplačni prevzem na sedežu podjetja« ali po dostavni službi »GLS«,

20. na strani »Blagajna« je določen način plačila »Plačilo po predračunu«, ki ga prodajalec pošlje kupcu na njegov e-naslov,

21. s klikom na »pogoji poslovanja« se kupec pred oddajo naročila seznanja s temi pogoji poslovanja,

22. s klikom na gumb »Zaključni nakup« kupec odda svoje naročilo z obveznostjo plačila.

V primeru nepravilne ali nepopolne izpolnitve podatkov iz prejšnjega odstavka je kupec na to opozorjen, in sicer je v opozorilu navedeno, katero polje za podatke ni izpolnjeno. Do izpolnitve kupec ne more nadaljevati oddati naročila.

11.2. Kupoprodajna pogodba

Pogodba, ki jo v zvezi z nakupom blaga v trgovini Know-how skleneta kupec in KNOW-HOW d.o.o. se šteje za pogodbo, sklenjeno na daljavo.

Pogodba je mogoče skleniti le v slovenskem jeziku.

Kupoprodajna pogodba med KNOW-HOW d.o.o. in kupcem je sklenjena v trenutku, ko KNOW-HOW d.o.o. kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila z naslovom: »Novo naročilo stranke« s katerim kupec prejme potrdilo o sklenjeni pogodbi (v nadaljevanju – pogodba).

Kupec lahko kupoprodajno pogodbo shrani oz. natisne.

Od trenutka, ko je pogodba sklenjena, so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za KNOW-HOW d.o.o., kot za kupca.

Kot kupec velja oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče.

KNOW-HOW d.o.o. lahko za preverjanje podatkov, zaradi zagotavljanja točnosti dobave oziroma za obveščanje o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko ali uporabi njegov elektronski naslov.

Vsi podatki o naročilu, kupoprodajna pogodba in računi so v elektronski obliki shranjeni pri podjetju KNOW-HOW d.o.o., ki so kadarkoli dostopni kupcu na njegovo pisno zahtevo, ki jo poda prodajalcu na elektronski naslov info@know-how.si

12. Načini plačila

KNOW-HOW d.o.o. omogoča naslednje načine plačila:

1. z gotovino ob prevzemu na sedežu prodajalca,
2. z bančnim nakazilom na račun KNOW-HOW d.o.o. po ponudbi/predračunu

13. Izdaja računa

KNOW-HOW d.o.o. za prodajo svojega blaga kupcem izstavi račun, ki ga priloži pošiljki z blagom oz. ga izroči kupcu ob prevzemu blaga na sedežu prodajalca.

Na računu sta 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 glede podatkov o naročniku prodajalec ne upošteva.

14. Odstop od pogodbe in vračilo artikla

Ponudba oz. prodaja v spletni trgovini Know-how je namenjena izključno podjetjem, to je pravnim ter fizičnim osebam, ki opravljajo pridobitno dejavnost, ne glede na pravnoorganizacijsko obliko ali

lastninsko pripadnost (d.o.o., d.n.o. d.d., s.p., javnim ustanovam, zavodom), zato zanje kot kupce po teh splošnih pogojih ne velja pravica do odstopa od pogodbe v 14 dneh od prevzema blaga, ne da bi bilo treba navesti razlog za tako odločitev, kot to velja za potrošnike (fizične osebe) po Zakonu o varstvu potrošnikov.

Ne glede na navedeno v prejšnjem odstavku, kupec lahko vrne prodajalcu artikel v zamenjavo, če se prodajalec s tem strinja. Stroške vračila nosi kupec.

15. Stvarna napaka

Za stvarne napake veljajo določila Obligacijskega zakonika.

Napaka je stvarna:

1. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno običajno rabo ali za promet;
2. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana ali bi mu bila morala biti znana;
3. če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
4. če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Prodajalec ne odgovarja za napake iz 1. in 3. točke prejšnjega odstavka, če so bile ob sklenitvi pogodbe kupcu znane ali mu niso mogle ostati neznane. Šteje se, da kupcu niso mogle ostati neznane tiste napake, ki bi jih skrben človek s poprečnim znanjem in izkušnostjo človeka enakega poklica in stroke kot kupec lahko opazil pri običajnem pregledu stvari.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na artiklih, ki so bili potiskani ali izvezeni, v kolikor tisk ali vezenje ni bilo izvedeno pri prodajalcu.

Prodajalec ne odgovarja za napačno izbiro velikosti artikla, na katerega je po naročilu izvedel tisk ali vezenje.

Na morebitne napake v katalogu in možna manjša odstopanja blaga po obliki, velikosti, materialu, barvi prodajalec ne more vplivati, zato za tovrstne napake prodajalec ne odgovarja.

Za napako ali poškodbo blaga pri dostavi prodajalec ne odgovarja.

Pri tisku prodajalec ne more zagotoviti barv po pantonu. Pokrивnost ne more biti sto-odstotna. Prodajalec si pridržuje pravico do 3-4% napake deformiranosti logotipa. Prodajalec na tej podlagi ne odgovarja za očitane napake glede barv in logotipa.

Kupec je dolžan prejeto stvar na običajen način pregledati ali jo dati v pregled, brž ko je to po normalnem teku stvari mogoče, in o očitnih napakah obvestiti prodajalca nemudoma, vendar najkasneje v osmih dneh, sicer izgubi pravico, ki mu gre iz tega naslova.

V primeru artiklov – tekstila je kupec dolžan o očitnih napakah obvestiti prodajalca nemudoma, vendar najkasneje v štirih dneh, sicer izgubi pravico, ki mu gre iz tega naslova.

Če je bil pregled opravljen v navzočnosti kupca in prodajalca, mora kupec takoj sporočiti prodajalcu svoje pripombe zaradi očitnih napak, sicer izgubi pravico, ki mu gre iz tega naslova.

Če se potem, ko je kupec prevzel stvar, pokaže, da ima stvar kakšno napako, ki je z običajnim pregledom pri prevzemu ni bilo mogoče opaziti (skrita napaka), mora kupec obvestiti o njej

prodajalca nemudoma, vendar najkasneje v osmih dneh, šteto od dneva, ko je napako opazil, sicer izgubi pravico, ki mu gre iz tega naslova.

Prodajalec ne odgovarja za napake, ki se pokažejo potem, ko mine šest mesecev, odkar je bila stvar izročena.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku kot je navedeno zgoraj, bodisi po navadni pošti ali po elektronski pošti na naslov info@know-how.si. Kupec mora v obvestilu o napaki natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Glede prodajalčevega pregleda napake na blagu, prodajalec v roku 8 delovnih dni od prejema prijave stvarne napake kontaktira kupca bodisi na kupčev telefon ali po elektronski pošti, da se dogovorita o načinu pregleda blaga, glede katerega kupec uveljavlja svojo pravico iz naslova stvarnih napak.

Kupec, ki je o napaki pravočasno in pravilno obvestil prodajalca, lahko:

1. zahteva od prodajalca, da napako odpravi ali da mu izroči drugo stvar brez napake (izpolnitev pogodbe);
2. zahteva znižanje kupnine;
3. odstopi od pogodbe.

16. Varovanje osebnih podatkov

KNOW-HOW d.o.o. se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnikov spletne strani Know-how in kupcev v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 in Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Kupec je dolžan prodajalcu posredovati podatke kupca ter osebne podatke zakonitega zastopnika oz. pooblaščenega osebe za izvedbo naročila v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan sporočiti morebitne spremembe podatkov. Kupec s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki in podatki kupca – pravne osebe, ki jih je navedel, pravilni.

KNOW-HOW d.o.o. osebne podatke posameznikov oz. kupcev obdeluje, če je obdelava osebnih podatkov potrebna in primerna za:

- izvedbo pogajanj za sklenitev pogodbe s posameznikom ali
- za izpolnjevanje pogodbe, sklenjene s kupcem (naročila).

Upravljavec, obdelovalec oz. uporabnik osebnih podatkov posameznikov, ki obišejo spletno trgovino Know-how (v nadaljevanju – posamezniki) in kupcev pri KNOW-HOW d.o.o., za namene iz 3. odstavka tega poglavja je gospodarska družba KNOW-HOW trgovsko podjetje d.o.o., Zgornje Pirniče 68, 1215 Medvode, e-mail: info@know-how.si.

KNOW-HOW d.o.o. za namen iz 3. odstavka tega poglavja obdeluje naslednje osebne podatke posameznikov oz. kupcev: osebno ime, priimek, naslov prebivališča, pošto, mesto, telefonsko številko ter naslov elektronske pošte kupca oz. posameznika. Podatki pravne osebe ali druge pravnoorganizacijske oblike kupca niso osebni podatki.

KNOW-HOW d.o.o. osebne podatke posameznikov in podatke kupcev obdeluje izključno za namene iz 3. odstavka tega poglavja.

Vsi osebni podatki posameznikov in kupcev so hranjeni pri KNOW-HOW d.o.o.. KNOW-HOW d.o.o. osebnih podatkov posameznikov in kupcev ne bo posredoval nobeni tretji osebi, razen kadar je to potrebno za izpolnitev pogodbe, zlasti zaradi dostave naročenega blaga kupcu ali reklamacij. Kupec

s sprejemom teh splošnih pogojev izrecno soglaša, da prodajalec njegovo ime, priimek, naslov, elektronski naslov in telefonsko številko lahko posreduje dostavni službi, ki opravi dostavo naročenih izdelkov ali drugim osebam, katerih storitve so potrebne za izpolnitev prodajalčevih obveznosti iz pogodbe.

Osebnih podatki posameznika oz. kupca se shranjujejo le toliko časa, dokler je to potrebno za dosego namena, zaradi katerega so se zbirali ali nadalje obdelovali, vendar največ 1 leto od trenutka, ko je kupec oddal naročilo, v okviru katerega je prodajalcu posredoval svoje osebne podatke.

V zvezi z obdelavo osebnih podatkov KNOW-HOW d.o.o. zagotavlja izvrševanje pravic v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) ter veljavno zakonodajo na področju varstva osebnih podatkov v Republiki Sloveniji.

Posameznik ter kupec lahko:

- na elektronski naslov info@know-how.si,
- po navadni pošti na naslov KNOW-HOW trgovsko podjetje d.o.o., Zgornje Pirniče 68, 1215 Medvode ali

- ustno na sedež upravljavca na naslovu Zgornje Pirniče 68, 1215 Medvode, pošlje svojo zahtevo:

1. za pridobitev potrditve ali v zvezi z njim obdelujemo osebne podatke;
 2. za dostop do osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj;
 3. za pridobitev informacij o:
 - namenu obdelave,
 - vrsti zadevnih osebnih podatkov,
 - uporabnikih ali kategorijah uporabnikov, ki so jim osebni podatki razkriti,
 - obdobju hrambe osebnih podatkov;
 4. za popravek osebnega podatka, ki se nanaša nanj;
 5. za izbris osebnega podatka, ki se nanaša nanj;
 6. za omejitev obdelave (uporabe) osebnega podatka, ki se nanaša nanj;
 7. da ugovarja obdelavi (uporabi) osebnega podatka, ki se nanaša nanj;
 8. da zanj ne velja odločitev, ki temelji zgolj na avtomatizirani obdelavi osebnih podatkov, vključno z oblikovanjem profilov, ki ima pravne učinke v zvezi z njim ali na podoben način znatno vpliva nanj,
 9. za prenos osebnega podatka, ki se nanaša nanj, na drugo osebo,
 10. da preklicuje svojo privolitve v obdelavo enega ali več osebnih podatkov, ki se nanaša nanj.
- KNOW-HOW d.o.o. se zavezuje zahtevo iz prejšnjega odstavka izpolniti v najkrajšem možnem času od prejema, vendar najkasneje v roku 1 meseca.

Posameznik oz. kupec ima v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj, pravico vložiti pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca.

17. Omejitev odgovornosti

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

KNOW-HOW d.o.o. ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v

trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih KNOW-HOW d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

KNOW-HOW d.o.o. si pridržuje pravico onemogočiti spletno stran spletne trgovine Know-how ali onemogočiti dostop do nje zaradi tehničnih ali drugih težav in vzdrževanja, kar pomeni tudi onemogočenje ali oviro za uporabo spletne trgovine. V primeru tehničnih težav na spletni strani si KNOW-HOW d.o.o. pridržuje pravico preklicati oddana naročila, katere je tehnična napaka prizadela. V primeru preklica naročil se KNOW-HOW d.o.o. zavezuje o tem obvestiti v najkrajšem možnem času kupca in ga seznaniti z nadaljnjimi koraki.

18. Ocene, mnenja in priporočila

Kupec ali drug posameznik lahko v spletni trgovini Know-how poda svoje mnenje, oceno in priporočilo, za namen javne objave na spletnih straneh trgovine Know-how.

KNOW-HOW d.o.o. omogoča, da mnenje napiše katerikoli uporabnik spletne trgovine, pred dokončno objavo pa jih KNOW-HOW d.o.o. pregleda. KNOW-HOW d.o.o. ne bo objavil mnenj oziroma prispevkov, ki so kakorkoli žaljivi, neprimerni ali ki po oceni KNOW-HOW d.o.o. ne nudijo koristi drugim uporabnikom in obiskovalcem.

Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja ali komentarja in KNOW-HOW d.o.o. dovoljuje objavo dela ali celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih. KNOW-HOW d.o.o. ima pravico vsebino mnenja ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu KNOW-HOW d.o.o., vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah. Avtor mnenja hkrati izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisana mnenja in komentarje ter da te pravice neizključno in časovno neomejeno prenaša na KNOW-HOW d.o.o.

19. Avtorske pravice

Vsebina spletne trgovine na naslovu <https://know-how.si/>, vključno s podatki, opisi izdelkov, grafično podobo, tehnologijo, slikami izdelkov ter ostalimi nenaštetimi elementi so last podjetja KNOW-HOW trgovsko podjetje d.o.o., Zgornje Pirniče 68, 1215 Medvode, ter zaščiteni z Zakonom o avtorskih in sorodnih pravicah in drugimi predpisi avtorskega prava in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega izrecnega pisnega dovoljenja podjetja KNOW-HOW trgovsko podjetje d.o.o., Zgornje Pirniče 68, 1215 Medvode.

20. Pritožbe in spori

V primeru težav se kupec s KNOW-HOW d.o.o. lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 01 36 21 268 ter 051 652 270 ali po elektronski pošti na info@know-how.si. KNOW-HOW d.o.o. si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V kolikor sporazumna rešitev spora med prodajalcem in kupcem ni mogoča, bo o sporu odločalo pristojno sodišče v Ljubljani.

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov!

Medvode, 22.5.2019