

# 1. Splošni pogoji poslovanja

## 1.1. Splošni pogoji poslovanja

Spletna prodajalna je informacijski sistem namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabniku. Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Luluscooter podjetja N.H. Jost d.o.o. so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov in s priporočilom GZS za elektronsko poslovanje. Svetujemo vam, da pred uporabo strani spletne trgovine pazljivo preberete spodaj navedene Splošne pogoje poslovanja. Z uporabo spletne strani izrazite svoje strinjanje z navedenimi pogoji.

## 1.2. Upravitelj spletne trgovine

N. H. Jost d.o.o.  
Meljski dol 1  
2000 Maribor  
Tel.: +386 (0)2 2514233  
e-pošta: info@luluscooter.si  
Davčna številka: SI62183222  
Matična številka: 3399958000

## 1.3. Uporabniki spletne trgovine

Uporabnik je fizična oseba, ki uporablja sistem spletne trgovine. V spletno trgovino se lahko uporabnik prijavi kot fizična oseba ali kot podjetje oziroma pravna oseba. Fizična oseba je izključno tisti registrirani uporabnik, ki pridobiva ali uporablja blago za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Za kupce, ki so fizične osebe po tem odstavku veljajo določila Zakona o varstvu potrošnikov.

Podjetje N. H. Jost d.o.o. in uporabniki medsebojne obveznosti pri nakupih preko spletne trgovine urejajo s temi splošnimi pogoji poslovanja

## 1.4. Prijava

Ob registraciji v spletno prodajalno obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter geslo, ki je avtomatsko generirano ali ga izbere sam. Registracija je možna tudi med postopkom nakupa.

Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z izpolnjenimi podatki. Pred uporabo mora obiskovalec potrditi istovetnost vnesenih podatkov tako, da izbere povezavo v e-poštnem sporočilu, ki ga je prejel avtomatično ob registraciji. Po potrditvi obiskovalec postane uporabnik z uporabniškim imenom in geslom, s katerima ob vsakem obisku spletnega mesta lahko dostopa tudi do svojega računa. Registracija uporabnika ni pogoj za nakup. Nakup lahko opravijo tudi neregistrirani uporabniki.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine, pravice uporabnika, ter poslovni odnos med ponudnikom in uporabnikom (kupcem).

## 1.5. Cene in veljavnost ponudbe

Vse cene so navedene v EUR in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV), razen če ni to drugače zapisano. Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila za izdelke, ki so v trenutku nakupa na zalogi. Za izdelke po naročilu se cena lahko spremeni. Cene se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Slike artiklov so simbolične in ne predstavljajo dejanskega stanja in ne zagotavljajo lastnosti izdelka. Registracija uporabnika ni pogoj za nakup, nakup lahko opravijo tudi neregistrirani uporabniki.

## 1.6. Ažurnost podatkov

Upravitelj oz. prodajalec se trudi po svojih najboljših močeh, da bi spletno mesto vključevalo točne in ažurne informacije o izdelkih, cenah in zalogi. Vendar pa ne prevzema nobene odškodninske ali druge odgovornosti za napake v vsebinah spletnega mesta. Naše podjetje stremi k najvišji možni stopnji ažurnosti in pravilnosti objavljenih podatkov, kljub temu pa lahko zmanjšana stopnja delovanja, vnos, prenos ali pa kakršnakoli druga obdelava podatkov povzroči napako, ki je prikazana na spletnem mestu. V primeru, da uporabnik spletne strani ocenjuje, da gre za napačno prikazan podatek, lahko upravitelju le-to sporoči na kontaktne naslove. Upravitelj

tudi ni odgovoren za občasno nedelovanje strani, nezmožnosti dostopa in uporabe informacij na teh spletnih straneh.

### **1.7. Naročanje**

Naročanje poteka prek interneta 24 ur na dan, vse dni v letu. Uporabnik izbira in naroča izdelke, ki so mu na voljo v spletni trgovini, razvrščeni v kategorijah. Po oddaji naročila uporabnik prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. V njem je navedena potrditev naročila, številka naročila, način plačila, dostava, način dostave in povezava kjer so uporabniku na voljo vsi podatki o vsebini naročila. V njem so navedeni izdelki in količine, ki jih je kupec naročil. Kupcu so izčrpnimi podatki o statusu in vsebini naročila vselej dostopni v spletni trgovini v rubriki Moj Račun. O morebitni spremembi naročila oz. preklica, mora kupec o tem ponudnika obvestiti na e-pošto naslov [info@luluscooter.si](mailto:info@luluscooter.si) ali telefonsko številko 02 2514233 kjer mora navesti tudi številko naročila, ki je omenjena v elektronskem sporočilu o potrdilu naročila.

### **1.8. Sprememba naročila**

V primeru, da želite spremeniti ali preveriti vaše naročilo, se s klikom na košarico v zgornjem desnem kotu spletne strani, kadarkoli lahko vrnete na pregled naročila oz. vsebine košarice. V primeru, da želite spremeniti količino izdelka, to storite s klikom na gumb + ali – ob prikazani količini (1). Izdelek izbrišete iz košarice tako, da njegovo količino postavite na 0 ali preprosto s klikom na križec (x).

Osebnne podatke enostavno spremenite s spremembo vsebine v polju obrazca za vnos osebnih podatkov. Način dostave ali plačila enostavno spremenite z izbiro druge razpoložljive možnosti.

V primeru kakršnihkoli težav pri oddaji naročila, nas lahko pokličete na 02 251 42 33 ali pošljete mail na [info@luluscooter.si](mailto:info@luluscooter.si)

Z veseljem vam bomo pomagali!

### **1.9. Načini plačila**

V spletni prodajalni ponudnik omogoča več načinov plačil:

– *plačilo po povzetju*:

# z gotovino – ob prevzemu dostavljavcu izročite gotovino,

– *bančno nakazilo*, pri katerem je potrebno plačilo izvršiti na naš transakcijski račun (vsi podrobni podatki se nahajajo v naročilu in v e-poštnem obvestilu o oddaji naročila) v roku 3. delovnih dni od oddaje naročila. Takoj, ko bo plačilo vidno na našem transakcijskem računu, vam bomo blago dobavili. V primeru, da plačila ne izvedete v predpisanem roku, vam bomo vaše naročilo preklicali.

– *PayPal* – preko vašega osebnega PayPal računa

Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku upravljavca spletnega mesta in tako kupcu dostopna 24 ur na dan v njegovem uporabniškem profilu v rubriki Moj Račun.

### **1.10. Rok dobave**

Dobavni rok začne teči ob 14. uri na dan, ko ste po elektronski pošti prejeli obvestilo o oddaji spletnega naročila. Za izdelke na zalogi je dobava blaga 2-5 delovnih dni. Za izdelke, ki jih nimamo na zalogi je dobavni rok do 10 delovnih dni po prejemu naročila. V primeru daljšega dobavnega roka vas bomo o dobavnem roku obvestili po elektronski pošti ali po telefonu.

Naročila, ki jih bomo dobili v soboto, nedeljo ali praznikih, bodo načeloma odpremljena prvi naslednji delovni dan (navadno ponedeljek).

V primeru bančnega nakazila bo blago odpremljeno, takoj ko prejmemo plačilo na naš transakcijski račun.

V primeru višje sile, dogodki, ki jih ni bilo mogoče pričakovati oz. preprečiti in tehničnih težav, ki ovirajo nemoteno delovanje računalniškega oz. telekomunikacijskega sistema upravitelja za čas sistemskih motenj ne zagotavlja pravočasne dostave.

### **1.11. Dostava blaga**

Blago, naročeno v spletni trgovini, dostavlja naš pogodbeni partner: Pošta Slovenije.

Dostava blaga je omejena na ozemlje države Slovenije (Republike Slovenije) in Evrope. Dostava se izvrši na naslov, ki ste ga navedli ob naročilu. Dostava se vrši predvsem v dopoldanskem času, zato je priporočljivo, da navedete naslov za dostavo, kjer boste dosegljivi v dopoldanskih urah – lahko vam dostavijo paket tudi na delovno mesto. Če dostava ni uspešna oziroma če ste ob času dostave odsotni, vam dostavna služba pusti obvestilo, vi pa jih lahko pozneje pokličete in se dogovorite za dostavo.

Če izdelka ni na zalogi ali imamo vprašanje glede vašega naročila, vas bomo kontaktirali preko e-pošte ali telefona.

#### **1.12. Stroški dostave**

Stroški dostave se obračunajo pred zaključkom naročila, tako da po opravljenem naročilu nimate več nobenih dodatnih stroškov in sicer 6,00€.

#### **1.13. Odstop od nakupa in vračilo blaga**

Uporabnik ima pravico, da kupljeno blago vrne, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. O nameravane vračilu lahko kupec najkasneje v 14 dneh od prejema blaga izpolni in odda obrazec za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe. Ta obrazec se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe. Kupec mora nato v 14 dneh od prejema blago vrniti, s tem da sam krije neposredne stroške vračila. Vrnjeni izdelki morajo biti nerabljeni, nepoškodovani in v originalni, nepoškodovani embalaži. Vračilu obvezno priložite kopijo originalnega računa, ki ga prejmete ob prejemu blaga.

Kupnino za vrnjene artikle vam bomo nakazali na vaš transakcijski račun ali vam po dogovoru šteli kupnino kot dobropis pri naslednjem nakupu.

Kupnino vam bomo povrnilo najkasneje v 14 dneh po prejemu sporočila o odstopu oziroma po prejemu vrnjenega izdelka. Za natančnejše informacije o postopku vračila izdelkov pokličite na telefonsko številko 02 2514233.

V primeru zavrnitve reklamacije, ima potrošnik po zakonu ZIsRPS pravico, da sproži izvensodno reševanje sporov.

Obrazec za Uveljavitev pravice potrošnika do odstopa od pogodbe se nahaja [tukaj](#).

#### **1.14. Garancija**

Artikli imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu ali na računu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih ali na računu.

Informacija o garanciji je navedena tudi na strani s predstavitvijo artikla. Če informacije o garanciji ni, artikel nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

#### **1.15. Akcijske ponudbe**

Akcije veljajo v roku svoje omejitve oz. do razprodaje zalog v tem obdobju.

#### **1.16. Varnost**

Na naših spletnih straneh uporabljamo več varnostno-zaščitnih sistemov, ki zagotavljajo ustrezno zaščito pred izgubo, neželenim spreminjanjem ali zlorabo podatkov. Podjetje N. H. Jost d.o.o. se pri tem zavezuje, da bo zaščitilo vašo zasebnost.

#### **1.17. Varovanje osebnih podatkov**

Podjetje N. H. Jost d.o.o., ki upravlja spletno trgovino se pri svojem poslovanju zavzema za korektno uporabo osebnih podatkov. Zavedamo se, da sta zasebnost in varovanje osebnih podatkov zelo pomembna. V skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in Splošne uredbe (GDPR) je podjetje zavezano k varovanju osebnih podatkov uporabnikov spletne trgovine.

Upravitelj se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika. Podjetje bo osebne podatke uporabilo izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo.

Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.

Uporabnik z izvedeno registracijo dovoljuje upravitelju zbiranje in uporabo osebnih podatkov, ki jih vnese ob registraciji in morebitni potrditvi nakupa. Vsi podatki, ki jih uporabnik navede, so namenjeni le poslovanju upravitelja, ki jih ne posreduje v druge namene ali tretji osebi. Pri registraciji v spletno trgovino je zaradi nemotenega poslovanja pri spletnem nakupu potrebno vpisati vse zahtevane podatke. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla. Svoje podatke dopolnitev, popravek itd. lahko ureja in spreminja kadarkoli s prijavo v Moj Račun.

Za točnost vnesenih podatkov, ki jih je uporabnik navedel pri registraciji v spletno trgovino ne odgovarjamo. Za potrebe varnosti se k oddanemu naročilu zabeleži tudi IP naslov računalnika, od kjer je bilo naročilo oddano. Za varovanje in upravljanje s temi podatki je upravitelj zagotovil ustrezen nadzor. Podatki se hranijo na varovanih strežnikih. Hkrati se zavezuje, da bo varoval zasebnost uporabnikov v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in Splošno uredbo (GDPR).

Uporabnik ima od upravitelja pravico zahtevati izpis, blokiranje, izbris in prenosljivost osebnih podatkov.

Zahtevo lahko podate na e-mail [info@luluscooter.si](mailto:info@luluscooter.si), po pošti na naslov N. H. Jost d.o.o., Meljski dol 1, 2000 Maribor.

Uporabnik je odgovoren za vsa dejanja, opravljena z uporabo njegovega uporabniškega računa. Ob morebitni nepooblaščen uporabi ali utemeljenem sumu, da je do tovrstnega dostopa prišlo, mora o tem nemudoma obvestiti upravitelja. Upravitelj ni odgovoren za kakršnokoli izgubo ali škodo, ki bi jo uporabnik utrpel zaradi nepooblaščen uporabe njegovega računa in gesla. Uporabnik se zaveže, da bo spletno trgovino uporabljal v skladu s temi pogoji uporabe. Če sumite v kršitev pri obdelavi svojih osebnih podatkov, imate tudi pravico vložiti pritožbo na Urad informacijskega pooblaščenca s sedežem na naslovu Zaloška 59, 1000 Ljubljana, [www.ip-rs.si](http://www.ip-rs.si).

#### **1.18. Izjemno razkritje osebnih podatkov**

Podatki, ki jih upravitelj zbira in obdeluje, bodo razkriti le v naslednjih primerih:

- če tako določata Zakon o varovanju osebnih podatkov in Splošna uredba (GDPR);
- zunanjim pogodbenim izvajalcem, ki podatke obdelujejo izključno v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom upravitelja (npr. Pošta oz. dostavne službe za potrebe dostave pošiljk, klicni centri, ...);
- ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi (državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka).

#### **1.19. Komunikacija**

Upravitelj bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če se bo uporabnik prijavil na novice in obvestila. V primeru težav oz. nejasnosti pri uporabi spletnega mesta in morebitnem nakupu izdelkov, si lastnik spletnega mesta pridržuje pravico do stika z uporabnikom prek sredstev komunikacij na daljavo.

Oglasna elektronska sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj bo jasno razviden,
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, bodo označene kot takšne. Prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval.

#### **1.20. Odveza odgovornosti**

N. H. Jost d.o.o. se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, predstavljene na strani, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh.

Ponudnik ne odgovarja za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci. Ponudnik mnenja pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so zavajajoča ali žaljiva. Ponudnik ne odgovarja za informacije v mnenjih in se odvezuje kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz informacij v mnenjih.

#### **1.21. Pritožbe in spori**

Ker spoštujemo veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov, imamo učinkovit sistem obravnavanja pritožb. V primeru težav lahko obrnete na telefonsko številko 02 2514233 ali na elektronski naslov [info@luluscooter.si](mailto:info@luluscooter.si). Po prejemu pritožbe vas bomo najkasneje v petih delovnih dneh obvestili, kako dolgo jo bomo obravnavali in vas vseskozi obveščali o poteku postopka. Zavezujemo se tudi, da si bomo prizadevali po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Izvensodno reševanje sporov

Skladno z zakonskimi normativi N. H. Jost d.o.o. 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.

N. H. Jost d.o.o., ki kot ponudnik blaga 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.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, 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.

### 1.22. Avtorske pravice

Spletna trgovina in vsi podatki, opisi izdelkov, programska koda, tehnologije, slike artiklov in grafika ter ostali ne naštetni elementi prikazani na spletnem mestu trgovca so zaščiteni in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati, brez predhodnega pisnega dovoljenja.

### 1.23. Dodatne določbe

Splošni pogoji veljajo od 1.12.2020.

Želimo vam veselo brskanje po naši ponudbi tako, da boste zadovoljni z nakupom!

## 2. SPLETNI PIŠKOTKI

Vedno imate možnost, da piškotke sprejmete ali zavrnete. Večina spletnih brskalnikov samodejno sprejme piškotke, kar lahko spremenite v nastavitvah tako, da računalnik piškotke zavrne ali pa da prejmete opozorilo, preden se piškotek shrani.

Za informacije o nastavitvah piškotkov kliknite na ime vašega brskalnika:

- [Firefox](#)
- [Chrome](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Opera](#)
- [Safari](#)

### 2.1. UPORABA PIŠKOTKOV NA NAŠI SPLETNI STRANI

Naša spletna stran uporablja piškotke zato, da lahko izključno za lastne potrebe razločujemo med obiskovalci in štejemo njihovo število in tako izboljšujemo delovanje strani. V ta namen uporabljamo najbolj razširjeno orodje Google Analytics. Več o Google Analytics piškotkih si lahko preberete s klikom na to povezavo.

Naša spletna stran uporablja tudi piškotke, ki vam zagotavljajo boljšo uporabniško izkušnjo s tem, da si zapomnijo vašo prijavo ali registracijo na spletni strani, vnesene podatke v spletne obrazce in vaše strinjanje z uporabo piškotkov.

Podatkov, zbranih s pomočjo piškotkov, ne bomo posredovali tretjim osebam.

Vrste piškotkov, ki jih uporabljamo:

Ime	Namen	Čas poteka	Podjetje
_ga	Za ločevanje med uporabniki in sejami.	2 leti	Google Analytics
_gat	Za kontrolo števila poslanih zahtev.	15 minut	Google Analytics
_wp_session	WordPress piškotek za pomoč pri navigaciji po strani	Do zaprtja brskalnika	WordPress
cookie_agreement	V ta piškotek se shrani odločitev uporabnika o strinjanju s piškotki	1 mesec	N.H. Jost

## **2.2. Obvezni piškotki**

Ti piškotki so nujni za premikanje po spletni strani in uporabo njenih možnosti, kot je dostop do varnih območij spletne strani. Brez teh piškotkov ni možno zagotoviti storitev, ki ste jih zahtevali, na primer obrazec za nagradno igro ipd.

## **2.3. Izvedbeni piškotki**

Ti piškotki zbirajo informacije o načinu uporabe spletne strani, na primer katere strani uporabniki najpogosteje obiščejo, in ali se na spletnih straneh pojavijo sporočila o napaki. Ti piškotki ne zbirajo informacij, ki bi lahko identificirale uporabnika. Vse zbrane informacije so združene in zato anonimne. Ti piškotki se uporabljajo samo za izboljšanje delovanja spletne strani. Z nadaljevanjem uporabe naše spletne strani po tem, ko ste dobili obvestilo o piškotkih se strinjate, da na vašo napravo namestimo to vrsto piškotkov.

## **2.4. Funkcionalni piškotki**

Ti piškotki omogočajo, da si spletna stran zapomni vaše izbrane možnosti (na primer vaše uporabniško ime, jezik ali regijo, kjer se nahajate) in vam ponudi izboljšane, bolj osebne možnosti. Ti piškotki si lahko zapomnijo tudi spremembe velikosti črk in pisave ter drugih delov spletne strani, ki jih lahko prilagodite. Uporabni so tudi za zagotavljanje storitev, ki ste jih zahtevali, kot je ogled videoposnetka ali komentiranje na blogu. Informacije, ki jih zbirajo ti piškotki, so lahko anonimne in ne sledijo vašemu brskanju po drugih spletnih straneh.

## **2.5. Izbris piškotkov**

Piškotkov nikakor ne bomo uporabljali za zbiranje vaših osebno določljivih podatkov, vi pa odločite, ali boste dovolili shranjevanje piškotkov na vaši napravi. Nastavitve za piškotke lahko nadzirate in spreminjate v vašem spletnem brskalniku. Opozarjamo vas, da v primeru izklopa piškotkov vse funkcionalnosti spletnega mesta morda ne bodo delovale enako učinkovito, opozorilo o uporabi piškotkov se bo prikazalo ob vsakem obisku, dolgoročno pa bo to negativno vplivalo na vašo uporabniško izkušnjo. Za informacije o nastavitvah za piškotke izberite spletni brskalnik, ki ga uporabljate.