

1. Splošno

Splošni pogoji poslovanja so sestavljeni v skladu s predpisi s področja varstva potrošnikov, na podlagi priporočil Gospodarske zbornice Slovenije in mednarodnih kodeksov za spletno in elektronsko poslovanje. S spletno trgovino Avena (v nadaljevanju kot »spletna trgovina«) upravlja Avena, Matejka Kosi s.p. (v nadaljevanju kot »Trgovec«).

Spletna trgovina Avena primarno posluje v slovenskem jeziku.

Obiskovalec lahko nakup opravi brez registracije ali si ustvari uporabniški račun. Z registracijo pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, in uporabniško geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata ter ga povezujeta z vnesenimi podatki. Registriranemu uporabniku so v njegovem uporabniškem profilu na voljo podatki o njegovih naročilih. Registracijo in nakup lahko opravi polnoletna in poslovno sposobna oseba. Z nakupom izdelka obiskovalec oziroma uporabnik postane kupec.

S temi Splošnimi pogoji poslovanja se opredeljuje delovanje spletne trgovine, pravice in dolžnosti obiskovalca, uporabnika in kupca ter poslovno razmerje med Trgovcem in uporabnikom kot kupcem izdelkov iz ponudbe spletne trgovine.

2. Dostopnost informacij

Trgovec se zavezuje, da bodo uporabniku vselej na voljo:

- podatki o identiteti Trgovca (predvsem firma in sedež družbe ter številka registra, kjer je družba vpisana);
- kontaktni podatki, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo s Trgovcem (naslov elektronske pošte, telefon ipd.);
- informacije o bistvenih značilnostih izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine, vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami;
- informacije o dostopnosti izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine;
- način in pogoji dostave izdelkov oz. izvršitve storitev, predvsem kraj in rok dostave;
- informacije o načinu plačila;
- podatki o časovni veljavnosti ponudbe iz spletne trgovine;
- informacije o roku, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop;

- informacije o možnosti vračila izdelkov in o tem, če in koliko takšno vračilo stane uporabnika;
- informacije o postopku s pritožbo uporabnika ter podatki o kontaktni osebi Trgovca za stike z uporabniki.

3. Ponudba izdelkov, rok dobave in prevzem

Ponudba izdelkov v spletni trgovini se zaradi narave poslovanja preko spleta pogosto in hitro spreminja ter ažurira.

Rok dobave izdelkov, ki so na zalogi, je do sedem delovnih dni od dneva oddaje naročila za dostavne naslove v Sloveniji. Za ostale izdelke velja za dostavne naslove v Sloveniji rok dobave, ki je naveden na straneh spletne trgovine. Vsak izdelek iz spletne trgovine je dostopen v razumnem roku. Štetje roka se konča naslednji delovni dan, ki sledi dnevni oddaje pošiljke dostavni službi. Naročilo lahko oddajo kupci ne glede na državo njihovega prebivališča ali državljanstvo. Dostava naročenega blaga se izvaja izključno na naslove v Sloveniji. Posamezni paket lahko tehta največ 20 kg. Dostava na naslove zunaj Slovenije ni mogoča.

Naročene izdelke Trgovec dostavlja na naslov v Sloveniji prek Pošte Slovenije oziroma druge dostavne službe, ki jo omogoči Trgovec. Način plačila uporabnik izbere ločeno v skladu s 4. poglavjem teh pogojev.

V primeru, če uporabnik želi osebno prevzeti naročene izdelke v fizični trgovini trgovca, mora to željo vpisati pod opombe naročila. Osebni prevzem je možen le v poslovni enoti trgovca na naslovu Vegova 2 E, 2250 Ptuj. V tem primeru se stroški obdelave in dostave ob prevzemu ne obračunajo, kljub temu da so izkazani v spletnem naročilu. Ob izbiri osebnega prevzema blaga v fizični trgovini, mora naročene izdelke prevzeti najpozneje prvi delovni dan, ki sledi dnevni naročila. Če tega ne stori v tem roku in če blago še ni plačano, trgovec stornira naročilo in nima več obveznosti do uporabnika glede tega naročila. Ta rok se lahko po dogovoru med trgovcem in uporabnikom podaljša.

Če kupec že plačanega blaga ne prevzame v dogovorjenem roku, ga Trgovec pozove k prevzemu in mu določi primeren dodatni rok. Stranki se lahko dogovorita tudi za naknadno pošiljanje blaga na stroške kupca. Glede posledic neprevzema se uporabljajo določbe Obligacijskega zakonika. Trgovec in uporabnik se lahko tudi naknadno dogovorita za pošiljanje blaga po pošti, za kar veljajo določbe teh pogojev glede stroškov obdelave in dostave blaga ali pa sporazumno poiščeta druge rešitve.

Znesek poštnih stroškov (stroški obdelave in dostave) je opredeljen v poglavju 5.

4. Načini plačila

Trgovec uporabniku omogoča naslednje načine plačila nakupa izdelkov iz spletne trgovine:

- z gotovino ali plačilnimi karticami ob osebni prevzemu;
- z gotovino po poštnem povzetju;
- s plačilom po predračunu (predplačilo na TRR Trgovca);
- s plačilno oziroma kreditno kartico (Mastercard, Visa, Diners club, American Express);
- s storitvijo plačila preko sistema PayPal, v tem primeru se k spletni ceni prištejejo stroški izvedbe transakcije;

Plačilo s plačilno oziroma kreditno kartico je možno samo, če so podatki v profilu uporabnika za plačnika enaki kot podatki v profilu uporabnika za imetnika plačilne oziroma kreditne kartice.

Uporabnik mora, ob izbiri načina plačila "predplačilo na TRR Trgovca", naročene izdelke plačati najpozneje v roku 3 delovnih dni, ki sledijo dnevu naročila (priliv mora biti v tem roku knjižen na TRR trgovca). Če uporabnik tega ne stori, trgovec stornira naročilo in nima več obveznosti do uporabnika glede tega naročila. Ta rok se lahko po dogovoru med trgovcem in uporabnikom podaljša.

5. Cene

Spletna cena velja za vse registrirane uporabnike spletne trgovine Trgovca. Na spletno ceno so možni pribitki, glede na izbrani način plačila in vrednost nakupa (glej točko 4. in 5. odstavek te točke).

Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih in vsebujejo DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov dostave (glej točki 3. in 10.). Vse cene veljajo samo za elektronsko naročilo izdelkov prek spletne trgovine in za telefonsko naročilo.

Izdelki, ki so označeni z dvema cenama (višja in nižja) niso nujno v akcijski prodaji. Nižja cena v tem primeru pomeni spletno ceno, v fizični trgovini pa velja višja cena. Izdelki, ki so v akciji so kot taki posebej označeni na način, da se nahajajo v zavihku AKCIJA.

Vse cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti, zato veljajo le do njihove vsakokratne spremembe.

Strošek obdelave in dostave se obračuna na naslednji način:

- pri vrednosti nakupa do 19,99 EUR z DDV znaša praviloma 4,95 EUR z DDV,
- pri vrednosti nakupa od vključno 20,00 EUR do 39,99 EUR z DDV znaša praviloma 3,95 EUR z DDV in
- pri vrednosti nakupa od vključno 40,00 EUR do 49,99 EUR z DDV znaša praviloma 2,95 EUR z DDV.

Pri naročilih v vrednosti 50,00 EUR ali več se stroški obdelave in dostave ne zaračunajo.

Znesek stroška obdelave in dostave je lahko tudi nižji (nikakor ne višji) kakor je navedeno zgoraj. Natančen znesek je izračunan in prikazan v koraku košarica in je lahko odvisen tudi od vrste izdelkov.

6. Postopek nakupa

6.1. Tehnični koraki, ki vodijo do sklenitve kupoprodajne pogodbe

V postopku nakupa so uporabniku (kupcu) na voljo naslednji tehnični koraki:

- prijava v spletno trgovino z uporabo elektronskega naslova ali uporabniškega gesla, če si je uporabnik (kupec) že predhodno oblikoval uporabniški račun (glej tudi točko 1.);
- iskanje posameznega izdelka v ponudbi izdelkov v spletni trgovini;
- izbor izdelka za nakup;
- dodajanje izbranega izdelka za nakup v nakupovalno košarico;
- določitev količine izdelka za nakup v nakupovalni košarici;
- pregled cene izbranega izdelka v izbrani količini, vključno z obračunanim davkom, če se ta obračuna;
- izbor načina dostave izdelka (glej tudi točki 3. in 10.);
- izbor načina plačila (glej tudi točko 4.);
- pregled naročila z izbranim načinom dostave izdelka in obračunanimi stroški dostave, če se ti obračunajo;
- pregled podatkov in potrditev pregleda podatkov z možnostjo vrnitve za popravek podatkov ter
- potrditev in oddaja naročila ter s tem zaključek nakupa (glej tudi točki 6.3. in 6.4.).

6.2. Tehnološka sredstva, ki omogočajo prepoznavanje in popravljanje napak pred oddajo naročila

Pred oddajo naročila je uporabniku (kupcu) prek grafičnega uporabniškega vmesnika omogočeno, da s takojšnjim učinkom, enostavno in brez težav:

- vidi in pregleda, katere izdelke je izbral in dodal v nakupovalno košarico;
- vidi in pregleda ceno posameznega izdelka ter skupno ceno celotne izbrane količine posameznega izdelka;
- spreminja izbrano količino posameznega izdelka in izračuna novo ceno tako spremenjene količine;
- odstranjuje izbrane izdelke, ki jih ne želi kupiti, iz nakupovalne košarice.

V posebnem koraku pred dokončno oddajo naročila lahko uporabnik pregleda vse vnesene podatke o plačniku in dostavi ter povzetek naročila, vključno z izdelki, količinami, cenami, stroškom dostave, morebitnimi dodatnimi stroški, načinom plačila in skupnim zneskom. Z izbiro gumba »NAZAJ IN POPRAVI PODATKE« se lahko vrne na blagajno, popravi vnesene podatke ter spremeni izbrani način dostave ali plačila. Pred dokončno oddajo naročila potrdi pravilnost vnesenih podatkov.

6.3. Naročilo sprejeto

Po oddaji naročila kupec od Trgovca po elektronski pošti prejme obvestilo, da je naročilo sprejeto. Registriranemu kupcu so podatki o statusu in vsebini naročila dostopni tudi v njegovem uporabniškem profilu. Ob oddaji naročila se kupec strinja s trenutno veljavnimi splošnimi pogoji spletne trgovine..

Ko uporabnik po pregledu vseh podatkov klikne gumb »KUPITE SEDAJ« in je naročilo uspešno oddano, je kupoprodajna pogodba med uporabnikom (kupcem) in Trgovcem sklenjena. Trgovec uporabniku brez nepotrebnega odlašanja po elektronski pošti potrdi prejem naročila.

6.4. Obdelava naročila

Po prejemu naročila Trgovec preveri dobavljivost naročenih izdelkov in pravilnost podatkov ter naročilo pripravi za odpremo. Trgovec lahko zaradi preverjanja podatkov ali zagotavljanja pravilne dostave telefonsko kontaktira uporabnika (kupca) na sporočeno telefonsko številko. Če posameznega naročenega izdelka iz objektivnih razlogov ni mogoče dobaviti, Trgovec uporabnika (kupca) o tem brez nepotrebnega odlašanja obvesti. Morebitna zamenjava izdelka je mogoča samo s soglasjem uporabnika (kupca), sicer Trgovec vrne morebitno že prejeto plačilo za nedobavljivi izdelek. Trgovec uporabnika (kupca) po elektronski pošti obvesti o predvidenem roku dobave.

6.5. Blago odpremljeno

Trgovec v dogovorjenem roku naročene izdelke pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti uporabnika (kupca).

6.6. Izdaja računa

Trgovec ob dostavi priloženo pošlje račun (davčna blagajna) za kupljene izdelke, na katerem so podrobno prikazane cene, zneski popustov in stroški nakupa, ki so enaki podatkom iz predhodnega naročila. Kupec s potrditvijo le teh soglaša že ob oddaji naročila.



6.7. Naročila po telefonu

Naročila je mogoče oddati tudi po telefonu na mobilno telefonsko številko Telekom Slovenije 041 445-057, pri čemer stroške klica plača uporabnik(kupec) po ceniku svojega operaterja. V tem primeru je možno plačilo po predračunu ali po povzetju. Glede ostalega veljajo ti pogoji. Ob telefonskem naročilu se šteje, da uporabnik sprejema in je seznanjen s splošnimi pogoji in ostalimi pravili spletne trgovine vključno z obdelavo osebnih podatkov najpozneje s trenutkom oddaje telefonskega naročila.

Pri telefonskem naročilu je kupoprodajna pogodba sklenjena, ko se Trgovec in uporabnik (kupec) dogovorita o bistvenih sestavinah naročila, zlasti o izdelkih, količini, ceni, načinu plačila in dostave.

7. Kupoprodajna pogodba

Trgovec kupcu, ki kupi izdelek iz spletne trgovine, izda račun v pisni obliki, z razčlenjenimi cenami in stroški, ki jih zaračuna Trgovec, ter drugimi predpisanimi sestavinami. Trgovec račun priloži pošiljki. Kupoprodajna pogodba v obliki nakupnega naročila je v elektronski obliki shranjena na strežniku Trgovca.

Registriranemu kupcu je naročilo dostopno tudi v uporabniškem profilu, vsak kupec pa po elektronski pošti prejme potrditev naročila, ki jo lahko shrani. Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

Kupoprodajna pogodba med Trgovcem in kupcem je sklenjena, ko kupec po pregledu naročila klikne gumb »KUPITE SEDAJ« in je naročilo uspešno oddano Trgovcu. Od tega trenutka so cene in drugi pogoji nakupa, prikazani neposredno pred oddajo naročila, določeni in zavezujejo tako Trgovca kot kupca.

Če je pri objavi cene prišlo do očitne in nedvoumne tehnične ali vnosne napake, zaradi katere je prikazana cena bistveno nesorazmerna z redno prodajno ceno oziroma običajno vrednostjo izdelka, Trgovec kupca o napaki obvesti brez nepotrebnega odlašanja ter mu predlaga izvedbo naročila po pravilni ceni ali sporazumno razveljavitev pogodbe. Če sporazum ni dosežen, lahko Trgovec zahteva razveljavitev pogodbe zaradi bistvene zmotе v skladu z Obligacijskim zakonikom. Do razrešitve tega vprašanja Trgovec naročila ne odpremi. Morebitni že prejeti znesek kupcu brez nepotrebnega odlašanja vrne z enakim plačilnim sredstvom, razen če se dogovorita drugače. Trgovec cene oddanega naročila ne sme enostransko spremeniti. Običajni popusti in akcijske cene se ne štejejo za očitno napako.

8. Pravica do odstopa od nakupa, vračilo izdelkov

Uporabnik (kupec) (v nadaljevanju tega poglavja: potrošnik) ima pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopi od te pogodbe.

Odstopni rok poteče v 14 dneh od dne ko potrošnik pridobi fizično posest na blagu ali jo pridobi namesto potrošnika tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen določi potrošnik.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti podjetje Avena, Matejka Kosi s. p., Ilovci 16 A, 2275 Miklavž pri Ormožu, elektronski naslov: info@avena.si, o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe. Obvestilo lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti.

Potrošnik lahko uporabi vzorčni obrazec, ki je skupaj z informacijami o pravici do odstopa dostopen [TUKAJ](#). Uporaba obrazca ni obvezna; potrošnik lahko odstop sporoči tudi z drugo nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

Dokument vsebuje informacije o pravici do odstopa in vzorčni obrazec v skladu s Pravilnikom o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov (Uradni list RS, št. 139/22).

Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice potrošnika do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka od te pogodbe.

Učinki odstopa od pogodbe

Če potrošnik odstopi od te pogodbe, mu podjetje brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva prejeta obvestila o odstopu od te pogodbe povrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja). Tako povračilo podjetje izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je izrecno dogovorjeno drugače; v nobenem primeru pa zaradi tega povračila potrošnik ne nosi nikakršnih stroškov. Podjetje lahko zadrži plačilo, dokler ne prejme vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne pošlje dokaza, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek se zgodi prej.

Potrošnik blago vrne ali izroči brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, na katerega je potrošnik obvestil podjetje o odstopu od pogodbe. Rok se upošteva, če potrošnik blago pošlje nazaj pred iztekom 14-dnevnega roka. Neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik. Blago se lahko vrne po pošti na naslov Avena, Matejka Kosi s. p., Ilovci 16 A, 2275 Miklavž pri Ormožu. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo. Potrošnik odgovarja samo za zmanjšano vrednost blaga zaradi ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za določanje njegove narave, lastnosti in delovanja.

Morebitne korišćene promocijske kode in drugi popusti pa se potrošniku ne vrnejo. Korišćeni darilni bon Trgovec vrne v obliki dobropisa ali novega darilnega bona v enakem znesku.

Izjeme od pravice do odstopa

Razen če se pogodbeni stranki dogovorita drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe:

- pri dobavi blaga, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok uporabe;
- pri dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vraćilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih razlogov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat.

Pri prehranskih dopolnilih in drugih predpakiranih prehranskih izdelkih, ki so zapečateni in po odprtju zaradi varovanja zdravja ali higienskih razlogov niso

primerni za vračilo, potrošnik izgubi pravico do odstopa, če po dostavi odpre varnostni pečat oziroma zapečateno embalažo izdelka.

Če varnostni pečat oziroma zapečatena embalaža nista odprta, sama okoliščina, da gre za prehransko dopolnilo ali drug predpakiran prehranski izdelek, ne izključuje pravice do odstopa.

9. Garancija

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na računu ali na garancijskem listu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil in pogojev, navedenih na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski rok je naveden na garancijskem listu ali na računu. Informacija o garanciji je navedena tudi ob predstavitvi izdelka v spletni trgovini. Če v spletni trgovini informacije o garanciji ni, potem izdelek garancije nima.

Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec blago brezplačno zamenjati z enakim, novim in brezhibnim blagom. Rok se lahko pod zakonskimi pogoji podaljša za največ 15 dni, o čemer mora biti potrošnik obveščen pred potekom prvotnega roka.

Garancija ne izključuje ali omejuje zakonskih pravic potrošnika iz naslova neskladnosti blaga.

10. Dostava

Trgovec bo naročene izdelke dostavil uporabniku (kupcu) v dogovorjenem roku. Pogodbeni partner Trgovca za dostavo pošilk je Pošta Slovenije. Trgovec si pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil učinkoviteje ali smotrneje.

V primeru prevzema izdelkov po poštnem povzetju plača uporabnik (kupec) tudi stroške obdelave in dostave, če se ti obračunajo (glej točko 5.). Znesek plačila, ki se plača dostavni službi mora biti vedno enak ali manjši znesku naročila iz spletne trgovine, brez obračunavanja kakršnih koli dodatnih stroškov (provizij) s strani dostavne službe. Trgovec pošilja izdelke s storitvijo ODKBN (Odkupnina brez naloga).

Če je pošiljka ob dostavi vidno poškodovana ali kaže znake odprtja, naj potrošnik njen prevzem zavrne in od dostavljavca zahteva, da poškodbo oziroma zavrnitev ustrezno evidentira. O tem naj čim prej obvesti prodajalca na elektronski naslov info@avena.si.

Če potrošnik poškodbo ali manjkajočo vsebino ugotovi šele po prevzemu, naj o tem čim prej obvesti prodajalca ter po možnosti priloži fotografije pošiljke,

embalaže in izdelkov. Embalažo naj ohrani do zaključka postopka. Prodajalec bo v sodelovanju z dostavnim partnerjem izvedel reklamacijski postopek.

Če potrošnik poškodovane pošiljke ob dostavi ni zavrnil, to samo po sebi ne vpliva na njegove zakonske pravice v razmerju do prodajalca.

11. Varnost

Trgovec uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. Trgovec v te namene uporablja šifrirano povezavo..

Avtorizacije kreditnih kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku Trgovca.

Za varnost je odgovoren tudi uporabnik (kupec) sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter za ustrezno programsko in protivirusno zaščito svojega računalnika.

12. Varstvo otrok

Trgovec v spletni trgovini ne sprejema naročil od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi za to imel izrecno dovoljenje njegovih staršev ali skrbnikov. Trgovec v spletni trgovini ne ponuja prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so škodljive za otroke.

Trgovec brez izrecnega dovoljenja staršev ali skrbnikov ne bo sprejemal kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke, prav tako ne bo izdajal podatkov, sprejetih od otrok, tretjim osebam, razen staršem oziroma skrbnikom.

Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

13. Politika zasebnosti

Del teh Splošnih pogojev poslovanja je tudi Politika zasebnosti, ki je dostopna na spletni strani [Politika zasebnosti](#) spletne trgovine.

14. Mnenja uporabnikov in ocene izdelkov

Mnenja, komentarji in ocene izdelkov, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci, so del funkcionalnosti spletne trgovine in so namenjene skupnosti uporabnikov.

Trgovec ne odgovarja za vsebino mnenj, komentarjev in ocen izdelkov, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci. Trgovec mnenja, komentarje in ocene pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so zavajajoča, žaljiva, obscena ali po mnenju Trgovca ne nudijo koristi drugim uporabnikom ali obiskovalcem spletne trgovine. Trgovec ne odgovarja za informacije v

mnenjih, komentarjih in ocenah ter se odvezuje kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz teh informacij.

Avtor zagotavlja, da z objavo vsebine ne krši pravic tretjih oseb, ter Trgovcu dovoljuje njeno neizključno, brezplačno in časovno neomejeno objavo oziroma uporabo na spletni strani in v trženjskih gradivih Trgovca. Moralne avtorske pravice ostanejo avtorju. Trgovec ne preverja, ali je oceno ali mnenje podal dejanski kupec.

15. Odgovornost

Trgovec si prizadeva zagotavljati točne in posodobljene informacije o izdelkih. Pri živilih so obvezne informacije o izdelku, vključno s sestavinami in alergeni, kupcu dostopne pred oddajo naročila. Ker lahko proizvajalec spremeni sestavo, embalažo ali deklaracijo izdelka, naj kupec podatke preveri tudi na prejetem izdelku. Če se podatki na prejetem izdelku bistveno razlikujejo od podatkov, prikazanih pred nakupom, naj kupec izdelka ne uporabi in o tem obvesti Trgovca. To določilo ne omejuje zakonskih pravic kupca. V spletni trgovini je večina izdelkov prehranskih in se lahko omenjeni podatki med različnimi serijami zaradi samih sestavin razlikujejo.

Ravnanje v primeru poškodovane, odprte ali nepopolne pošiljke je podrobneje opisano v 10. poglavju teh splošnih pogojev.

Nevarnost izgube ali poškodovanja pošiljke preide na potrošnika, ko potrošnik ali tretja oseba, ki jo je določil potrošnik in ni prevoznik, blago fizično prejme. Če je potrošnik sam naročil prevoz pri prevozniku, ki ga Trgovec ni ponudil, nevarnost preide na potrošnika ob izročitvi blaga temu prevozniku. Ravnanje v primeru poškodovane, odprte ali nepopolne pošiljke je podrobneje opisano v 10. poglavju teh splošnih pogojev.

16. Odveza odgovornosti povezane z vsebinami

Na tej strani so tudi navedene trenutno dostopne informacije o načinih prehranjevanja, katerih viri so povzeti po znanstvenih ali svetovalnih izkušnjah strokovnjakov.

Spletna stran Avena ne more in nima namena nadomestiti posveta z osebnim zdravnikom ali specialistom. Nobena informacija na tej strani ni nasvet osebnega zdravnika ali specialista, ne nadomešča osebne diagnoze ali ne napotuje na določeno terapijo. Vsaka posameznikova uporaba informacij na Avena strani je zgolj na lastno odgovornost, pri čemer še posebej opozarjamo, da se vedno držite navodil osebnega zdravnika ali specialista, še posebej, če imate kakršno koli diagnozo ter da v primeru zdravstvenih težav ne odlašate obiska pri svojem osebnem zdravniku.

17. Avtorske pravice

Vsebine in besedila na spletni strani Trgovca je prepovedano kopirati ali kako drugače uporabljati izven potreb pravnega sodelovanja med prodajalcem in kupcem, razen če je na spletni strani drugače navedeno. Enako velja za slike, video posnetke in druga avdiovizualna dela, ki so objavljena na spletni strani Trgovca.

18. Zakonsko jamstvo za skladnost blaga

Prodajalec mora potrošniku dobaviti blago, ki je skladno s prodajno pogodbo. Prodajalec odgovarja za neskladnost, ki jo je imelo blago ob dobavi in se pokaže v dveh letih od dobave.

Domneva se, da je neskladnost obstajala že ob dobavi, če se pokaže v enem letu od dobave, razen če prodajalec dokaže drugače ali če takšna domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Kdaj je blago skladno?

Blago je skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar:

1. ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti, dogovorjenim v prodajni pogodbi;
2. je primerno za namen, za katerega se blago iste vrste običajno uporablja;
3. ima lastnosti, ki jih lahko potrošnik razumno pričakuje glede na naravo blaga ter navedbe na izdelku, deklaraciji, spletni strani ali v oglaševanju;
4. je dobavljeno v ustrezni in nepoškodovani embalaži ter z vsemi podatki in navodili, ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje;
5. ustreza dogovorjeni sestavi, označbi, količini, kakovosti in varnosti.

Pri presoji skladnosti prehranskih izdelkov se upoštevajo narava izdelka, datum minimalne trajnosti oziroma rok uporabe ter navedeni pogoji shranjevanja in uporabe. Dvoletni jamčevalni rok ne pomeni, da je za prehranski izdelek zagotovljena dvoletna uporabnost oziroma trajnost ali uporabnost po poteku navedenega roka.

Uveljavljanje neskladnosti blaga

Potrošnik lahko pravice iz naslova neskladnosti uveljavlja, če prodajalca o neskladnosti obvesti v dveh mesecih od dneva, ko jo je ugotovil. V obvestilu mora neskladnost natančno opisati in prodajalcu omogočiti pregled blaga.

Potrošnik lahko obvestilo posreduje:

- po elektronski pošti na naslov info@avena.si;
- po pošti na naslov Avena, Matejka Kosi s. p., Ilovci 16 A, 2275 Miklavž pri Ormožu;
- osebno v poslovni enoti na naslovu Vegova ulica 2 E, 2250 Ptuj.

Za dodatne informacije lahko potrošnik pokliče na telefonsko številko 041 445 057.

Za hitrejšo obravnavo lahko potrošnik obvestilu priloži račun ali drugo dokazilo o nakupu ter fotografije izdelka, embalaže, deklaracije in zatrjevanje neskladnosti. Uporaba posebnega obrazca ni obvezna.

Pred pošiljanjem izdelka je priporočljivo, da se potrošnik obrne na prodajalca zaradi dogovora o načinu vračila oziroma pregleda izdelka. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

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

Pravice potrošnika

Potrošnik lahko za vzpostavitev skladnosti izbira med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če je izbrani način nemogoč ali bi v primerjavi z drugim načinom prodajalcu povzročil nesorazmerne stroške. Pri prehranskih izdelkih popravilo praviloma ni mogoče, zato se skladnost praviloma vzpostavi z zamenjavo neskladnega izdelka z novim, skladnim izdelkom.

Prodajalec vzpostavi skladnost v razumnem roku, ki ni daljši od 30 dni od dneva, ko ga potrošnik obvesti o neskladnosti. Rok se lahko pod pogoji, določenimi z zakonom, podaljša za največ 15 dni, o čemer prodajalec potrošnika obvesti pred potekom prvotnega roka.

Vzpostavitev skladnosti je za potrošnika brezplačna. Prodajalec nosi potrebne stroške, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti, zlasti stroške pošiljanja in prevoza blaga.

Če vzpostavitev skladnosti ni mogoča, ni izvedena v zakonskem roku, neskladnost obstaja tudi po poskusu njene odprave ali je tako resna, da upravičuje takojšen zahtevek, lahko potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če se neskladnost pokaže v manj kot 30 dneh od dobave blaga, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Potrošnik ne more odstopiti od pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi prodajalec.

Kadar potrošnik zaradi neskladnosti odstopi od prodajne pogodbe, mu prodajalec vrne plačani 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 ustrezni del kupnine vrne v osmih dneh od prejema zahtevka.

Pravice potrošnika iz naslova neskladnosti blaga podrobneje urejajo določbe 71. do 87. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1).

19. Pritožbe, spori in uporaba prava

Trgovec spoštuje veljavne predpise s področja varstva potrošnikov. Trgovec ima vzpostavljen učinkovit sistem obravnavanja pritožb in ima določeno osebo, s katero se v primeru težav uporabnik (kupec) lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Uporabnik (kupec) se v primeru težav lahko po pomoč obrne na tel. št.: +386 41 445 057. Pritožbo lahko uporabnik (kupec) odda tudi na elektronski poštni naslov info@avena.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Trgovec bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo in sporočil uporabniku (kupcu), kako dolgo jo bo obravnaval ter ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Trgovec si bo prizadeval po svojih najboljših močeh morebitne spore rešiti sporazumno. Če sporazumna rešitev spora ni dosežena, je za njegovo reševanje pristojno stvarno in krajevno pristojno sodišče po veljavnih predpisih. Trgovec in uporabnik (kupec) kot udeleženca v elektronskem poslovanju medsebojno priznavata veljavnost elektronskih sporočil na sodišču.

Trgovec v skladu s 3. odstavkom 32. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov obvešča kupce, da nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Za pogodbeno razmerje se uporablja slovensko pravo. Izbira slovenskega prava potrošnika ne prikrajša za varstvo, ki mu ga zagotavljajo prisilne določbe prava države njegovega običajnega prebivališča, kadar se te določbe uporabljajo.

Za vsa razmerja ter za pravice in obveznosti, ki niso urejene s temi Splošnimi pogoji poslovanja, se smiselno uporabljajo določila Obligacijskega zakonika,

Zakona o elektronskem poslovanju na trgu, Zakona o varstvu osebnih podatkov in Zakona o varstvu potrošnikov.

20. Podatki o trgovcu

Avena, trgovina za zdravo življenje, Matejka Kosi s. p.

Ilovci 16 A

2275 Miklavž pri Ormožu

Telefon: 041 445-057

Email: info@avena.si

Matična številka: 8047251000

Številka sklepa o vpisu v poslovni register Slovenije in datum sklepa: 316-1-01767-2017/2, 12.9.2017

Organ vpisa: Agencija R Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPEŠ)
ID za DDV: SI54544645

Zavezanec za DDV: DA

TRR (IBAN): SI56 0234 3026 2458 665 (odprt 19.9.2017, NLB d.d.)

Članstvo v zbornici: DA, Trgovinska zbornica Slovenije

Naslov spletne trgovine: <https://avena.si/>

21. Spremembe splošnih pogojev poslovanja

Trgovec lahko spremeni ali dopolni te Splošne pogoje poslovanja. Vsakokrat veljavna različica je objavljena na spletni strani skupaj z datumom začetka veljavnosti.

Spremembe veljajo samo za naročila, oddana po začetku veljavnosti spremenjenih pogojev, in ne vplivajo na že sklenjene pogodbe. Za posamezno naročilo se uporabljajo splošni pogoji, ki jih je kupec sprejel pred oddajo tega naročila.

Šteje se, da uporabnik sprejema in je seznanjen s splošnimi pogoji in ostalimi pravili spletne trgovine, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega oz. telefonskega naročila.

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov v naši spletni trgovini.

Splošne pogoje poslovanja je sprejela odgovorna oseba Trgovca.

Avena, Matejka Kosi s. p.

Zadnja sprememba 13. 9. 2026