



## Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo

### 1. SPLOŠNO

Tu navedeni splošni pogoji poslovanja so Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov (v nadaljevanju: SPPd) družbe CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, matična številka: 1775502000, identifikacijska št. za DDV: SI 49288172, kontaktna številka za pomoč uporabnikom: 082 810 000, e-pošta: info@krs.si (v nadaljevanju: CATV Selnica Ruše). SPPd se uporabljajo za sklepanje naročniških pogodb in aneksov k naročniški pogodbi za elektronske komunikacijske storitve iz ponudbe CATV Selnica Ruše, nakup terminalske in druge opreme ter druge pravne posle (v nadaljevanju »nakup na daljavo«). CATV Selnica Ruše lahko za posamezno prodajno akcijo podrobneje določi in opiše korake in način izvajanja nakupa.

Pred spletnim naročilom ali opravljenim nakupom na daljavo je potrebno natančno prebrati besedilo SPPd. Z zaključkom naročila se šteje, da so SPPd uporabniku znani in da se strinja z njihovo uporabo. SPPd so del pogodbe oz. aneksa, ki je sklenjena med uporabnikom in CATV Selnica Ruše in določajo vsebino pogodbe oz. aneksa k naročniški pogodbi ter dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima strankama. Če se SPPd in posebni dogovori ne ujemajo, veljajo posebni dogovori (npr. pogodba, aneks k pogodbi).

V primeru, da se uporabnik ne strinja z SPPd ni upravičen do nakupa na daljavo.

Sklenitev je možna samo v slovenskem jeziku.

### 2. OPREDELITEV POJMOV

Zasebni uporabnik je potrošnik kot ga opredeljuje vsakokrat veljavna zakonodaja, ki ureja področje varovanja potrošnikov.

Poslovni uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki ni zasebni uporabnik. Razen če ni izrecno navedeno ali če veljavna zakonodaja, ki ureja področje varovanja potrošnikov izrecno ne predpisuje drugače, za poslovnega uporabnika ne veljajo določila Zakona o varstvu potrošnikov.

Uporabnik je bodisi zasebni bodisi poslovni uporabnik.

### 3. POSTOPEK NAROČILA IN NAKUPA PREK INTERNETA

Naročilo prek interneta uporabnik izvede tako, da na spletni strani [www.trgovina.krs.si](http://www.trgovina.krs.si) – spletna trgovina izbere ustrezno blago oz. storitve, ki jih želi naročiti ter s potrjevanjem korakov in vnašanjem podatkov v skladu z navodili spletne strani le-to potrdi. Za veljavno naročilo mora uporabnik sprejeti te splošne pogoje ter druge pogoje, ki jih morebiti za posamezno naročeno blago/storitev navaja ponudba. Za naročilo se mora zasebni uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko, poslovni uporabnik pa s firmo družbe oz. nazivom samostojnega podjetnika, davčno številko, matično številko, naslovom in kontaktno osebo pravne osebe. Ob posamezni akciji lahko CATV Selnica Ruše zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Do končne oddaje naročila uporabnik kadarkoli popravi, dopolni ali spremeni vpisane podatke.

Naročnik lahko izvede tudi namen za sklep naročniškega razmerja ali aneksa k naročniški pogodbi preko elektronskega naslova [info@krs.si](mailto:info@krs.si), kjer se mora zasebni uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko, poslovni uporabnik pa s firmo družbe oz. nazivom samostojnega podjetnika, davčno številko, matično številko, naslovom in kontaktno osebo pravne osebe.

#### 4. NAČIN DOSTAVE IN SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA/SKLENITEV ANEKSA K NAROČNIŠKEMU RAZMERJU

CATV Selnica Ruše po sprejetem naročilu uporabniku po elektronski pošti v predogled posreduje povzetek pogodbe, naročniško pogodbo, povezavo do splošnih in morebitnih posebnih pogojev ter cenika storitev, morebitni aneks k naročniški pogodbi, v primeru predvidenega prenosa naročniške številke pa posreduje tudi zahtevo za prenos telefonske številke od drugega operaterja. Dokumente poslane preko elektronske pošte mora uporabnik prenesti k sebi za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije. Uporabnik nato navedene dokumente pregleda in se seznanja s pogoji sklenitve ali podaljšanja naročniškega razmerja. Če se s pogoji naročniškega razmerja ali spremembe naročniškega razmerja strinja, uporabnik prejeto naročniško pogodbo in/ali aneks podpisuje, en izvod obdrži ter izvajalcu dostave vrne en (1) podpisan izvod naročniške pogodbe in/ali aneksa. Naročniška pogodba in/ali aneks k naročniški pogodbi je sklenjen s podpisom ustreznih dokumentov s strani obeh pogodbenih strank in v skladu s pogoji, kot so ti navedeni na naročniški pogodbi/aneksu k naročniški pogodbi. Izbrana storitev se uporabniku aktivira 15. dan od sklenitve naročniške pogodbe in/ali aneksa, razen če se uporabnik strinja z začetkom izpolnjevanja pogodbe pred iztekom roka za odstop od pogodbe. Če datum aktivacije nastopi na dan, ki je po zakonu dela prost, se aktivacija izvede prvi naslednji delovni dan.

#### 5. CENE IN PLAČILA

Za plačila poleg teh SPPd in vsebine posamezne ponudbe v zvezi z naročilom veljajo Splošni pogoji poslovanja za naročnike fiksnih storitev, Splošni pogoji nakupa na obroke (v primeru naročila blaga) in Cenik CATV Selnica Ruše za blago oz. storitve, ki so predmet pravnega posla. Morebitni dodatni stroški povezani z naročilom (stroški pošiljanja in obdelave), so navedeni v okviru posamezne ponudbe. Vse cene vsebujejo DDV.

#### 6. DOSTAVA

V primeru, da je s sklenitvijo pogodbe/aneksa uporabnik opravil tudi nakup blaga, CATV Selnica Ruše pakiranje in dostavo blaga opravi praviloma brezplačno, v primeru morebitnega obračuna stroškov pakiranja in pošiljanja, pa je uporabnik obveščen pred samim zaključkom oddaje naročila (nakup televizorja). Dostava opreme, ki je na zalogi, bo izvedena najkasneje v roku 5 delovnih dni od oddaje naročila. Rok začne teči naslednji delovni dan po oddaji naročila. Dostava opreme, ki ni na zalogi, bo izvedena najpozneje v 30 dneh od oddaje naročila, razen če sta se stranki dogovorili drugače ali če je drugače opredeljeno pri posamezni prodajni ponudbi blaga ali storitve.

#### 7. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

CATV Selnica Ruše osebne podatke uporabnikov, ki so oddali naročilo prek interneta obdeluje v skladu s področno zakonodajo ter v skladu z namenom, s katerim so bili posredovani. CATV Selnica Ruše bo podatke uporabljala za namen priprave naročniške pogodbe in/ali aneksa k pogodbi ter sklenitve naročniškega razmerja.

## 8. ARHIVIRANJE POGODBE

Uporabnik in CATV Selnica Ruše prejmeta in arhivirata vsak svoj izvod natisnjenih in podpisanih pogodbenih dokumentov. Vse dokumente, ki jih uporabnik prejme v elektronski obliki ali do njih dobi dostop, jih mora uporabnik prenesti k sebi za namen dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

## 9. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE IN VRAČILO BLAGA

Zasebni uporabnik ima po sklenitvi pravnega posla na daljavo, da v 14 dneh odstopi od pogodbe, pri čemer ni dolžan navesti razloga za svojo odločitev. Pri pogodbah o dobavi blaga ali dobavi digitalne vsebine, ki se dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne rok za odstop od pogodbe (14 dni) teči z dnem, ko zasebni uporabnik pridobi dejansko posest nad blagom. Pri pogodbah o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne rok za odstop od pogodbe (14 dni) teči z dnem sklenitve pogodbe. V primeru sklenitve pogodbe o dobavi blaga in zagotavljanju storitve začne odstopni rok (14 dni) teči z dnem sklenitve pogodbe ali pridobitve posesti nad blagom, karkoli nastopi kasneje. Če se zasebni uporabnik in CATV Selnica Ruše ne dogovorita drugače, zasebni uporabnik nima pravice do odstopa od pogodbe v primerih, določenih v 135. členu ZVPot-1. Obvestilo o odstopu od pogodbe po tem členu poda zasebni uporabnik CATV Selnica Ruše na obrazcu za odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo ali na drug zanesljiv način z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Izjavo o odstopu lahko predloži pisno ali osebno na naslov CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi ali po elektronski pošti na naslov [info@krs.si](mailto:info@krs.si).

Najkasneje v roku 14 dni od dneva, ko je CATV Selnica Ruše prejela sporočilo zasebnega uporabnika o odstopu od pogodbe, mora zasebni uporabnik blago poslati nazaj na CATV Selnica Ruše. Strošek vračila blaga nosi v celoti zasebni uporabnik.

CATV Selnica Ruše bo kot pravilno vrnjeno štela vsako vračilo blaga, dostavljenega na podlagi nakupa na daljavo, ki je nerabljeno in nepoškodovano. Za nerabljeno blago se bo štela pošiljka, ki je zapakirana v originalni embalaži, kjer embalaža ni odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju, kot ga je namestil proizvajalec – npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programske oprema, ipd. V primeru vračila blaga, ki bo očitno rabljeno oz. poškodovano, je zasebni uporabnik CATV Selnica Ruše odgovoren za zmanjšanje vrednosti blaga.

Najkasneje v roku 14 dni od dneva, ko je CATV Selnica Ruše prejela sporočilo o odstopu od pogodbe, CATV Selnica Ruše povrne naročniško razmerje v prejšnje stanje ali prekine katerikoli drug pravni posel, sklenjen na daljavo. CATV Selnica Ruše bo v takem primeru zasebnemu uporabniku v roku 14 dni povrnila znesek plačila za vrnjeno blago TRR uporabnika.

Če zasebni uporabnik odstopi od pogodbe po tem, ko je od CATV Selnica Ruše zahteval opravljanje storitev znotraj roka za odstop od pogodbe po tem členu, se zavezuje poravnati opravljene storitve po Ceniku.

Uporabnik razume in se strinja, da se v primeru sklenitve naročniškega razmerja s prenosom MSISDN številke v omrežje Mega M (partnersko omrežje CATV Selnica Ruše), kadar je MSISDN na podlagi zahteve zasebnega uporabnika v omrežje Mega M (partnersko omrežje CATV Selnica Ruše) prenesena v času, ko še teče rok v katerem je mogoče odstopiti od pogodbe, MSISDN številka ob odstopu, kot je ta

opisan v prvem odstavku tega člena, vrne v omrežje operaterja-dajalca številke. Uporabnik bo v primeru, da želi MSISDN številko obdržati, odstop od pogodbe izvedel konkludentno, tj. na način, da bo v odstopnem roku sklenil naročniško razmerje s prenosom MSISDN številke z operaterjem, v katerega omrežje želi prenesti svojo MSISDN številko. CATV Selnica Ruše bo prenos MSISDN številke k drugemu operaterju, ob upoštevanju drugih pogojev v teh SPPd upošteval kot odstop v skladu s prvim odstavkom tega člena.

## 10. GARANCIJA IN SERVIS

Blago ima garancijo, če je tako določeno v garancijskem listu. Blago ima vedno garancijo, če zanj tako določajo predpisi. Za blago, za katero je izdana garancija, bo CATV Selnica Ruše najpozneje ob dobavi blaga uporabniku izročila garancijski list garanta. Garancijo je možno uveljavljati z garancijskim listom ali s predložitvijo kopije računa ter ob upoštevanju navodil dajalca garancije (prodajalec/proizvajalec). Uporabnik lahko uveljavlja garancijo za blago samo v garancijskem roku, ki je naveden na garancijskem listu ali na računu.

Garancija preneha veljati zlasti v naslednjih primerih:

- okvare zaradi nepravilne ali neprimerne uporabe, mehanske poškodbe, malomarnega ravnanja ali višje sile,
- posega s strani tretjih ali nepooblaščenih oseb oziroma v primeru vseh drugih sprememb na izdelku,
- uporabe skupaj z drugimi izdelki, za katere proizvajalec ni izrecno predvidel skupne uporabe, ali pri dodajanju drugih neoriginalnih izdelkov,
- v drugih primerih, ko to izrecno določa dajalec garancije.

Za uveljavljanje garancije in servisiranje blaga, ki ga CATV Selnica Ruše proda do vključno 25. 1. 2023, se lahko uporabnik obrne na prodajalca, zastopnika proizvajalca, generalnega uvoznika ali pooblaščenega serviserja. Podatki o tem se nahajajo v garancijskem listu ali na računu, poleg tega pa se lahko uporabnik CATV Selnica Ruše o pooblaščenih serviserjih seznaní tudi preko kontaktne številke za uporabnike 082 810 000 ali preko elektronske pošte info@krs.si.

Za uveljavljanje garancije in servisiranje blaga, ki ga CATV Selnica Ruše proda od 26.1.2023 dalje, se lahko uporabnik obrne na dajalca garancije (garanta), navedenega na garancijskem listu.

## 11. REKLAMACIJE

Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo CATV Selnica Ruše obravnava Naročniška služba in jih lahko uporabniki sporočijo pisno na kontaktne naslove CATV Selnice Ruše ali na številko 082 810 000. Reklamacijski postopek je opredeljen v pogojih naročene storitve in/ali blaga.

## 12. STVARNA NAPAKA

CATV Selnica Ruše kot prodajalka za blago ~~prodano do 25. 1. 2023~~ odgovarja zasebnim uporabnikom za stvarne napake na blagu v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot), ostalim uporabnikom pa v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Zasebni uporabnik lahko zahtevek iz naslova stvarne napake uveljavlja v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, in sicer tako, da v omenjenem roku CATV Selnico Ruše obvesti o morebitni stvarni napaki, jo natančno opiše in CATV Selnici Ruše omogoči, da blago pregleda. CATV Selnica Ruše kot prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo po dveh letih od izročitve blaga zasebnemu uporabniku.

## 13. JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA, STORITEV IN DIGITALNE VSEBINE

### 13.1. JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA

Zasebni uporabnik lahko za vse nakupe ~~opravljene od 26.1.2023~~ uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če pri tem izpolni pogoje, določene v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ostalim uporabnikom pa CATV Selnica Ruše d.o.o. odgovarja za stvarne napake v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Zasebni uporabnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če o neskladnosti obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Prodajalec (CATV Selnica Ruše d.o.o.) je odgovoren za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in se pokaže v dveh letih po dobavi blaga. Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Zasebni uporabnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati neskladnost in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o neskladnosti lahko zasebni uporabnik prodajalcu sporoči osebno v katerikoli izmed prodajalčevih poslovalnic ali na naslov e-pošte: [info@krs.si](mailto:info@krs.si)

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost, če je zasebnega uporabnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, kot jih določa veljavna zakonodaja o varstvu potrošnikov, zasebni uporabnik pa je ob sklenitvi pogodbe izrecno in ločeno sprejel neskladnost.

Zasebni uporabnik lahko od prodajalca zahteva, da brezplačno odpravi neskladnost blaga v razumnem roku od trenutka, ko je prodajalec obveščen o neskladnosti, ki ne sme biti daljši od 30 dni, pri čemer se zlasti upoštevata narava blaga in namen, za katerega zasebni uporabnik potrebuje blago. Rok iz prejšnjega stavka se lahko podaljša za najkrajši možni čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar ne dlje kot za 15 dni. Prodajalec o morebitnem podaljšanju roka in njegovih razlogih obvesti zasebnega uporabnika. Zasebni uporabnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o neskladnosti, ima pravico, da od prodajalca zahteva po sledečem vrstnem redu, da:

- brezplačno vzpostavi skladnost blaga;
- zniža kupnino v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če je obstoj neskladnosti na blagu sporen, bo prodajalec zasebnega uporabnika o tem pisno obvestil v roku 8 dni od prejema jamčevalnega zahtevka zasebnega uporabnika.

### 13.2. JAMSTVO ZA SKLADNOST STORITEV

Če ni z zakonom za posamezne storitve (npr. z ZEKom-2 za elektronske komunikacijske storitve) določeno drugače CATV Selnica Ruše potrošnikom odgovarja za nepravilnosti pri opravljeni storitvi, skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil CATV Selnica Ruše, skladno z ZVPot-1:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, bo CATV Selnica Ruše potrošnikovi zahtevi ugodila najpozneje v osmih dneh. Če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen, bo CATV Selnica Ruše potrošniku pisno odgovorila na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu.

#### 14. VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA ZA NAKUPE NA DALJAVO

~~SPPd so bili objavljeni 31. 7. 2023 in stopi v veljavo 1. 9. 2023 in veljajo do spremembe ali preklica.~~  
SPPD veljajo od 1. 10. 2025 dalje do spremembe ali preklica