

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Izdaja 2, veljavni od 28.7.2025

1. Člen – Osnovni namen

Osnovni namen teh splošnih prodajnih pogojev je jasno definiranje prodajnih pogojev med prodajalcem in njegovimi kupci, ki opravljajo nakupe v spletni trgovini podjetja Multivario d.o.o. (v nadaljevanju Multivario ST). Splošni prodajni pogoji so sestavljeni skladno z dobrimi poslovnimi praksami e-poslovanja, Obligacijskim zakonikom, Zakonom o varstvu potrošnikov, Zakonom o varstvu osebnih podatkov in Zakonom o elektronskih komunikacijah.

2. Člen – Identifikacija prodajalca

Upravitelj in prodajalec Multivario ST je podjetje Multivario d.o.o.

Podatki o prodajalcu:

Naziv podjetja: Multivario d.o.o.

Naslov in sedež podjetja: Podbevškova ulica 7, 8000 Novo mesto

Telefon: 0590 45 360

e-mail: info@multivario.si

Spletna stran: www.multivario.si

Matična številka: 6595146000, Davčna številka: SI 76149382

Podjetje je registrirano na Okrožnem sodišču v Novem mestu, Vlož. št. Srg 2014/16878 Ustanovni kapital 7.500 Eur, podjetje je zavezanec za DDV.

Banka Intesa Sanpaolo d.d. Koper, IBAN: SI56 10100-0053085961 BIC: BAKOSI2X

3. Člen - Opredelitev pojmov

Multivario ST: je spletna trgovina, ki jo upravlja podjetje Multivario d.o.o., Podbevškova ulica 7, 8000 Novo mesto.

Spletna stran Multivario: je spletna stran podjetja Multivario d.o.o.

Spletna trgovina Multivario ST: je spletna trgovina, ki jo na spletni strani Multivario upravlja podjetje Multivario d.o.o.

Kupec: je vsaka pravna ali fizična oseba, ki je v Multivario ST opravila nakup.

Kupec ob zaključku vsakokratnega nakupa potrjuje, da sprejema splošne pogoje poslovanja objavljene na tej strani in druge objavljene pogoje ter spremembe, ki jih bo upravitelj objavil na teh straneh.

Delovni čas: Delovni čas podjetja Multivario je vsak delavnik med 8 in 15 uro.

Uporabnik: je vsaka pravna ali fizična oseba, ki pregleduje in/ali nakupuje vsebine na spletni strani podjetja Multivario ali v spletni trgovini Multivario ST.

Registriran uporabnik: je vsaka fizična in pravna oseba, ki se je v spletni trgovini registrirala kot registriran uporabnik.

Prodajna ponudba: prodajno ponudbo predstavljajo izdelki, ki so predstavljeni na spletnem naslovu <https://www.multivario.si/spletna-trgovina/>

Jezik: Posluujemo v slovenskem jeziku. Prodajna pogodba med kupcem in prodajalcem je sklenjena v slovenskem jeziku.

Sedež prodajalca: Multivario d.o.o. Podbevškova ulica 7, 8000 Novo mesto

Prevzemnik: Oseba, ki v imenu naročnika prevzame naročeno blago na sedežu prodajalca/ponudnika.

Dostavljaivec: je delavec dostavne službe (Pošta Slovenije d.o.o.), ki kupcu, kateremu je bilo blago poslano po pošti izroči pošiljko.

Strošek priprave blaga za pošiljanje po pošti: je strošek embalaže za določeno blago, ki se pošilja po pošti (npr. papirni tulci in škatle za PVC folijo, akrilne cevi in palice in podobno). Cenik embalaže je dostopen na hiperpovezavi v 4. odst. 8. člena.

Potrošnik: je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago, storitve in digitalno vsebino za namene zunaj njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

4. Člen – Postopek naročanja in sklepanje pogodbe na daljavo

Na spletnem naslovu <https://www.multivario.si/spletna-trgovina/>, so predstavljeni izdelki, ki predstavljajo prodajno ponudbo v spletni trgovini Multivario ST.

Ob vsakem izdelku je slika izdelka, opis izdelka in možni načini uporabe izdelka. Barva izdelka se zaradi različnih resolucij elektronskih medijev lahko razlikuje od barve na objavljeni sliki izdelka.

Kupec lahko naroči željene izdelke po naslednjem postopku:

Nakupovalna košarica: je prva stopnja v procesu naročanja blaga. Kupec označi vrsto in količino blaga, ki ga namerava naročiti. Naroči lahko različne izdelke in količine izdelkov iz prodajne ponudbe. Kadarkoli lahko v prodajni košarici spremeni naročene količine izdelkov ali pa posamezne izdelke iz košarice odstrani. Ko definira specifikacijo blaga v prodajni košarici, določi način dostave blaga (osebni prevzem na sedežu podjetja ali dostava preko dostavne službe). V primeru dostave preko dostavne službe se kupcu jasno izpiše strošek dostave in priprave blaga za dostavo po pošti. Kupec lahko vnovči prodajni kupon, v kolikor obstaja za posamezen artikel. Kupec nadaljuje z naročilom s klikom na gumb Nadaljuj na zaključek nakupa .

Zaključek nakupa je druga stopnja procesa naročanja blaga. Na tej stopnji kupec vnese zahtevane podatke, ki so potrebni za pripravo in dostavo blaga, komunikacijo med prodajalcem in kupcem in sklenitev pogodbe na daljavo (podatke o plačniku, podatke o željenem naslovu dostave in podatke o željenem načinu plačila naročenega blaga). V kolikor je kupec izbral drugi naslov za dostavo kot je

naslov plačnika, plačilo po povzetju ni mogoče. Pred zaključkom te stopnje procesa naročanja blaga kupec pregleda Splošne pogoje poslovanja.

Oddaja naročila: če se kupec strinja s splošnimi pogoji poslovanja, z uporabo elektronskih sredstev izrecno potrdi, da se z oddajo naročila strinja z nakupom. Funkcija, ki sproži oddajo naročila, je označena z besedami »Kupite sedaj«. Potrditev oddaje naročila s klikom na »Kupite sedaj« zaključi proces naročanja blaga.

V nekaj sekundah po oddaji naročila prejme kupec na elektronski naslov **Obvestilo o prejemu naročila**, v katerem je podrobno navedena specifikacija, cena blaga, strošek pošiljanja blaga in strošek priprave blaga, v kolikor kupec ne izbere osebnega prevzema blaga pri prodajalcu.

Prodajalec bo vsako naročilo kupca pregledal.

V primeru, da naročenega artikla ni več na zalogi ali v primeru očitno napačne cene izdelka, ki lahko nastane zaradi napake pri elektronskem prenosu podatkov, si prodajalec pridržuje pravico, da naročilo zavrne, kupcu predlaga nakup podobnega, alternativnega izdelka, ki ga ima na zalogi ali kupcu predlaga naročilo po trenutno veljavni prodajni ceni. Kupec lahko novo ponudbo sprejme ali brez kakršnihkoli stroškov zavrne in odstopi od naročila.

V najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku dveh delovnih dni od dneva prejema naročila, bo prodajalec kupcu poslal **Potrditev naročila**, v katerem bo navedena specifikacija naročila kupca in datum predvidene predaje blaga dostavni službi ali datum možnega prevzema blaga na sedežu prodajalca. **Prodajna pogodba na daljavo med kupcem in prodajalcem je sklenjena z datumom poslane Potrditve naročila.**

V času od prejema Obvestila o prejemu naročila in poslane Potrditve naročila, lahko kupec, če o tem predhodno obvesti prodajalca, brez stroškov kadarkoli odstopi od naročila.

Takoj po poslani potrditvi naročila bo prodajalec pričel s pakiranjem in pripravo blaga za dobavo kupcu. Naročeni izdelki bodo predani dostavni službi ali na voljo za osebni prevzem kupca najkasneje v 2 delovnih dnevih od datuma potrditve naročila.

Osebni prevzem kupca na sedežu prodajalca je možen po predhodnem telefonskem dogovoru v delovnem času podjetja Multivario d.o.o.

Takoj po predaji pošiljke dostavni službi pošlje prodajalec po elektronski pošti kupcu **Obvestilo o predaji pošiljke dostavni službi.**

Podjetje Multivario d.o.o. hrani pogodbo med kupcem in prodajalcem v elektronski obliki na sedežu podjetja. Kupec lahko zahteva kopijo v PDF formatu preko kontaktnega e-mail naslova info@multivario.si, ki mu jo bo prodajalec poslal po elektronski pošti (e-mailu).

Prodajalec bo v razumnem času po sklenitvi pogodbe, vendar najpozneje ob dostavi blaga potrošniku zagotovil potrdilo o sklenjeni pogodbi na trajnem nosilcu podatkov (npr. v obliki elektronskega sporočila ali dokumenta priloženega k pogodbi).

5. Člen – Plačila

Kupec lahko prodajalcu plača naročeno blago na naslednje načine:

Z gotovino: ob lastnem prevzemu blaga na sedežu podjetja

Z nakazilom na bančni račun prodajalca: po elektronski pošti prodajalec pošlje kupcu dokument z natančnimi podatki za izvedbo plačila. Najkasneje v roku dveh delovnih dni od prejema plačila na bančni račun, bo prodajalec blago zapakiral in predal dostavni službi, ali omogočil prevzem blaga na sedežu prodajalca.

Po povzetju: prodajalec pošlje pošiljko preko dostavne službe z odkupno vrednostjo. Kupec plača dostavni službi vrednost naročenega blaga z vključenim stroškom dostave in stroški priprave blaga.

S plačilnimi karticami, ki so navedene v drugi fazi naročanja

Preko Pay pala Plačilo s plačilnimi karticami in Pay palom je varno.

6. Člen - Cene

Vse cene v spletni trgovini Multivario ST so izražene **v Evrih in vključujejo DDV**. Navedene cene veljajo le za nakupe v spletni trgovini Multivario ST. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo določene veljavnosti. Prodajalec si pridržuje pravico, da cene kadarkoli spremeni brez predhodnega obvestila.

Če je podatek o ceni zaradi napake pri elektronski obdelavi podatkov napačen, ali, če se cena spremeni med obdelavo naročila, prodajalec o tem nemudoma obvesti kupca, ki lahko od pogodbe odstopi ali pa skupaj s kupcem dogovorno poišče rešitev v obojestransko zadovoljstvo.

Ko kupec od prodajalca prejme **Potrditev naročila**, sprememba cene s strani prodajalca ni več mogoča.

7. Člen – Izdaja računa

Pri prevzemu naročenega blaga fizičnih oseb (potrošnikov) na sedežu podjetja prodajalec izda račun in ga izroči kupcu neposredno ob prevzemu blaga. Kupec mora račun prevzeti in zadržati vsaj do izhoda iz poslovnih prostorov prodajalca.

Pri prevzemu naročenega blaga s strani podjetji in pravnih oseb na sedežu prodajalca prodajalec prevzemniku izroči dobavnico, račun pa pošlje po elektronski pošti ali ga, če se tako predhodno dogovorita prodajalec in kupec, izroči prevzemniku.

Pri pošiljanju blaga po pošti ali preko dostavne službe fizičnim osebam (potrošnikom) prodajalec izda račun ob pošiljanju oziroma po odpremi blaga kupcu. Prodajalec pošlje kupcu račun v ovojnici, ki je prilepljena na paket.

Pri pošiljanju blaga po pošti ali preko dostavne službe podjetjem in pravnim osebam prodajalec zapakira dobavnico v paket z naročenim blagom, račun pa pošlje kupcu po elektronski pošti.

8. Člen – Prevzem in dostava blaga, stroški dostave

Naročene izdelke lahko kupec po predhodnem telefonskem dogovoru s prodajalcem **sam prevzame na sedežu podjetja**.

Pred prevzemom se mora kupec s prodajalcem dogovoriti o dnevu in uri nameravanega prevzema. Kontaktna telefonska številka za dogovor je 0590 45 360.

Naročene izdelke lahko prodajalec **pošlje kupcu po pošti (Pošta Slovenije) ali jih kupcu dostavi sam**. Kupljeno blago je običajno dobavljeno v 2 do 3 dneh od dneva, ko kupec od prodajalca prejme **»Obvestilo o predaji pošiljke dostavni službi«**.

V procesu naročanja blaga kupec izbere način prevzema naročenih artiklov. Če kupec sam prevzame naročene artikle na sedežu prodajalca, plača le vrednost naročenega blaga. Če kupec želi, da mu prodajalec naročene izdelke pošlje po pošti, plača prodajalcu poleg vrednosti izdelkov tudi strošek priprave blaga za pošiljanje po pošti ([cenik embalaže](#)) in strošek dostave ([cenik Pošte Slovenije d.o.o.](#)). Strošek priprave blaga za pošiljanje po pošti in strošek dostave je jasno razviden v drugi stopnji procesa naročanja, pred zaključkom nakupa in na vseh dokumentih, ki jih kupcu pošlje prodajalec.

Če je vrednost enkratnega nakupa (z vključenim DDV-jem) višja od 120 EUR, prodajalec krije stroške priprave blaga za pošiljanje po pošti in stroške dobave blaga kupcu in je dostava za kupca brezplačna.

9. Člen Pravica do odstopa od pogodbe in odgovornost za zmanjšano vrednost

V primeru, da želi potrošnik iz katerega koli razloga (ki ga ne rabi pojasniti prodajalcu) odstopiti od prodajne pogodbe, mora o tem v roku 14 dni od prejema blaga pisno obvesti prodajalca. Rok se začne šteti en dan po prejemu blaga.

Obvestilo o odstopu mora poslati na izpolnjenem [Obrazcu za odstop od pogodbe](#), ki ga pošlje prodajalcu po elektronski pošti na naslov info@multivario.si. Potrošnik mora blago v roku 14 dni od datuma obvestila o odstopu od pogodbe **na lastne stroške** vrniti prodajalcu. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga vrne pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo. Poslanemu blagu mora biti priložen izpolnjen [Obrazec za vračilo blaga](#) in **račun prodajalca**. **Prodajalec ne sprejema odkupninskih pošiljk.**

V primeru odstopa od pogodbe prodajalec nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila 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. Prodajalec lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če prodajalec ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Odstop od pogodbe in vračilo blaga ni mogoče za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih kupca oz. je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam. To še posebno velja za vse tipe folije Polikristal, ki jih je prodajalec namensko odrezal na dolžino ali format, ki ga je naročil kupec, dolžina folije, pa je manjša od količine, ki je navita na enem celem kolutu. Prav tako odstop od pogodbe in

vračilo blaga ni možno za vse ostalo blago, kjer je bila naročena dimenzija drugačna od standardne dimenzije izdelka.

10. Člen – Obvezno jamstvo za skladnost blaga

Prodajalec dobavi potrošniku blago, ki izpolnjuje subjektivne in objektivne zahteve za skladnost blaga, ter odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Subjektivne zahteve za skladnost blaga:

- ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
- je primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal;
- je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter
- je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Objektivne zahteve za skladnost blaga:

- kadar blago ustreza namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;
- blago mora biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;
- blago mora biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitev ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in
- blago mora biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če prodajalec dokaže, da:
 - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanj vedel,
 - je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
 - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

Razbremenitev odgovornosti prodajalca za neskladnost blaga:

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost blaga, če je prodajalec potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Neskladnost zaradi nepravilne namestitve:

Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitve, ki jih je zagotovil prodajalec, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

Jamčevalni rok:

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

Jamčevalni zahtevki in druge pravice potrošnika:

V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega odseka, 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.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti iz tega odseka. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka iz prvega odstavka tega člena.

Obvestilo o neskladnosti in pregled blaga:

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost.

Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bilo blago kupljeno ali ga posreduje na elektronski naslov info@multivario.si skupaj z izpolnjenim [Obrazcem za prijavo reklamacije](#), v katerem natančno opiše napake na blagu, priloži kopijo prodajalčevega računa in priloži še dodatno dokumentacijo (slike).

Obrazec za prijavo reklamacije je na voljo na spletnem naslovu prodajalca <https://www.multivario.si/splosni-pogoji-poslovanja/>

Potrošnik prodajalcu omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

Obstoj neskladnosti:

Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, prodajalec o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

Rok za vračilo plačanega zneska ali dela kupnine:

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, prodajalec potrošniku vrne plačan znesek nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj.

Kadar potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, prodajalec vrne del kupnine v osmih dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

Izguba pravic:

Pravice iz prvega odstavka 81. člena tega zakona prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

11. Člen – Zaščita osebnih podatkov in varnost

Prodajalec bo osebne podatke kupcev, ki jih ti navedejo ob naročilu uporabil le za namen izvedbe naročila in dostave naročenega blaga kupcu.

Osebnih podatkov kupcev prodajalec ne bo razkrival tretjim osebam in jih bo varno hranil v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Spletne strani za naročilo izdelkov so ustrezno tehnično varovane, prav tako so varovana plačila preko kreditnih kartic. Avtorizacije kartic se izvajajo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu. Podatkov o plačilnih karticah prodajalec ne shranjuje. Za varnost osebnih podatkov mora poskrbeti tudi kupec sam in sicer na način, da uporablja ustrezno, programsko opremo in ima posodobljeno protivirusno zaščito svojega računalnika oz. druge elektronske naprave.

12. Člen Odveza odgovornosti

Prodajalec se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni v spletni trgovini in na spletni strani prodajalca. Prodajalec si bo prizadeval pridobiti kar najbolj ažurne slike izdelkov in druge elektronske vsebine, ki so objavljene. V primeru razlik v barvnih tonih, le te ne vplivajo na funkcionalnost izdelkov.

Vsebine, ki so objavljene na spletnih straneh in v spletni trgovini Multivario ST so last podjetja Multivario d.o.o. Vsebine na spletnih straneh je dovoljeno uporabljati in reproducirati le v nekomercialne namene. Uporabniki lahko uporabljajo vsebine na lastno odgovornost. Prodajalec ne odgovarja za kakršno koli škodo, ki bi izhajala zaradi nezmožnosti dostopa ali uporabe informacij, ki so objavljene na spletni strani in v spletni trgovini Multivario ST.

Multivario d.o.o. lahko kot upravitelj spletnih strani in spletne trgovine Multivario ST kadarkoli, brez predhodnega obvestila spremeni, izbriše ali modificira objavljene vsebine. Prav tako si pridržuje pravico, da kadarkoli in brez predhodnega obvestila spremeni Splošne pogoje poslovanja v Multivario ST.

13. Člen Pritožbe in spori

Prodajalec spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). V primeru pritožbe lahko kupec le to pošlje po elektronski pošti na naslov info@multivario.si ali pisno na naslov družbe Multivario d.o.o.

Prodajalec bo v roku 5 delovnih dni kupca obvestil, da je pritožbo kupca prejel in kupcu sporočil, koliko časa bo potreboval za rešitev pritožbe.

Prodajalec si bo prizadeval, da s kupcem vse spore reši sporazumno.

V primeru, da kupec ni zadovoljen z rešitvijo spora lahko:

V skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov lahko kupec vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega spora pri Evropskem centru za reševanje sporov (v nadaljevanju ECDR), ki ima sedež na Tomšičevi ulici 6 v Ljubljani (več informacij na www.ecdr.si)

Skladno z ZIsRPS prodajalec objavlja tudi enotno evropsko vstopno točko za reševanje sporov, ki izvirajo iz spletne prodaje: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_sl

Multivario d.o.o.