

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine MEDEX (v nadaljevanju: »splošni pogoji«) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: »ZVPot-1«), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (v nadaljevanju: »ZVOP-2«) ter drugo relevantno področno zakonodajo.

S spletno trgovino MEDEX upravlja podjetje MEDEX TRADE, prodaja živilskih izdelkov, d.o.o., Linhartova cesta 49A 1000 Ljubljana, matična številka: 9161830000, davčna številka: 48469360, e-poštni naslov: info@medex.si, telefonska številka: **+386 1 475 75 00**.

1. Splošni pogoji poslovanja

1.1. Splošna pravila poslovanja družbe MEDEX TRADE, prodaja živilskih izdelkov, d.o.o. (v nadaljevanju: »Družba« in »prodajalec«) so sestavni del vseh pogodb med Družbo kot ponudnikom oz. prodajalcem in kupci izdelkov (v nadaljevanju tudi: »stranke«, »potrošnik« in »uporabnik«) v zvezi z nakupom izdelka preko spletne trgovine Družbe.

1.2. Določila splošnih pogojev se uporabljajo tudi za vse ponudbe, predračune, predpogodbe, pravnoposlovne izjave in druge storitve, ki izhajajo iz poslovanja med Družbo in stranko.

1.3. Opredelitev pojmov:

- Stranka je fizična ali pravna oseba, ki je v pravno poslovnem razmerju z Družbo, ne glede na njeno pravno ali statusno obliko.
- Potrošnik je vsaka stranka, ki je fizična oseba in pridobiva ali uporablja blago ali storitve Družbe za osebne namene oziroma za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.
- Ponudba je enoten izraz za ponudbo v raznovrstnih oblikah, predračun ali drugo obliko predloga za sklenitev pogodbe, ki ga Družba ponudi stranki.
- Pogodba je sporazum v pisni obliki, ki je sklenjen med Družbo in stranko. Za sklenitev pogodbe se šteje tudi ponudba ali predračun, ki ga Družba pošlje stranki in ga stranka sprejme oziroma potrdi. Splošni pogoji so sestavni del vsake pogodbe.
- Predmet pogodbe je lahko blago iz prodajnega kataloga Družbe. Osebnih podatki so podatki, kot so opredeljeni s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

2. Uporaba splošnih pogojev poslovanja

2.1. Splošni pogoji predstavljajo sestavni del pogodb, sklenjenih med stranko in Družbo. S podpisom pogodbe ali z drugačnim vstopom v pogodbeno razmerje

stranka v celoti soglaša z vsebino splošnih pogojev in potrjuje, da je v celoti seznanjena z vsebino splošnih pogojev.

2.2. Seznanitev s splošnimi pogoji poslovanja je možna tudi na poslovnem naslovu Družbe.

2.3. Kot podpis pogodbe se šteje oddaja veljavnega naročila v spletni trgovini Družbe.

2.4. Splošni pogoji zavezujejo potrošnika le, če je bil na njihov obstoj izrecno opozorjen pred sklenitvijo pogodbe, predračuna, predpogodbe ali ponudbe.

2.5. V primeru kakršnekoli kršitve teh splošnih pogojev si Družba pridržuje pravico uporabiti vsa pravna sredstva za odpravo kršitev.

3. Varstvo osebnih podatkov

3.1. Družba obdeluje osebne podatke obiskovalcev spletne strani <https://www.medex.si/> z uporabo piškotkov, pri čemer pridobiva podatke kupcev spletne trgovine, podatke registriranih uporabnikov ter podatke komentatorjev na spletni strani.

3.2. Vrste osebnih podatkov, namene njihove obdelave ter zakonske podlage za obdelavo ureja dokument Politika zasebnosti. Stranke se lahko seznani s Politiko zasebnosti na spletni strani Družbe [tukaj](#).

4. Cene

4.1. Cene so navedene v EUR in vsebujejo davek na dodano vrednost (DDV).

4.2. Cene ne vključujejo stroškov, povezanih z dostavo izdelkov.

4.3. Cene veljajo za spletne nakupe na spletni strani Družbe.

4.4. Cene nimajo vnaprej določene veljavnosti ter se lahko kadarkoli spreminjajo brez posebnega predhodnega obvestila. Veljavne cene so tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem prodajalca.

4.5. V primeru znižanja cene blaga Družba označi prejšnjo ceno in znižano ceno, pri čemer se za prejšnjo ceno šteje najnižja cena blaga, ki jo je Družba uporabila v zadnjih 30 dneh pred uporabo znižane cene.

4.6. V primeru, da je podatek o ceni napačen ali se med obdelavo naročila cene spremenijo, ima kupec pravico do odstopa od pogodbe.

4.7. Prodajalec cen ne oblikuje na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev.

5. Načini plačila

5.1. Družba omogoča plačilo za izdelke na sledeče načine:

- gotovinsko plačilo ob dostavi z dostavno službo GLS,

- plačilo po UPN obrazcu na bančni račun Družbe,
- plačilo preko aplikacije PayPal na račun Družbe,
- plačilo s plačilnimi (bančnimi oziroma kreditnimi) karticami (MasterCard, Visa, BA Maestro, American Express).

5.2. V primeru plačila po UPN obrazcu, mora kupec plačilo opraviti v roku 7 dni od dneva izvedbe naročila, sicer se naročilo avtomatično prekliče.

6. Postopek naročanja

6.1. Naročanje poteka v slovenskem jeziku.

6.2. Zaradi specifičnosti in omejenosti blaga lahko kupec naroči z enim naročilom do največ 15 kosov istega izdelka.

6.3. Uporabnik izbere želeni izdelek s klikom na ikono »Dodaj v košarico«. Sistem nato izda obvestilo o uspešnem dodajanju izdelka v košarico željenega blaga. Ko sistem zabeleži dodani izdelek v košarici, lahko uporabnik izbere bodisi vrnitev na ponudbo trgovine s klikom na prazno polje bodisi nadaljuje s plačilnim postopkom s klikom na ikono »Nadaljujte na plačilo«.

6.4. Pred zaključkom nakupa je uporabnik naprošen, da posreduje podatke, potrebne za izvedbo naročila, in sicer:

- ime in priimek,
- elektronski naslov,
- telefonska številka,
- naslov za dostavo (ulica, hišna številka, poštna številka, kraj in država).

6.5. Uporabnik lahko izbira med zgoraj navedenimi plačilnimi metodami.

6.6. V primeru, da je uporabnik imetnik kupona oz. promocijske kode Družbe, jo lahko uporabi in navede v ustreznem polju pri oddaji naročila.

6.7. Pred oddajo naročila se prikaže osnutek naročila, pripravljenega za oddajo, kjer so jasno in v vidni obliki navedene glavne značilnosti blaga in njegova končna cena, informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ter trajanje pogodbe.

6.8. V osnutku naročila iz predhodnega odstavka tega člena ima uporabnik možnost preveriti pravilnost vnesenih podatkov oz. prepoznati morebitne napake ter popraviti oz. spremeniti podatke, povezane z naročilom (zlasti količina in vrsta izdelkov, podatke o kupcu, način in kraj dostave ter način plačila).

6.9. Uporabnik naročilo potrdi v spletni košarici v tretjem koraku (Dostava in plačilo) s klikom na gumb »Oddaj naročilo« s tem pa se zaveže k izpolnitvi pogodbe in potrdi,

da je zavezan k plačilu ter da je seznanjen s temi Splošnimi pogoji poslovanja. V primeru, da je naročilo uspešno oddano, sistem izpiše številko naročila.

6.10. Po uspešni oddaji naročila uporabnik prejme na svoj e-poštni naslov potrdilo o prejetju in potrditvi naročila. Fizični izvod podpisane pogodbe oz. potrdila o sklenjeni pogodbi je potrošniku posredovan v pošiljki, skupaj z naročenimi izdelki.

6.11. Po oddanem naročilu ni možna sprememba načina plačila.

6.12. Po oddanem naročilu ni mogoče dodajati izdelkov k obstoječemu naročilu.

6.13. Po oddanem naročilu ni mogoče spreminjati naslova za dostavo preko Družbe. Sprememba naslova dostave je mogoče urediti neposredno preko dostavne službe.

6.14. Družba si pridružuje pravico, da v primeru, ko je v oddanem naročilu izdelek, ki naknadno ni več dobavljiv, v tem delu kupcu prekliče naročilo, ga o tem nemudoma obvesti in mu povrne kupnino za ta izdelek z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec. V primeru plačila po povzetju se kupnina avtomatično zmanjša za vrednost izdelka, ki ni več dobavljiv.

7. Znižane cene (popusti)

7.1. Znižane cene (popusti) v spletni trgovini so posebej označene in veljajo za čas objave v spletni trgovini.

7.2. Popusti se obračunajo le na ceno izdelka, ne za stroške dostave.

7.3. Popusti se obračunajo avtomatično v postopku oddaje naročila.

8. Promocijske kode

8.1. Promocijske kode Družbe omogočajo ugodnosti pri nakupovanju v okviru spletne trgovine.

8.2. Uporabljenost promocijske kode je časovno omejena in določena za vsako promocijsko kodo posebej.

8.3. Uporabnik lahko promocijsko kodo navede in potrdi v polju »Promo koda« v postopku oddaje naročila.

8.4. Ko je koda uspešno potrjena, se vrednost popusta (v primeru, da promocijska koda omogoča popust) avtomatično odšteje od vrednosti izdelka, na katerega se nanaša koda oziroma od vrednosti naročila, če se koda nanaša na celotno naročilo.

8.5. V okviru enega naročila je lahko uporabljena zgolj ena promocijska koda.

8.6. Promocijske kode in popusti se ne seštevajo.

9. Dobavni pogoji

9.1. Izdelke, naročene v spletni trgovini Družbe, dostavlja dostavna služba GLS.

9.2. Za naročila (znotraj Slovenije) v skupnem znesku pod 50,00 EUR znaša strošek dostave 3,95 EUR. V primeru naročila v skupnem znesku nad 50,00 EUR je dostava za kupca brezplačna.

9.3. Izdelki se običajno dostavijo v roku 3-5 delovnih dni (vikendi in prazniki so izvzeti) od datuma prejema potrdila o naročilu.

9.4. V primeru, da Družba zaradi logističnih razlogov blaga ne more odpremiti v obljubljenem roku (npr. zaradi povečanega števila naročila v času praznikov, ipd.), kupca o novem dobavnem roku nemudoma obvesti preko posredovanih kontaktnih podatkov. Družba ne prevzema nikakršne (odškodninske, idr.) odgovornosti, ki bi nastala zaradi daljšega dobavnega roka.

9.5. Družba ne odgovarja za nedobavo blaga v primeru višje sile v skladu z 153. členom Obligacijskega zakonika (v nadaljevanju: »OZ«).

10. Natančneje o dostavi

10.1. Družba paket odda dostavni službi GLS, skupaj z naslovom, elektronski naslovom in telefonsko številko kupca. GLS kupcu na elektronski naslov ali preko SMS sporočila pošlje prvo obvestilo o predvideni dostavi in morebitni višini odkupnine. Na dan dostave kurir kupcu pošlje drugo obvestilo o predvidenem 3-urnem okviru, v katerem bo pošiljka dostavljena.

10.2. Izdelki se dostavijo na naslov, ki je v naročilu naveden kot »naslov za dostavo«. Za dostavo naročila na naslov mora biti zagotovljen dostop dostavnega vozila neposredno do lokacije, navedene na naročilu in zagotovljena možnost parkiranja dostavnega vozila na tej lokaciji.

10.3. Dostave izdelkov se praviloma vršijo v dopoldanskem času. Naročene izdelke je kupec dolžan prevzeti ob določeni uri in dnevu na naslovu za dostavo.

10.4. V primeru, da kupec v času dostave pošiljke ne more prevzeti, se lahko s kurirjem dogovori za drug naslov dostave ali za prevzem paketa v GLS paketni trgovini oz. na GLS paketomatu. Paket je možno prevzeti v času obratovanja GLS paketne trgovine z veljavno osebno izkaznico ali potnim listom. Kupec prevzame paket s prejeto kodo za prevzem. V kolikor gre za paket z odkupnino, je možnost plačila zgolj s plačilno kartico, pri čemer se kupcu zaračunajo stroški provizije banke v višini 1,5 % odkupnine.

10.5. V primeru neuspešnega poskusa dostave bo stranki kurir GLS pustil obvestilo o prispeli pošiljki. Na obvestilu je navedena številka paketa in telefonska številka dostavne službe GLS ([+386 1 500 11 90](tel:+38615001190)) in elektronski naslov (info@gl-slovenia.com). Za podrobnejše informacije o dostavi je GLS dosegljiv od ponedeljka do petka med 7:30 in 19:00 uro.

10.6. Kupec je dolžan ob prevzemu preveriti in s podpisom potrditi kvaliteto in količino naročenega izdelka.

11. Reklamacija poškodovanih pošilk

11.1. Tveganje za izgubo ali poškodovanje odposlanega blaga preide s prodajalca na kupca, ko slednji blago fizično prejme ali ko blago fizično prejme tretja oseba, ki ni kurir, in jo v ta namen določi kupec.

11.2. V primeru, da je paket, v katerem je kupec prejel naročene izdelke, poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri Družbi.

11.3. Kupec sproži postopek reklamacije tako, da o napakah pisno obvesti Družbo na elektronski naslov online@medex.si, skupaj s sliko poškodovanega paketa in /ali naročenih izdelkov in kopijo računa ter pripisom številke spletnega naročila.

12. Odstop od pogodbe

12.1. Potrošnik ima v skladu z ZVPot-1 pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga Družbi sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

12.2. Rok iz predhodnega odstavka tega člena prične teči naslednji dan po datumu prevzema blaga. V primeru, da je dostava naročenih izdelkov, zaradi logistični ali drugih razlogov izvedena z več pošilkami, rok iz predhodnega odstavka tega člena prične teči naslednji dan po datumu prevzema zadnje pošiljke.

12.3. Pravico do odstopa potrošnik uveljavlja tako, da v roku iz predhodnega odstavka tega člena pisno sporoči na e-naslov Družbe online@medex.si, da odstopa od pogodbe in ustrezno izpolni obrazec, ki se nahaja [na tej povezavi: https://www.medex.si/odstopodpogodbe](https://www.medex.si/odstopodpogodbe)

12.4. V primeru odstopa od pogodbe je potrošnik dolžan naročene izdelke vrniti na naslov Fully d.o.o. (Medex), Letališka 30 cesta, 1000 Ljubljana. Potrošnik mora vračilo izdelkov opraviti najkasneje v 14 dneh po obvestilu Družbe o odstopu od naročila.

12.5. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je le-to posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik mora vrniti izdelek v originalni embalaži. Potrošnik mora izdelek vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je izdelek uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.

12.6. Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije stroške vračila blaga. Družba pošilk z odkupnino ne sprejema.

12.7. V primeru odstopa od pogodbe Družba nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe in prejema vrnjenega blaga oz. ko potrošnik predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, vrne vsa prejeta plačila.

12.8. Družba vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se je potrošnik izrecno strinjal z uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

13. Obvezno jamstvo za skladnost blaga

13.1. Prodajalec se zavezuje potrošniku dobaviti blago, ki izpolnjuje subjektivne in objektivne zahteve za skladnost blaga, kot jih določa ZVPot-1.

13.2. V kolikor izdelek ne izpolnjuje zahteve za skladnost, je kupec o tem dolžan nemudoma, najkasneje pa v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena, pisno obvestiti Družbo na elektronski naslov online@medex.si, pri čemer mora natančno opisati napako in Družbi omogočiti pregled izdelka.

13.3. Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, Družba o tem obvesti kupca v 8 dneh od prejema obvestila kupca iz prejšnje točke.

13.4. V primeru neskladnosti blaga se uporabljajo določbe ZVPot-1, pri čemer je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil Družbo, pod pogoji iz ZVPot-1 ter v sledečem vrstnem redu upravičen, da:

- zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
- zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

13.5. Ne glede vrstni red iz predhodnega odstavka, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

13.6. Prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga.

13.7. Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna.

14. Obravnava pritožb

14.1. Družba spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in zagotavlja učinkovit in zaupen sistem obravnavanja pritožb. Kupec mora pritožbo oddati pisno na elektronski naslov online@medex.si.

14.2. Družba v roku 5 delovnih dneh potrdi, da je prejela pritožbo in kupca obvesti o predvidenem trajanju obravnave pritožbe. Družba v času trajanja obravnave o tem obvešča kupca.

15. Reševanje sporov in veljavno pravo

15.1. Za razlago splošnih pogojev poslovanja ali pogodb, sklenjenih med kupcem in Družbo, se uporablja pravo Republike Slovenije.

15.2. Pogodbeni stranki se zavežeta reševati vse spore na miren način. V kolikor sporazumna rešitev spora ne bo možna, bo spore reševalo stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

15.3. Družba 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.

15.4. Družba kot prodajalec, ki se ukvarja s spletno prodajo na območju Republike Slovenije objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov, ki je na voljo na tukaj (povezava do <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>)

16. Omejitev odgovornosti

16.1. Družba si prizadeva zagotoviti jasne in temeljite informacije za predstavitev osnovnih značilnosti izdelkov, vendar pa Družba dopušča možnosti, da zaradi hitrega spreminjanja lastnosti izdelkov, rokov dobave ali cene ne uspe pravočasno popraviti podatkov v spletni trgovini Družbe. V tem primeru bo Družba o tem nemudoma obvestila kupca in mu omogočila odstop od naročila.

16.2. Vse fotografije izdelkov v spletni trgovini Družbe je treba razumeti kot simbolične.

16.3. Družba si pridružuje pravico, da naročilo zavrne in odstopi od pogodbe v primeru, ko ugotovi, da ga ne more izvesti pod pogoji, navedenimi v pogodbi ali če se ugotovi bistvena zmotna v skladu z 46. členom OZ.

16.4. Družba si pridružuje pravico do začasne onesposobitve dostopa do spletne strani v primerih tehničnih težav ali vzdrževalnih del.

16.5. Družba ni odgovorna za motnje v poteku storitve, ki so posledica ravnanja uporabnika (npr. računalnik, okužen z virusi) ali ponudnikov poti oziroma infrastrukture, ki jo uporablja spletna trgovina Družbe (npr. izpad delovanja medmrežja).

17. Izjava glede trditev pri opisih izdelkov

17.1. Vse informacije na spletnih straneh Družbe so informativnega značaja in jih ni mogoče razumeti kot nadomestilo posveta z zdravnikom ali farmacevtom.

17.2. Družba ni odgovorna za posledice uporabe izdelkov, ki nastanejo zaradi uporabe, ki ni v skladu z navodili za uporabo teh izdelkov.

18. Ocene in mnenja

18.1. Z oddajo ocene in mnenja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja ali komentarja in Družbi dovoljuje objavo dela ali celotnega besedila v vseh elektronskih in drugih medijih komunikacije z javnostjo. Družba ima

pravico vsebino mnenja ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu Družbe, vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah.

18.2. Družba se zaveže sprejeti razumne ukrepe za preverjanje, ali so ocene in mnenja izdelkov podali potrošniki, ki so izdelek dejansko uporabili ali kupili.

19. Spremembe splošnih pogojev

19.1. Družba ima pravico, da po lastni presoji kadarkoli spremeni splošne pogoje poslovanja.

19.2. O spremembi splošnih pogojev poslovanja so uporabniki obveščeni z elektronskim sporočilom na elektronski naslov, v kolikor imajo ustvarjen uporabniški račun na spletni strani Družbe. Poleg tega bo vsaka sprememba splošnih pogojev objavljena na spletni strani Družbe <https://www.medex.si/>.

19.3. Vsakokratna sprememba splošnih pogojev začne veljati in se uporabljati z iztekom 8-dnevnega roka od objave na spletni strani Družbe. Ob tem si Družba pridružuje pravico, da sprememba splošnih pogojev stopijo v veljavo in se začno uporabljati v krajšem roku oz. takoj, če je to nujno zaradi uskladitve s predpisi.

20. Končne določbe

20.1. V primeru, da bi bila katera koli določba splošnih pogojev poslovanja v celoti ali delno neizvršljiva ali neveljavna (nična, nezakonita), se šteje, da to določilo ni sestavni del splošnih pogojev in ne vpliva na veljavnost ali izvršljivost ostalega dela splošnih pogojev. Neveljavno oz. neizvršljivo določilo se nadomesti z določilom, ki se najbližje ujema z namenom neveljavnega (neizvršljivega) določila.

20.2. Ti splošni pogoji družbe so veljavni od 2.3.2023 do njihovega preklica oz. do sprejema novih splošnih prodajnih pogojev poslovanja družbe MEDEX TRADE, prodaja živilskih izdelkov, d.o.o., Linhartova cesta 49A 1000 Ljubljana, matična številka: 9161830000.