# Pogoji poslovanja

Splošni pogoji spletne trgovine Špan so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

S spletno trgovino Špan (v nadaljevanju tudi » trgovina«) upravlja podjetje ŠPAN d.o.o., Tržaška cesta 547, 1351 Brezovica pri Ljubljani, matična številka: 5542910, davčna številka: SI89996950, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi prodajalec).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Špan, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med Špan d.o.o. in kupcem. Splošni pogoji poslovanja urejajo tudi posamezna pravila nakupa na prevzemnih mestih družbe Špan d.o.o.

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 z njimi. Splošni pogoji poslovanja so na vpogled tudi na prevzemnem mestu Špan d.o.o.

**1. Vrste uporabnikov**

Z enkratnim vpisom v spletno trgovino Špan prek elektronske pošte postane obiskovalec gost spletne trgovine Špan. S potrjeno registracijo v spletni trgovini Špan pa postane član spletne trgovine Špan. Tako gost kot član spletne trgovine Špan (v nadaljevanju tudi uporabnik) pridobita pravico do nakupa v spletni trgovini Špan.

Ob registraciji v spletno trgovino kot član spletne trgovine Špan d.o.o. pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo. Uporabniško ime in geslo člana spletne trgovine Špan d.o.o. nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki.

Registracija je možna tudi med postopkom nakupa.

Če želi uporabnik kadarkoli kasneje svoj naslov elektronske pošte zamenjati z drugim, mora zahtevek za to poslati na online@span.si. Sprememba elektronskega naslova bo izvedena isti ali najkasneje naslednji delovni dan, o tem pa bo uporabnik obveščen prek elektronske pošte.

Nakup določenih artikov, ki so na zalogi na posameznem prevzemnem mestu Špan d.o.o., je mogoč tudi brez vpisa v spletno trgovino Špan d.o.o. in sicer po Redni ceni.

**2. Dostopnost informacij**

Podjetje Špan d.o.o. se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovil naslednje informacije:

- podatke o podjetju Špan d.o.o. (ime in sedež podjetja, matična številka, ID za ddv),

- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene lastnosti artiklov,
- dostopnost artiklov (vsak artikel, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- pogoje dostave artiklov (ter način, kraj in rok dostave),
- cene, ki morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza in druge dajatve, ter rok veljavnosti tega podatka,
- 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 (opis pravice do odstopa v skladu s 43.č ZVPot; v primerih, ko potrošnik v skladu s 43.č členom ZVPot nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obveščen),
- pojasnilo postopka s pritožbo, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

**3. Ponudba artiklov**

Zaradi narave poslovanja prek spleta se ponudba spletne trgovine Špan d.o.o. ažurira in spreminja pogosto in hitro.

Cena v spletni trgovini Špan d.o.o. je prikazana kot **Cena**. Cena velja za vse registrirane uporabnike spletne trgovine Špan d.o.o. (to je za uporabnike, ki spletni trgovini Špan d.o.o. zaupajo svoje podatke). Registriran uporabnik spletne trgovine Špan d.o.o. postanete z registracijo v spletni trgovini kot **član spletne trgovine Špan d.o.o.** ali enkratnim vpisom v spletno trgovino kot **gost spletnet trgovine Špan d.o.o.** Na prevzem mestu so posamezni artikli na voljo za nakup ter sta na njih prikazana Cena in Akcijska cena.

Oznake artiklov:

- Artikel z oznako **"Novo"** je na novo dodan artikel v ponudbo spletne trgovine Špan d.o.o. S to oznako bo izpostavljen minimalno 14 dni in maksimalno 6 mesecev.
- Artikel z oznako **"Akcijski atrikel"** ima še dodatno znižano ceno glede na ceno, ki velja do odprodaje zalog tega artikla. Odstotek znižanja je naveden ob artiklu.
- Artikel z oznako **"Trenutno ni na zalogi"** trenutno ni dobavljiv. To pomeni, da ni na zalogi niti v centralnem skladišču Špan d.o.o. niti pri dobavitelju.
- Artiklu z oznako **"Priljubljeni artikli"** prodajni svetovalec Špan d.o.o. zaradi lastnosti artikla 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 Špan d.o.o. zanjo ne prevzema nobene odgovornosti.

**4. Naročilo**

Kupoprodajna pogodba med Špan d.o.o. in kupcem je v spletni trgovini Špan d.o.o je sklenjena v trenutku, ko Špan d.o.o. kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za

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

Kupoprodajna pogodba (t.j. prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku Špan d.o.o.

**5. načini plačila**

Spletna trgovina Špan d.o.o. omogoča naslednje načine plačila:

- z gotovino ob prevzemu*
- po ponudbi/predračunu**
- s plačilno oziroma kreditno kartico (Activa, MasterCard®, Visa, Visa Electron, American Express (preko spletnega plačila), BA Maestro, Diners club)*

*Pri posameznih naročilih si pridržujemo pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun Špan d.o.o. po ponudbi/predračunu, pri čemer še vedno velja Cena.

**Po prejemu plačila po ponudbi/predračunu gre naročilo naprej v proces obedelave.
Na prevzem mestu Špan d.o.o. je možno plačilo z gotovino ali s s plačilno oziroma kreditno kartico (Activa, MasterCard®, Visa, Visa Electron, BA Maestro, Diners Club - le za imetnike novih kartic). Plačilo z vrednotnicam ni mogoče.

Pri plačilu s kreditno kartico preko spleta nas v primeru preklica naročila ali spremembe načina plačila s stani uporabnika obvestite na online@span.si za kreditiranje kartice ali vračila kupnine.

**6. izdaja računa**
Špan d.o.o. po dostavi naročenih artiklov kupcu pošlje tudi račun v paketu z naročilom. V primeru osebnega prevzema na prevzemnem mestu prejme kupec natisnjen račun za nakupljene artikle ob njihovem prevzemu.

Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom 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.

**7. Cene**

Cena velja za vse registrirane uporabnike spletne trgovine Špan d.o.o., ki so Špan d.o.o. zaupali svoje podatke. Registriran uporabnik spletne trgovine Špan d.o.o. postanete z registracijo v spletni trgovini kot **član spletne trgovine Špan d.o.o.** ali enkratnim vpisom v spletno trgovino kot **gost spletne trgovine Špan d.o.o.**

**Redna cena**

Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.

Popusti, promocijske kode ipd. se praviloma ne seštevajo. Popust pri posameznem artiklu in promocojska koda se seštevata.

Vplačana sredstva po darilnih bonih, bonusih in predračunih se ne obrestujejo. Darilnih bonov in kod bonusov za popust ni možno menjati za gotovino.

**8. Plačilne in kreditne kartice**

V primeru plačila s plačilnimi ali kreditnimi karticami veljajo še naslednji pogoji:

- plačnik (podatki v računu uporabnika) mora biti ista oseba ali organizacija, kot je lastnik plačilne ali kreditne kartice,
- po potrditvi prejema naročila ni možna sprememba vsebine naročila oz. končnega zneska naročila, razen izjemoma z odobritvijo Špan d.o.o.

**9. Koda za popust**

Koda za popust prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek spletne trgovine Špan d.o.o. in je časovno omejena. Aktivno kodo za popust najdete na naslovni strani oglasnega sporočila ali je bila poslana direktno uporabniku na njegov email naslov.

V primeru, da kupec izkoristi kodo za popust, a naročilo s koriščeno kodo kasneje sam prekliče po lastni volji, do nove ugodnosti z naslova te kode ni več upravičen.

Uporaba kode za popust:

- Izberite artikle, ki jih želite kupiti in jih dajte v košarico. Vrednost vašega naročila mora biti vsaj 1 € višja od vrednosti kode za popust. Ko končate z dodajanjem artiklov v košarico, nadaljujte s klikom na gumb **Na blagajno**. Izberite način dostave, navedite naslov za dostavo in izberite način plačila.
- V istem koraku v polje Darilni bon, promocijska koda, koda za popust vpišite kodo za popust in vnos potrdite s klikom na gumb **Uporabi**. V primeru, da želite istočasno izkoristiti več kod za popust, jih v polje vnesite istočasno in jih ločite z vejico ali presledkom. Nato kliknite gumb **Uporabi**.
- Za nakup enega artikla je možno uveljaviti le eno kodo za popust. Število kod za popust ne sme presegati števila naročenih različnih artiklov (na primer: ob naročilu 4 artiklov lahko sočasno uporabite največ 4 različne kode za popust).
- Ko vpišete kode za popust, se vrednost kod za popust avtomatsko odšteje od cene vašega naročila v zadnjem koraku – Povzetek naročil. Ostane znesek, ki ga je potrebno še poravnati.
- Koda za popust je enkratna koda, kar pomeni, da jo lahko uporabite le enkrat.
- Kombinacija različnih oblik ugodnosti (koda za popust, promocijska koda in bonus) znotraj istega naročila ni mogoča.

**10. postopek nakupa**

**10.1. Naročilo in oddaja naročila**
Kupec izbere željen izdelek in s klikom na ikono povezave "Dodaj v košarico" doda izbrani izdelek v nakupovalno košarico. Postopek naročila izbranega blaga poteka v 5. korakih. S klikom na ikono nakupovalnega vozička kupec dostopi do obrazca za naročanje tega izdelka. V obrazcu kupec nadaljuje z drugim korakom t.j. izbiranjem Načina plačila kjer se lahko odloči med plačilom po povzetju ali s kreditno kartico, tretjim korakom z izbiro Načina dostave, kjer lahko vpiše drug naslov za dostavo, v kolikor se le-ta razlikuje od naslova plačnika, četrtim korakom s Pregledom naročila kjer kupec vidi celotno naročilo z vsemi izbranimi artikli, cenami, popusti in morebitnimi stroški dostave, kjer se lahko še vedno odloči in ne izvede nakupa in zadnjim petim korakom Potrditvijo naročila, ko kupec odda naročilo. Pri vsakem od korakov ima kupec možnost vrnitve korak nazaj. Po oddaji naročila, kupec prejme obvestilo/pogodbo (pogodba je v slovenskem jeziku) na zaslon in s tem je naročilo sprejeto v čakalno vrsto. Na tej stopnji ima kupec možnost preklicati naročilo preko elektronske pošte ali telefona. Napake, popravke ali dodatke k naročilu nam lahko sporočite po elektronski pošti na naslov online@span.si ali telefonu +386 01 365 81 10, upoštevali bomo vse vaše pripombe, napake ali popravke. V primeru uspešno oddanega naročila, se vam po oddaji izpiše tudi potrditveni tekst hkrati pa prejmete kopijo vašega naročila po elektronski pošti. Če tega teksta ne vidite in hkrati na zaslonu ni izpisane številke vašega naročila, pomeni da je prišlo bodisi do tehnične napake ali napačno vnešenih podatkov. Postopek lahko ponovite ali pa nas kontaktirate za pomoč.

**10.2. Naročilo potrjeno**
Po preteku dveh ur od sprejema naročila v čakalno vrsto, vendar največ v 72 urah, ponudnik naročilo pregleda in ga po potrebi lahko z utemeljenim razlogom zavrne. Ponudnik si pridržuje pravico, da po potrebi pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko oziroma ga kontaktira po elektronski pošti.

**10.3. Blago odposlano**
Ponudnik v obljubljenem roku blago zapakira ter odpošlje.

**11. Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga**

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti z dnem, ko kupec pridobi pravico posesti nad blagom.

Odstop od pogodbe potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca: **online@span.si**

Obrazec za odstop od pogodbe artiklov je uporabnikov na voljo **na povezavi**.
V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov skladišča podjetja: Špan d.o.o. Tržaška 547, 1351 Brezovica pri Ljubljani ali ga osebno prinese na enega od prevzemnih mest prodajalca.

Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če 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 artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, 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.

**Odstop od pogodbe ni mogoč za blago:**

- za blago 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 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;
- blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;

Vračilo opravljenih vplačil vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja) 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), razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugačnega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

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. Uporabniku 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 uporabniku.
V izjemnih primerih, ko artikli niso vrnjeni v skladu ZVPot, lahko potrošniku ponudimo odkup artikla z ustrezno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup z znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi potrošnika po elektronski pošti. Potrošnik omenjeno odkupnino koristi izključno ob naročilu drugega artikla enake ali višje vrednosti.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov (neuradno prečiščeno besedilo).

Še več informacij si oglejte na strani Politika odstopa od pogodbe.

Odstop potrošnika od pogodbe za artikle iz kompleta

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe za artikle, ki tvorijo komplet, lahko za celoten komplet zahteva zamenjavo za enak komplet ali vračilo kupnine. Potrošnik lahko zamenja artikel iz kompleta, v primeru stavrne napake ali poškodbe artikla, zanj pa ne more zahtevati vračila kupnine. V primeru uveljavljanja garancije artikla iz kompleta velja garancijski rok proizvajalca.

**12. Garancija**
Proizvajalec je v skladu z zakonom dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom prodajalca.
Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 45 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa izdelek zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim izdelkom. Kupec lahko garancijo uveljavlja tudi pri prodajalcu, vendar tudi v tem primeru velja določilo iz prejšnjega odstavka.
Posredovanje blaga v garancijo se opravi v skladu s pogoji, ki jih proizvajalec navede na garancijskem listu, kupec s tem nima stroškov.

**13. Stvarna napaka**
**Kdaj je napaka stvarna? Ko ustreza naslednjim pogojem:**

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

**Kako se preverja primernost artikla?**
Preverja se z drugim, brezhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

**Kako se stvarno napako uveljavi?**
Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku. Kupec nam hkrati omogoči pregled artikla.
Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

**Obrazec za vračilo artikla za uveljavljanje stvarne napake**
Če želite pošiljko vrniti na naše stroške, to storite tako, da se o tem dogovorite z našimi sodelavkami in sodelavci iz oddelka za pomoč uporabnikom (01 365 81 10 oz online@span.si).

V skladu s tem dogovorom bomo na vaš naslov poslali poštarja, ki bo prevzel pošiljko. Pozor: drugačen način posredovanja (pošiljanja) na stroške Špan d.o.o. ni možen.

**14. sprememba naročila**
Za spremembe pri naročilu ali preklic naročila pokličite našo pomoč na telefonsko številko 01 365 81 10.

**SPREMEMBA ARTIKLOV IZ NAROČILA**
Če ste v okviru enega naročila naročili več artiklov, prekličete le neželeni artikel. Želeni model artikla nato naročite znova – z oddajo novega spletnega naročila. Preostali del prvotnega naročila ostane veljaven. Rešitev je primerna le, ko gre za osebni prevzem artiklov, sicer bi morali dvakrat plačati stroške dostave. Druga možnost, ki jo imate, je preklic naročila v celoti in ponovno naročilo vseh artiklov.

**SPREMEMBA NAČINA PLAČILA**
Sprememba načina plačila po oddanem naročilu je možna v primerih, ko je bil izbran način plačila s kartico preko spleta ali po predračunu (in v nobenem od teh primerov še ni bilo plačano). V tem primeru lahko zahtevate spremembo načina plačila na gotovino. V ostalih primerih pa je potrebno naročilo preklicati in oddati novo.

**SPREMEMBA DATUMA IN NAČINA DOSTAVE**
Načina dostave pri oddanem naročilu žal ne morete spreminjati. To pomeni, da je potrebo naročilo preklicati in oddati novo.
Če vam dogovorjeni datum dostave na ustreza le to navedite kot opombo ob oddaji naročila v za opombe predvideno okno.

**15. Omejitev odgovornosti**

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

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

Špan d.o.o. ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih Špan d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

**16. Pritožbe in spori**

Špan d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Špan d.o.o. se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec s podajalcem Špan d.o.o. lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 01 365 81 10 ali po elektronski pošti na online@span.si. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova online@span.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Špan d.o.o. 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 Špan d.o.o. prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi Špan 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. Špan d.o.o. 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 na voljo potrošnikom tukaj.

https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL

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.

Pogoji veljajo od 26. novembra 2018.