

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA DRUŽBE XENON FORTE d.o.o.

1. Splošne določbe

Ti splošni pogoji poslovanja urejajo pravice in obveznosti med družbo Xenon forte d.o.o., Letališka cesta 29, 1000 Ljubljana, matična številka: 5322537, davčna številka oziroma ID za DDV: SI28449711, zavezanec za DDV, vpis pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, e-pošta: prodaja@xenon-forte.si, telefon: +386 (0)1 5484 800 (v nadaljevanju: prodajalec), ter njenimi kupci oziroma naročniki.

Pogoji veljajo za prodajo blaga, programske opreme, digitalnih vsebin, licenc, IT opreme, tehničnih rešitev in storitev informacijske tehnologije, vključno s prodajo prek spletne trgovine.

Splošni pogoji so pripravljene ob upoštevanju veljavne slovenske in evropske zakonodaje, zlasti predpisov s področja varstva potrošnikov, elektronskega poslovanja, obligacijskih razmerij in varstva osebnih podatkov. Za potrošnike veljajo prisilne določbe potrošniške zakonodaje, tudi če posamezna določba teh pogojev določa drugače.

Kupec je lahko potrošnik, ki kupuje za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti, ali poslovni kupec, ki kupuje za potrebe opravljanja dejavnosti. Določbe, ki se nanašajo izključno na potrošnike, ne veljajo za razmerja med podjetji, razen če je to izrecno dogovorjeno.

Vsi dokumenti, ponudbe, predračuni, pogodbe, računi in druga komunikacija so praviloma pripravljene v slovenskem jeziku, razen kadar se pogodbeni stranki dogovorita drugače ali kadar narava mednarodnega sodelovanja zahteva uporabo tujega jezika.

2. Ponudba, naročilo in sklenitev pogodbe

Podatki o izdelkih, storitvah, programski opremi in licencah, navedeni v spletni trgovini, ponudbah, katalogih ali drugih gradivih, so informativne narave, razen če je izrecno navedeno, da gre za zavezujočo ponudbo. Naročilo kupca predstavlja

ponudbo za sklenitev pogodbe. Pogodba je sklenjena, ko prodajalec naročilo potrdi, izda predračun ali račun, omogoči prevzem, odpremo ali izvedbo naročene storitve.

Če prodajalec prodaja blago ali storitve prek spletne strani, morajo biti na spletni strani jasno objavljeni obvezni podatki o podjetju, kontaktni podatki, informacije o cenah, plačilnih in dostavnih pogojih, pravici do odstopa, postopku reklamacij, varstvu osebnih podatkov, piškotkih in drugih informacijah, ki jih zahteva veljavna zakonodaja za spletno prodajo.

3. Spletna prodaja, B2C in B2B poslovanje

Pri naročilu prek spletne trgovine kupec praviloma izbere izdelek ali storitev, ga doda v košarico, vnese podatke za naročilo, izbere način dostave in plačila, pregleda povzetek naročila ter lahko pred oddajo naročila popravi morebitne napake. Z oddajo naročila kupec potrdi, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji, ceno, stroški, bistvenimi lastnostmi naročenega blaga ali storitve in drugimi informacijami, navedenimi pred oddajo naročila.

Po oddaji naročila prodajalec kupcu pošlje potrditev prejema naročila oziroma drugo obvestilo na posredovani elektronski naslov. Potrditev prejema naročila še ne pomeni nujno sprejema naročila, če je to v spletni trgovini ali potrditvi izrecno navedeno. Prodajalec si pridržuje pravico preveriti naročilo, dobavljivost, ceno in morebitne očitne napake pred dokončno potrditvijo naročila.

Spletna trgovina prodajalca omogoča prodajo kupcem potrošnikom in poslovnim kupcem. Potrošnik je pred oddajo naročila seznanjen z bistvenimi lastnostmi blaga ali storitve, ceno, morebitnimi dodatnimi stroški, načini plačila, dostave, pravico do odstopa od pogodbe, jamstvom za skladnost, garancijami, postopkom reklamacij in kontaktnimi podatki prodajalca.

Za poslovne kupce lahko veljajo dodatni ali drugačni pogodbeni pogoji, ponudbe, okvirne pogodbe, ceniki, servisni pogoji ali pogoji proizvajalcev oziroma dobaviteljev. Če med temi pogoji in individualno pogodbo obstaja nasprotje, ima prednost individualni pisni dogovor.

Kupec je ob oddaji naročila seznanjen s splošnimi pogoji in jih z oddajo naročila sprejme. Prodajalec si pridržuje pravico, da naročilo zavrne samo iz objektivno

utemeljenih razlogov, npr. nedobavljivost, očitna napaka, neplačilo, sum zlorabe, nezmožnost izvedbe.

4. Cene

Vse cene so navedene v evrih. Cene za potrošnike vključujejo DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Pri poslovnih kupcih so lahko cene prikazane tudi brez DDV, pri čemer se DDV obračuna v skladu z veljavno zakonodajo. Cena velja v trenutku oddaje naročila oziroma do izteka veljavnosti ponudbe.

Zaradi narave poslovanja v informacijski tehnologiji se cene, dobavljivost in specifikacije izdelkov lahko spreminjajo, zlasti zaradi sprememb dobaviteljev, valutnih razmerij, licenčnih modelov, zalog ali proizvodnih ciklov. Prodajalec si prizadeva za točnost objavljenih podatkov, vendar si pridržuje pravico do popravka očitnih napak.

Stroški dostave, montaže, konfiguracije, namestitve programske opreme, prenosa podatkov, servisnega posega ali drugih dodatnih storitev niso vključeni v ceno, razen če je to izrecno navedeno v ponudbi ali potrditvi naročila.

Morebitne akcijske cene, popusti ali posebne ponudbe veljajo le v navedenem obdobju oziroma do razprodaje zalog. Pri izdelkih, ki so označeni kot prednaročilo ali napovedana dobava, so roki in cene informativni, dokler jih prodajalec ne potrdi.

5. Plačilo

Možni načini plačila so določeni v spletni trgovini, ponudbi ali predračunu. Plačilo je lahko izvedeno z nakazilom na transakcijski račun, plačilno kartico, plačilom po predračunu, ob prevzemu ali na drug način, ki ga prodajalec izrecno omogoči pri posameznem naročilu. Prodajalec ne zaračunava dodatnih stroškov za izbrani način plačila, razen če so ti stroški kupcu jasno navedeni pred oddajo naročila; za morebitne stroške, ki jih zaračuna banka, izdajatelj kartice ali ponudnik plačilne storitve, prodajalec ne odgovarja.

6. Dobava, prevzem in izvedba storitev

Predvideni dobavni rok je odvisen od razpoložljivosti blaga, dobaviteljev, proizvajalcev, licenc ali komponent in je kupcu sporočen ob naročilu oziroma potrditvi naročila. Če dobava ni mogoča v predvidenem roku, prodajalec kupca obvesti in mu

omogoči dogovor o novem roku, zamenjavi izdelka ali odstopu od naročila, kadar je to skladno z zakonodajo.

Pri IT storitvah, kot so namestitve, konfiguracija, servis, svetovanje, vzdrževanje, oblačne storitve, dobava licenc ali druge digitalne rešitve, se rok in način izvedbe določita v ponudbi, predračunu, naročilnici ali pogodbi. Kupec mora prodajalcu pravočasno zagotoviti potrebne podatke, dostop, opremo, kontaktne osebe in druga sredstva, potrebna za izvedbo storitve.

Če kupec blago prevzame osebno, se šteje, da je dobava opravljena z izročitvijo blaga. Pri dostavi po prevozniku se za potrošnika tveganje izgube ali poškodovanja blaga prenese ob fizičnem prevzemu, za poslovnega kupca pa lahko preide ob izročitvi blaga prevozniku, če ni dogovorjeno drugače.

7. Pravica potrošnika do odstopa od pogodbe

Potrošnik ima pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v 14 dneh prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog. Pri blagu rok praviloma začne teči z dnem, ko potrošnik ali tretja oseba, ki jo določi potrošnik, fizično prevzame blago; pri storitvah pa z dnem sklenitve pogodbe. Izjava o odstopu mora biti poslana pred potekom roka na naslov prodajalca ali na e-poštni naslov prodaja@xenon-forte.si.

Potrošnik mora blago vrniti najpozneje v 14 dneh po poslanem obvestilu o odstopu. Neposredni strošek vračila blaga nosi potrošnik, razen če je dogovorjeno drugače. Prodajalec vrne prejeta plačila najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu, pri čemer lahko vračilo zadrži do prejema vrnjenega blaga ali dokazila, da je bilo blago poslano nazaj.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni bilo nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Pravica do odstopa lahko ne velja v primerih, ki jih določa zakon, zlasti pri blagu, izdelanem po navodilih potrošnika ali prilagojenem njegovim osebnim potrebam ter pri zapečatenih računalniških programih, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat.

Pri digitalnih vsebinah, digitalnih storitvah, licencah, aktivacijskih ključih, naročninah ali drugih elektronsko dobavljenih vsebinah, ki se ne dobavijo na materialnem nosilcu podatkov, potrošnik nima pravice do odstopa, če se je izvajanje začelo pred potekom odstopnega roka, potrošnik pa je predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja, potrdil, da se zaveda izgube pravice do odstopa, in je prodajalec potrošniku predložil ustrezno potrdilo v skladu z zakonom.

Če potrošnik ni pravilno obveščen o pravici do odstopa, se rok za odstop lahko podaljša v skladu z veljavno zakonodajo. Ta določba ne omejuje pravic, ki potrošniku pripadajo po prisilnih predpisih.

Potrošnik lahko za uveljavljanje pravice do odstopa uporabi vzorčni obrazec iz Priloge 1 teh splošnih pogojev, vendar uporaba obrazca ni obvezna. Zadostuje vsaka nedvoumna izjava, iz katere jasno izhaja, da potrošnik odstopa od pogodbe.

8. Jamstvo za skladnost, garancija in reklamacije

Potrošnik ima pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, digitalne vsebine in storitev v skladu z veljavno zakonodajo. Poslovni kupec mora očitne napake oziroma neskladnosti sporočiti pisno brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v roku, določenem z zakonodajo ali pogodbo.

Zakonske pravice potrošnika iz naslova skladnosti blaga, digitalne vsebine ali storitve so ločene od morebitne komercialne oziroma proizvajalčeve garancije. Garancija ne izključuje, ne omejuje in ne nadomešča pravic potrošnika, ki mu pripadajo po zakonu.

Garancija velja pod pogoji, ki so navedeni v garancijskem listu, dokumentaciji proizvajalca, servisnih pogojih ali pogodbi. Garancija praviloma ne krije poškodb zaradi nepravilne uporabe, nepooblaščenih posegov, neustreznega vzdrževanja, mehanskih poškodb, vpliva tekočin, električnih prenapetosti, zlonamerne programske opreme ali drugih okoliščin, ki niso posledica neskladnosti izdelka oziroma okoliščine, za katero odgovarja garant.

Reklamacije, servisni zahtevki in zahtevki iz naslova garancije se oddajo na kontaktni naslov prodajalca, skupaj z opisom napake, dokazilom o nakupu, serijsko številko izdelka, morebitnimi fotografijami in drugimi podatki, ki omogočajo učinkovito obravnavo zahtevka.

Pri potrošnikih prodajalec reklamacije obravnava v skladu z zakonskimi roki in postopki. Pri poslovnih kupcih lahko veljajo posebni reklamaciji roki, servisni pogoji, pogoji proizvajalcev ali pogodbeni dogovori, če niso v nasprotju s prisilnimi predpisi.

9. Programska oprema, licence in digitalne vsebine

Pri prodaji programske opreme, licenc, naročniških storitev, oblčnih rešitev in digitalnih vsebin se uporabljajo tudi licenčni pogoji proizvajalca ali ponudnika storitve. Kupec je odgovoren za pravilno uporabo licenc, skladnost z licenčnimi pogoji, varovanje dostopnih podatkov in pravočasno podaljšanje naročnin, če ni dogovorjeno drugače.

Digitalne licence, aktivacijski ključi in elektronsko dobavljene vsebine se lahko štejejo za dobavljene, ko so kupcu posredovani dostopni podatki, aktivacijska koda, licenčni ključ ali druga možnost uporabe. Pri digitalnih vsebinah, digitalnih storitvah, licencah, aktivacijskih ključih in naročninah se pravica potrošnika do odstopa presoja v skladu z določbami poglavja 7 teh splošnih pogojev.

10. Odgovornost in omejitve odgovornosti

Prodajalec odgovarja za škodo v skladu z veljavno zakonodajo. Prodajalec ne odgovarja za posredno škodo, izgubo dobička, izgubo podatkov, prekinitev poslovanja, nedelovanje sistemov, programske napake tretjih ponudnikov ali druge posledične škode, razen kadar zakon določa drugače ali je škoda posledica naklepa ali hude malomarnosti prodajalca.

11. Pridržek lastninske pravice

Blago ostane last prodajalca do celotnega plačila kupnine in vseh povezanih stroškov, razen če je dogovorjeno drugače ali če zakon določa drugače. Kupec ne sme razpolagati z blagom na način, ki bi posegal v pravice prodajalca, dokler blago ni v celoti plačano.

Kupec je odgovoren za redno izdelavo varnostnih kopij, varovanje gesel in dostopnih pravic, pravilnost posredovanih podatkov, ustreznost svojega informacijskega okolja ter pravočasno obveščanje prodajalca o spremembah, ki lahko vplivajo na izvedbo

storitev, razen če je s posebno pogodbo, vzdrževalno pogodbo ali dogovorom o ravni storitev določeno drugače.

12. Podpora, vzdrževanje in SLA pogoji

Odzivni časi, obseg tehnične podpore, oddaljeni dostop, servis na lokaciji, nadomestna oprema, preventivno vzdrževanje, razpoložljivost storitev, oblačne storitve, varnostne kopije in drugi servisni elementi veljajo le, če so izrecno dogovorjeni v ponudbi, pogodbi, naročilnici, vzdrževalni pogodbi ali dogovoru o ravni storitev. Če poseben dogovor ni sklenjen, prodajalec podporo in servis izvaja v razumnih rokih glede na razpoložljivost kadrov, opreme, dobaviteljev in naravo napake.

13. Varstvo osebnih podatkov

Upravljalavec osebnih podatkov je Xenon forte d.o.o., Letališka cesta 29, 1000 Ljubljana, e-pošta: prodaja@xenon-forte.si. Prodajalec osebne podatke obdeluje v skladu z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov, zlasti za namen izvedbe naročila, komunikacije s kupcem, izdaje računov, izpolnjevanja zakonskih obveznosti, reševanja reklamacij, zagotavljanja podpore, varovanja pravic prodajalca in, kadar je podana ustrezna pravna podlaga, za obveščanje o novostih in ponudbah. Podrobnejše informacije o kategorijah osebnih podatkov, namenih in pravnih podlagah obdelave, rokih hrambe, uporabnikih osebnih podatkov, pravicah posameznikov in uporabi piškotkov so navedene v ločeni politiki zasebnosti in politiki piškotkov, če sta objavljeni na spletni strani prodajalca.

Prodajalec osebnih podatkov ne posreduje nepooblaščenim tretjim osebam. Podatki se lahko posredujejo pogodbenim obdelovalcem, dostavnim službam, plačilnim ponudnikom, dobaviteljem, serviserjem, računovodstvu, državnim organom ali drugim subjektom, kadar je to potrebno za izvedbo naročila, izpolnitev zakonskih obveznosti ali uveljavljanje pravic.

Posameznik ima pravico do dostopa, popravka, izbrisa, omejitve obdelave, ugovora in prenosljivosti podatkov, kadar so za to izpolnjeni zakonski pogoji. Zahtevo lahko pošlje na kontaktni naslov prodajalca. Posameznik ima pravico vložiti pritožbo pri

Informacijskem pooblaščenču Republike Slovenije. Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov in piškotkih so lahko objavljene v ločeni politiki zasebnosti oziroma politiki piškotkov.

Pravne podlage za obdelavo osebnih podatkov so lahko izvedba pogodbe, izpolnjevanje zakonskih obveznosti, zakoniti interesi prodajalca, privolitev posameznika ali druge pravne podlage, ki jih dopušča zakonodaja. Osební podatki se hranijo toliko časa, kolikor je potrebno za namen obdelave oziroma toliko časa, kot to zahtevajo davčni, računovodski, potrošniški, obligacijski ali drugi predpisi.

14. Pritožbe, spori in veljavno pravo

Prodajalec si prizadeva za sporazumno reševanje reklamacij, pritožb in sporov. Kupec lahko pritožbo pošlje na naslov Xenon forte d.o.o., Letališka cesta 29, 1000 Ljubljana, ali na e-poštni naslov prodaja@xenon-forte.si. Prodajalec bo potrošniku odgovoril v zakonskem roku oziroma, če poseben rok ni določen, v razumnem roku glede na naravo pritožbe, praviloma najpozneje v 8 dneh po prejemu popolne pritožbe. Za razmerja med prodajalcem in kupcem se uporablja pravo Republike Slovenije, razen če kogentni predpisi določajo drugače.

Za spore s poslovnimi kupci je, če ni dogovorjeno drugače, pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani. Potrošnik ima pravice v skladu z veljavno potrošniško zakonodajo. Ti pogoji ne izključujejo pravic, ki potrošniku pripadajo po prisilnih predpisih.

Prodajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, razen če je v posameznem primeru ali na spletni strani prodajalca izrecno določeno drugače. Potrošnik lahko informacije o izvensodnem reševanju potrošniških sporov in seznam izvajalcev IRPS pridobi pri pristojnem ministrstvu oziroma na uradnih portalih Republike Slovenije in Evropske unije.

15. Končne določbe

Prodajalec lahko splošne pogoje spremeni zaradi sprememb zakonodaje, poslovnih procesov, ponudbe, plačilnih ali dostavnih načinov, tehničnih zahtev ali drugih

utemeljenih razlogov. Za posamezno naročilo veljajo pogoji, ki so veljali v času oddaje naročila, razen če se stranki pisno dogovorita drugače. Če je katera določba teh pogojev neveljavna ali neizvršljiva, to ne vpliva na veljavnost preostalih določb.

PRILOGA 1: OBRAZEC ZA ODSTOP OD POGODBE ZA POTROŠNIKE

Izpolnite in pošljite ta obrazec samo, če želite odstopiti od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

Prejemnik:

Xenon forte d.o.o.

Letališka cesta 29

1000 Ljubljana

E-pošta: prodaja@xenon-forte.si

Izjava o odstopu od pogodbe:

S tem obrazcem vas obveščam, da odstopam od pogodbe za nakup naslednjega blaga, digitalne vsebine, licence oziroma storitve:

Naziv izdelka/storitve/licence: _____

Številka naročila ali računa: _____

Datum naročila: _____

Datum prejema blaga oziroma začetka storitve: _____

Podatki potrošnika:

Ime in priimek: _____

Naslov: _____

Poštna številka in kraj: _____

E-pošta: _____

Telefon: _____

Vračilo plačila:

Vračilo se praviloma izvede z enakim plačilnim sredstvom, kot je bilo uporabljeno pri nakupu, razen če potrošnik izrecno zahteva vračilo na drug način in zaradi tega ne nastanejo dodatni stroški.

IBAN/TRR za vračilo, če je potreben: SI56 _____

Banka: _____

Imetnik računa: _____

Kraj in datum: _____

Podpis potrošnika: _____

Podpis je potreben samo, če se obrazec pošilja v papirni obliki.

Navodilo potrošniku:

Potrošnik mora obvestilo o odstopu od pogodbe poslati v roku 14 dni od prejema blaga oziroma sklenitve pogodbe za storitev, razen če zakon določa drugače. Blago mora vrniti najpozneje v 14 dneh po poslanem obvestilu o odstopu. Neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik, razen če je dogovorjeno drugače. Prodajalec lahko vračilo plačila zadrži do prejema vrnjenega blaga ali dokazila, da je bilo blago poslano nazaj.