

Splošni pogoji poslovanja

Pred uporabo spletne trgovine www.Hov-Hov.si vas prosimo, da dobro preberete Splošne pogoje poslovanja. Sprejem Splošnih pogojev poslovanja je pogoj za nakup. Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.Hov-Hov.si so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), na podlagi priporočil GZS in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje.

S spletno trgovino www.Hov-Hov.si (v nadaljevanju tudi »trgovina« ali »Hov-Hov.si«) upravlja družba MIKROTEH d.o.o.. Podatki družbe:

Popolno ime: MIKROTEH, trgovina in storitve d.o.o.
Kratko ime: MIKROTEH d.o.o.
Naslov: Novi trg 11, 3000 Celje
Matična številka: 8345643000
Davčna številka: 19729162
Ident. št. za DDV: SI19729162
Registrski organ: Okrožno sodišče Celje
Osnovni kapital: 7.500,00 EUR
Transakcijski računi: SI56 6100 0002 0936 924 (Delavska Hranilnica d.d.)
E-pošta: info@hov-hov.si
Telefon: +386 (0)70 90 05 05

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med Hov-Hov.si in kupcem.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost s celotno vsebino in da vanje privoli brez omejitev.

Splošne pogoje poslovanja si lahko prenesete v pdf formatu s klikom na: **“Splošni pogoji poslovanja www.Hov-Hov.si”**

Pogoji veljajo od 1. septembra 2019

1. Registracija uporabnika

Za uspešen nakup v trgovini je potrebna registracija uporabnika. Ob registraciji v spletno trgovino pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo, ki ga izbere sam. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povežujeta z vnesenimi podatki. Če želi uporabnik kadarkoli kasneje svoj naslov elektronske pošte zamenjati z drugim, mora zahtevek za to poslati na info@hov-hov.si

2. Dostopnost informacij

Hov-Hov.si se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba, zagotovil naslednje informacije:

- podatke o opravljalcu Hov-Hov.si (ime in sedež podjetja, matična in davčna številka),
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene lastnosti izdelkov (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami) ter rok veljavnosti tega podatka,
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- pogoje dostave izdelkov (ter način, kraj in rok dostave),
- cene, ki morajo biti jasno in nedvoumno določene, razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- način plačila in dostave ali izpolnitve ter rok veljavnosti tega podatka,
- časovno veljavnost ponudbe,
- rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
- pojasnilo postopka s pritožbo, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

3. Ponudba izdelkov

Zaradi narave poslovanja prek spleta se ponudba Hov-Hov.si ažurira in spreminja pogosto in hitro. Izdelek z oznako "Novosti" je na novo dodan izdelek v ponudbo trgovine. Izdelku z oznako "Priporočamo" prodajni svetovalec trgovine zaradi lastnosti izdelka ali/in odlične cene priporoča nakup. Priporočilo, namenjeno širšemu krogu oseb, ne upošteva potreb in lastnosti posameznega kupca, zato mora nakupno odločitev zase sprejeti vsak kupec sam in Hov-hov.si zanj ne prevzema nobene odgovornosti. Izdelek z oznako "Akcijska ponudba" kupcu omogoča nakup artikla po posebej ugodni ceni glede na redno ceno.

4. Oddaja naročila

I. Izbira izdelka: V spletni trgovini izberite izdelek, določite količino in kliknite na povezavo "V košarico". Sistem prikaže obvestilo, da je bil izdelek dodan v košarico. Če želite nadaljevati nakupovanje, izberite povezavo "Nazaj v trgovino", ki vas vrne nazaj v trgovino. Če želite zaključiti nakup, izberite povezavo "Košarica". Sistem vas bo preusmeril v nakupovalno košarico.

II. Odstranitev izdelka iz nakupovalne košarice: v spletni trgovini se v zgornjem desnem kotu, nahaja ikona nakupovalne košarice. Ob dotiku ikone se prikažejo izdelki, ki ste jih med izbiranjem na spletni strani dodali v nakupovalno košarico. Če želite odstraniti določen izdelek, izberite križec "odstrani" ob izbranem izdelku.

III. Blagajna: v zavihku "Blagajna" izpolnite vsa zahtevana polja:

1. Podatki za račun: Posredovati morate zahtevane kontaktne podatke, ki so označeni z rdečo zvezdico (ime, priimek, naslov, kraj, poštno številko, tel. številko in e-mail naslov), ki jih potrebujemo za potrditev in zaključek naročila ter dostavo blaga. V kolikor še niste prijavljeni na spletni strani, obrazec omogoča, da si lahko na tem mestu ustvarite uporabniški račun.
2. Dostava na drug naslov: V kolikor želite dostavo na naslov, ki je drugačen od naslova na računu izberite to možnost in vpišite vse zahtevane podatke, ki so označeni z rdečo zvezdico (ime, priimek, naslov, kraj, poštno številko), ki jih potrebujemo za dostavo blaga.
3. Strošek dostave: Izberete lahko med dostavo s kurirsko službo GLS, Pošto Slovenije ali osebnim prevzemom v Celju.
3. Način plačila: Izberete lahko med plačilom po ponudbi, plačilom ob prevzemu ali Paypal plačilo.
4. Kuponi: Če imate veljaven kupon za popust vpiše kodo v ustrezno polje in klikne gumb Uporabi

kupon.

5. Pregled naročila: Prikazani so izdelki, ki ste jih med izbiranjem po spletni trgovini dodali v nakupovalno košarico. Prikazana je tudi cena izdelka, strošek poštne in skupni znesek za plačilo.

6. Pogoji poslovanja: Preberite pogoje poslovanja in jih potrdite.

IV. Zaključek naročila: Naročilo potrdite s klikom na gumb “Kupite sedaj”.

5. Obveščanje o nakupu in dobavi

Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. Hov-Hov.si naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih izdelkov in naročilo potrdi v roku 24 ur (s poslano Ponudbo ali Računom) oziroma z razlogom zavrne. V potrditvi je zapisan tudi predvideni datum odpošiljanja blaga. Kupoprodajna pogodba med Hov-Hov.si in kupcem je sklenjena v trenutku, ko Hov-Hov.si kupcu potrdi naročilo. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za Hov-Hov.si kot za kupca. Kot kupec velja oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče. Kupoprodajna pogodba je v elektronski obliki shranjena na strežniku Hov-Hov.si in je potrošnikom na voljo na njihovo pisno zahtevo. Hov-Hov.si lahko za preverjanje podatkov ali zaradi zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pri dobavi izdelkov, ki jih Hov-Hov.si nima na zalogi v lastnem skladišču, je Hov-Hov.si izključno vezan na dobavo s strani svojega dobavitelja in na čas, v katerem lahko ta dobavitelj dostavi izdelke do Hov-Hov.si. Prek elektronske pošte Hov-Hov.si kupca sproti obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo izdelkov. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči Hov-Hov.si, ki bo izdelek odstranil iz naročila in vrnil kupcu morebitna že vplačana sredstva, ostale izdelke iz naročila pa po izbiri kupca ali dobavil ali pa celotno naročilo storniral. Če dobavitelj Hov-Hov.si ne potrdi dobavljivosti naročenih izdelkov najkasneje do izteka dveh tednov od dneva oddaje naročila, lahko Hov-Hov.si naročilo kupca zavrne iz razloga, ker izdelek ni na razpolago. Z dnem zavrnitve naročilo kupca preneha veljati. Hov-Hov.si ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave artiklov, ki jih Hov-Hov.si nima na zalogi v lastnem skladišču. Hov-Hov.si v dogovorjenem roku izdelek pripravi, odpošlje oziroma pripravi za osebni prevzem in o tem po elektronski pošti ali SMS sporočilu obvesti kupca. V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko 070 900 505 ali po e-mailu na naslov info@hov-hov.si. Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko kupec zavrne dostavni službi. V primeru osebnega prevzema (ko je artikel že pripravljen za prevzem), pa kupec prav tako svojo željo po preklicu naročila sporoči prek zgoraj omenjene telefonske številke ali po zgornjem e-mailu.

6. Način plačila

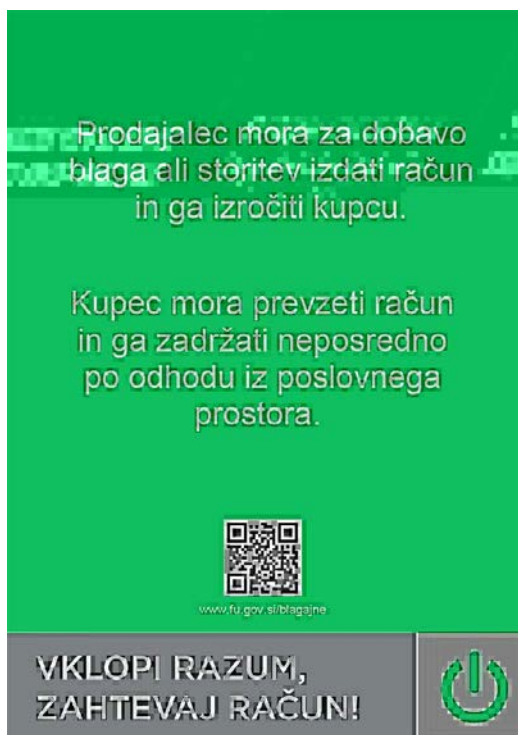
- **Plačilo po ponudbi:** najkasneje v roku 24 ur po opravljenem naročilu na spletni strani vam pošljemo ponudbo ali račun s podatki za plačilo. Plačilo izvršite z obrazcem UPN preko elektronske banke, na pošti ali banki.
- **Plačilo ob prevzemu GLS:** ob dostavi paketa, kurirju dostavne službe GLS z gotovino poravnate znesek vrednosti računa. Odkupnine za COD v GLS Slovenija lahko po svoji izbiri poravnate tudi s plačilnimi karticami preko POS terminala, ki ga ima kurir pri sebi.
- **Plačilo ob prevzemu Pošta Slovenije:** ob dostavi paketa, poštarju z gotovino poravnate znesek vrednosti računa. Pošta Slovenije zaračuna stroške odkupnega poslovanja po vsakokrat veljavnem ceniku Pošte Slovenije d.d. (več na spletnih straneh [Pošte Slovenije](#), razdelek “Cenik ostalih storitev”).
- **Osebni prevzem:** pri osebni prevzemu je možno samo plačilo v gotovini.

- **Plačilo PayPal ali kreditne kartice:** PayPal sistem velja za zelo varno plačilno sredstvo in omogoča tudi plačilo s kreditno kartico brez registracije v sistem PayPal.

*Pri posameznih naročilih si pridržujemo pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun Hov-Hov.si po ponudbi.

7. Izdaja računa

Hov-Hov.si po dostavi naročenih izdelkov kupcu pošlje tudi račun na e-naslov (v .pdf formatu) oziroma ga kupec prejme v papirni obliki ob prevzemu paketa. Na računu so razčlenjeni cena izdelka in vsi stroški nakupa ter podano obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.



8. Cene

Vse cene so navedene v EUR in vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti. Spremenijo se lahko brez predhodnega obvestila. Kljub izjemnemu prizadevanju, 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 izdelka spremeni med obdelavo naročila, bo Hov-Hov.si kupcu omogočil odstop od nakupa. Popusti, promocijske kode ipd. se praviloma ne seštevajo. Vplačana sredstva po darilnih bonih, bonusih in predračunih se ne obrestujejo. Darilnih bonov in kod bonusov za popust ni možno menjati za gotovino.

9. Koda za popust

Koda za popust prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek spletne trgovine in je lahko časovno omejena. Aktivno kodo za popust najdete na naslovni strani oglasnega sporočila, na strani posamezne kategorije ali izdelka, v naših e-Novičkah ali drugih medijih. Kode s popusti se

praviloma ne seštevajo med seboj, razen če je navadeno drugače. Koda za popust je enkratna koda, kar pomeni, da jo lahko uporabite le enkrat. Izjema so stalne kode:

- 6% nedeljski popust (v polje koda kupona vnesite **Nedelja**). Popust se ne obračuna na transportne stroške in izdelke z akcijskimi cenami,
- kode za člane kinoloških in drugih društev.

Uporaba kode za popust: Izberite izdelke, ki jih želite kupiti in jih dodajte v košarico. Vrednost vašega naročila mora biti vsaj 1 € višja od vrednosti kode za popust. Ko končate z dodajanjem izdelkov v košarico, nadaljujte s klikom na gumb "na blagajno". Nad izbranimi izdelki boste našli zavihek »kuponi«, kamor vnesete kodo za popust in vnos potrdite s klikom na gumb »Uporabii kupon«. Ko vpišete kodo za popust, se vrednost kod za popust avtomatsko odšteje od cene vašega naročila. Ostane znesek, ki ga je potrebno še poravnati

10. Nakup za pravne osebe

Postopek nakupa za pravne osebe je popolnoma enak kot za fizične osebe, le da med osebne podatke vpišete še podatke podjetja in davčno številko. Če želite račun na podjetje, sprejemate pogoje poslovanja, ki veljajo za podjetja. Glavna razlika je v možnostih odstopa od pogodbe: podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam omogočamo vračilo dobavljenih izdelkov v okviru garancijskih pogojev. Naštete pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh od prevzema artikla brez razloga, kot to velja za potrošnike (fizične osebe). Vračilo kupnine za pravne osebe ni možno. Za nakupe pravnih oseb prav tako veljajo Splošni pogoji poslovanja Hov-hov.si, več o možnostih vračil v okviru garancijskih pogojev si lahko preberete v nadaljevanju strani. Spletna trgovina Hov-hov.si pravnim osebam omogoča naslednje načine plačila:

- z gotovino ob prevzemu *(omejitev gotovinskega plačevanja do 420 € z DDV)
- z nakazilom na transakcijski račun po ponudbi/predračunu
- plačilo preko sistema PayPal
- odloženo plačilo (velja za organizacije javne in lokalne uprave ter podjetja, ki dosegajo ustrezno boniteto). *Pri posameznih naročilih si pridržujemo pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun Hov-hov.si po ponudbi/predračunu.

11. Način in strošek dostave

- **Rok dobave:** Po oddanem naročilu vam najkasneje v roku 24 ur pošljemo potrditveno ponudbo/račun z navedenim rokom pošiljanja blaga in številko, s katero lahko sledite pošiljki. V primeru, da je naročilo oddano na delovni dan do 11.00 ure in je blago na zalogi, pošiljko odpošljemo še isti dan. Praviloma je pošiljka na izbranem naslovu naslednji delovni dan. Povprečen čas pošiljanja za izdelke, ki niso na zalogi, je 7 dni.
- **Način dostave naročila:** Za nas pakete dostavljata kurirska služba GLS in Pošta Slovenije. Dostava večinoma poteka v dopoldanskem času, zato pri naročilu navedite naslov dostave, kjer boste v tem času dosegljivi (na primer v službo, bolnišnico, študentski dom itd.). Ob dela prostih dneh ter vikendih kurirska služba ne dostavlja. Ob oddaji naročila navedite svojo telefonsko številko, da vas bo kurir pred dostavo obvestil o času dostave paketa. V primeru da vas ob dostavi ni na izbranem naslovu, vam kurir GLS v nabiralniku pusti listek s telefonsko številko, na kateri lahko naročite ponovno dostavo, oziroma sporočilo kje lahko paket prevzamete. Na vaš klic oziroma prevzem paketa bo dostavna služba čakala 4 dni, nato bo paket vrnjen pošiljatelju. Kurirska služba GLS omogoča dostavo na lokacijo »paketne trgovine« ali »paketomata«. Zelene naslove vpišete pri naročilu. Tam lahko paket

sami prevzamete v delovnih urah posamezne poslovalnice. Seznam izdajnih mest in paketomatov najdete na: [seznam GLS](#). Za dodatne informacije o dostavi in sledenju pošiljke lahko pokličete na telefonsko številko kurirske službe GLS +386 1 500 11 50 ali +386 1 500 11 90. Pošta Slovenije v primeru vaše odsotnosti paket praviloma pusti v najbližji poslovalnici. Prevzamete ga lahko z obvestilom, ki vas bo čakal v nabiralniku. Novost Pošte Slovenije je dostava in prevzem paketa v paketomatu. Želeni naslov vpišite pri naročilu. V tem primeru niste vezani na delovni čas poslovalnic. Seznam paketomatov najdete na: [seznam pošta](#). Za dodatne informacije lahko pokličete klicni center na 080 14 00.

- **Osebni prevzem:** Osebni prevzem je možen v Celju po predhodnem dogovoru.
- **Strošek dostave naročila Celje:** Dostava naročenega blaga na naslov v Celju in okolici (do 6 km) je brezplačna.
- **Strošek dostave naročila Slovenija – kurirska služba GLS:** Za naročila manjša od 39 €, je strošek dostave 3,9 €. **Za naročila večja od 39 €, je dostava brezplačna. Cena dodatne storitve »predklic« (kurir vas bo pred dostavo poklical na navedeno telefonsko številko) je brezplačna.** Kurirska služba GLS ne zaračunava dodatne provizije pri plačilu z gotovino ali BA kartico.
- **Strošek dostave naročila Slovenija – Pošta Slovenije (za pakete do 20 kg):** Za naročila manjša od 39 €, je strošek dostave 7 €. Za naročila večja od 39 €, je strošek dostave 3,6 €. Pošta Slovenije dodatno zaračunava plačilo odkupnine (po povzetju) preko Univerzalnega plačilnega naloga v višini 0,96 EUR za vrednost odkupnine do 96,00 EUR, 1 % od vrednosti za vrednost odkupnine nad 96,00 do 501,00 EUR in 5,01 EUR za vrednost odk. nad 501,01 EUR.
- **Strošek dostave naročila Hrvaška – kurirska služba GLS:** Za naročila manjša od 39 €, je strošek dostave 10 €. Za naročila večja od 39 €, je strošek dostave 6,1 €. Cena dodatne storitve »odkupnina« (možnost plačila v lokalni valuti neposredno kurirju) je brezplačna.
- **Obravnavanje poškodovanih pošiljk:** Če ste neposredno ob prevzemu pošiljke opazili, da je izdelek ali pošiljka fizično poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja je potrebno takoj narediti prijavo poškodovane pošiljke. Kurirja, ki vam je takšno pošiljko dostavil prosite, da izpolni zapisnik. Za lažjo rešitev zahtevka bo dobrodošla tudi fotografija poškodbe. Kopijo zapisnika in opis težave nam čim prej pošljite na mail. V kolikor poškodbe opazite kasneje, kontaktirajte dostavno službo ali nas in pomagali vam bomo rešiti nastalo težavo.

12. Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo izdelek za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema izdelkov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema artiklov.

Odstop od pogodbe potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca: info@hov-hov.si.

Obrazec za odstop od pogodbe je na voljo [tu](#).

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti izdelek vrne ali pošlje na naslov prodajalca: Mikroteh d.o.o., Novi trg 11, 3000 Celje ali ga osebno prinese na predhodno dogovorjen naslov. Vrnitev prejetih izdelkov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe. 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. Potrošnik izdelkov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus izdelkov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila izdelkov, ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe. Izdelek je potrebno vrniti prodajalcu nemudoma oziroma najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe.

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je izdelek, ki je bil izdelan po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe. Možnosti odstopa od pogodbe ni pri nakupu programske opreme ali avdio in video nosilcev, če je potrošnik odprl varnostni pečat. Prav tako ni možno vračilo prehranskih izdelkov, če je potrošnik odprl originalno embalažo. Odstop od pogodbe ni mogoč za izdelke ali storitve:

- za izdelke ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- za izdelke, ki so izdelani po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeni njegovim osebnim potrebam;
- za izdelke, ki zaradi svoje narave niso primerni za vračilo, so hitro pokvarljivi ali jim hitro preteče rok uporabe;
- za opravljano storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni;
- zapečateni avdio ali videoposnetke in računalniške programe, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- zapečatenih izdelkov, ki niso primerni za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
- pri nakupu hrane za male živali, v kolikor je embalaža odprta ali poškodovana;
- izdelke, ki so zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- digitalne vsebine, ki se ne dostavijo na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo.

Vračilo opravljenih vplačil vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena oblika dostave s strani Hov-Hov.si) bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik (kar je najbolj običajno s plačilom na transakcijski račun). Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Na TRR uporabnika se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne na TRR uporabnika. V izjemnih primerih, ko izdelki niso vrnjeni v skladu ZVPot, lahko potrošniku ponudimo odkup izdelka z ustrezno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi potrošnika po elektronski pošti. Potrošnik omenjeno odkupnino koristi izključno ob naročilu drugega izdelka enake ali višje vrednosti. Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov. Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe za izdelke, ki tvorijo komplet, lahko za celoten komplet zahteva zamenjavo za enak komplet ali vračilo kupnine. Potrošnik lahko zamenja izdelek iz kompleta, v primeru stvarne napake ali poškodbe izdelka, zanj pa ne more zahtevati vračila kupnine. V primeru uveljavljanja garancije izdelka iz kompleta velja garancijski rok proizvajalca.

13. Garancija

Izdelki 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. Če uveljavljate garancijo, boste popravljen izdelek prejeli najhitreje, če garancijo uveljavljate neposredno pri proizvajalcu oziroma njegovem pooblaščenem servisu. Seznam je naveden na priloženem garancijskem listu.

14. Stvarna napaka

O stvarni napaki govorimo kadar:

- izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet,
- izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana,
- izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane,
- je prodajalec izročil izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model predstavljen le zaradi obvestila.

Primernost izdelka se preverja z drugim, brezhibnim izdelkom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu. Kupec mora prodajalca o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku in hkrati omogočiti pregled izdelka. Pravico do uveljavljanja stvarne napake na izdelku natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Prav tako se ne upošteva neznatna stvarna napaka.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim ali
- vrne plačani znesek.

15. Oddaja odpadne električne in elektronske opreme (OEEO)

Ob nakupu nove električne in elektronske opreme (EEO) lahko brezplačno oddate odpadno električno in elektronsko odpremo (OEEO) na naslovu podjetja. Odpadna električna in elektronska oprema (OEEO), ki jo boste prepustili, mora biti po namenu uporabe in razvrstitvi v razred električne in elektronske opreme enaka dobavljeni/kupljeni, prav tako mora biti število oddanih kosov enako številu dobavljenim.

16. Varovanje osebnih podatkov

Hov-Hov.si se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 in ZVOP-1. Vse podrobne informacije o obdelavi osebnih podatkov najdete v zavihku [Zasebnost in piškotki](#). Uporabnik se mora zavedati, da je dolžan spletnemu trgovcu posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan spletnega trgovca obvestiti o spremembi svojih podatkov.

Uporabnik s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki, ki jih je navedel, pravilni. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega e-mail naslova, uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

17. Komunikacija

Hov-Hov.si bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje in v skladu z določili ZEKom-1. Oglasna elektronska sporočila Hov-Hov.si bodo vsebovala naslednje sestavine:

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

18. Ocene, mnenja in priporočila

Mnenja, ocene in priporočila, ki jih kupci napišejo, so del funkcionalnosti spletne trgovine, in namenjeni skupnosti vseh uporabnikov. Hov-Hov.si omogoča, da mnenje napiše katerikoli uporabnik spletne trgovine, pred dokončno objavo pa jih Hov-Hov.si pregleda. Hov-Hov.si ne bo objavil mnenj oziroma prispevkov, ki so kakorkoli žaljivi, neprimerni ali po oceni Hov-Hov.si ne nudijo koristi drugim uporabnikom in obiskovalcem. Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja ali komentarja in Hov-Hov.si dovoljuje objavo dela ali celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih. Hov-Hov.si ima pravico vsebino mnenja ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu Hov-Hov.si, 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 Hov-Hov.si.

19. Avtorske pravice

Spletna trgovina in vsi podatki, opisi izdelkov, programska koda, tehnologije, slike izdelkov in grafika ter vsi ostali elementi prikazani v spletni trgovini so zaščiteni in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja.

20. Tehnični opisi in fotografije

Opisi pri artiklih in fotografije so pridobljeni od proizvajalcev, dobaviteljev in drugih zunanjih zbirk podatkov. Kljub izjemnemu prizadevanju, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke in fotografije, se lahko zgodi, da so ti napačni. V tem primeru bo Hov-Hov.si kupcu omogočil odstop od nakupa. Pridržujemo si pravico do spremembe tehničnih opisov, konfiguracij in fotografij brez predhodnega obvestila. Slike izdelkov so simbolične, ne predstavljajo dejanskega stanja in ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

21. Omejitev odgovornosti

Hov-Hov.si se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da Hov-Hov.si ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo Hov-Hov.si kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla. Hov-Hov.si ne odgovarja za vsebino mnenj o izdelkih, ki jih napišejo obiskovalci. Hov-Hov.si mnenja pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Hov-Hov.si ne odgovarja za informacije v mnenjih in se omejuje od kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih. Hov-Hov.si ima možnost odstopa od pogodbe, 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 Hov-Hov.si v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi napake v ceni.

22. Pritožbe in spori

Hov-Hov.si spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav lahko kupec s podajalcem Hov-Hov.si stopi v kontakt preko telefona 070 90 05 05 ali po elektronski pošti info@hov-hov.si. Pritožba se odda prek elektronske pošte info@hov-hov.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Hov-Hov.si se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si Hov-Hov.si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Skladno z zakonskimi normativi Mikroteh 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.

Hov-Hov.si, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je potrošnikom na voljo [tukaj](#).

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.