

SPLOŠNI PRODAJNI POGOJI

Obveščamo vas, da **do preklica ne izvajamo** odvoza bele tehnike.

Obenem vas obveščamo, da se zaradi nepredvidljivih razlogov obljubljeni **dobavni rok za spletna naročila lahko nekoliko podaljša**, zato vas prosimo za strpnost in razumevanje.

Splošni prodajni pogoji Spletnega centra Merkur so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, Zakonom o elektronskih komunikacijah in Zakonom o varstvu osebnih podatkov in določajo delovanje Spletnega centra Merkur ter urejajo poslovanje med Spletnim centrom Merkur in kupcem. Spletni center Merkur upravlja Merkur trgovina, d.o.o., Cesta na Okroglo 7, 4202 Naklo, davčna številka: SI76138437. Več o podjetju in vizitko podjetja dobite na naslednji [povezavi](#).

POMOČ UPORABNIKOM

Informacije o naročilih, dostavi in reklamacijah v zvezi s spletnimi nakupi

- e-naslov: nakup@merkur.si
- telefon: [080 88 01](tel:0808801), vse dni v tednu 24 ur na dan.

Pomoč pri spletnem nakupu

- telefon: [080 88 01](tel:0808801), 24 ur na dan, vse dni v letu.

Informacije o poslovalnicah in odpiralnih časih dobite na naslednji [povezavi](#).

CENE

Vse cene so v evrih in vključujejo DDV. Navedene cene veljajo le za nakupe v Spletnem centru Merkur in se lahko razlikujejo od cen v Merkurjevih trgovskih centrih. Merkur trgovina, d.o.o. si pridržuje pravico do dnevnih sprememb cen asortimana brez predhodnega obvestila. Redne cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti. V primeru, da je podatek o ceni napačen oziroma v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, ponudnik kupcu omogoči odstop od nakupa, hkrati pa se trudi poiskati rešitev, ki bo v obojestransko zadovoljstvo.

KODA ZA POPUST

Koda za popust prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek Spletnega centra Merkur in je časovno omejena. Aktivno kodo za popust najdete na naslovni strani oglasnega sporočila, na strani posameznega oddelka, v našem e-obveščevalcu ali drugih medijih.

Uporaba kode za popust:

- V Spletnem centru Merkur s klikom na gumb "Dodaj v košarico", izberite zelene izdelke. Po zaključku izbora kliknite na ikono nakupovalnega vozička ter se odpravite v nakupovalno košarico.

- Preusmerjeni boste na košarico, kjer se nahajajo izbrani izdelki. Na tem koraku lahko urejate že izbrane izdelke. Na desni strani pa se nahaja polje za vnos koda za popust.
- V primeru, da imate v košarici enega ali več izdelkov, za katere je aktivna koda za popust, v polje vpišite ustrezno kodo in kliknite gumb Potrdi kodo. Koda za popust je lahko vezana na točno določen izdelek ali na celoten nakup (odvisno od vrste koda). Pred uporabo preverite pogoje in trajanje koda za popust. Če imate v košarici več izdelkov in imajo le-ti različne koda za popust, v polje Koda za popust vpišite vsako kodo posebej. Obračunani popusti se vam bodo odštevali od končnega zneska nakupa.
- Po vnosu kod nakupni proces nadaljujete s klikom na gumb Na blagajno in sledite nadaljnjim navodilom.
- Vrednost koda se prizna le pri nakupu izdelkov, ki so navedeni ob kodi. Kode ni možno zamenjati za gotovino. Kode se izključujejo z drugimi akcijskimi ponudbami. Pri posameznemu nakupu je možno unovčiti le eno kodo za isti izdelek.

NAROČILA

- Po oddaji naročila boste po elektronski pošti prejeli obvestilo **"Novo naročilo v Spletnem centru Merkur"**, s katerim potrjujemo prejem naročila v čakalno vrsto. Običajno prejmete elektronsko obvestilo v 5 minutah, lahko pa se to časovno podaljša zaradi različnih nastavitvev elektronskih poštnih odjemalcev.
- Merkur si pridržuje pravico do zavrnitve naročila v primeru, da artikla ni več na zalogi ali očitno napačnih cen, ki lahko nastanejo v primeru napak pri avtomatiziranih prenosih, o čemer vas bomo obvestili v najkrajšem možnem času. V primeru nejasnosti, preverjanja podatkov ali zagotavljanja pravilne dobave vas lahko pokličemo na telefonsko številko, ki ste jo vnesli v področje **"Moj račun"** oz. ob oddaji naročila.
- Blago bomo pripravili v dogovorjenem roku in poslali na vaš naslov. O tem boste tudi obveščeni, na elektronski naslov vam bomo poslali obvestilo **"Pošiljka iz Spletnega centra Merkur je bila oddana dostavni službi"**. V primeru, da ste naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo odpremiti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo po telefonu ali na vaš elektronski naslov.
- Po prejemu kupnine bomo vaše naročilo zaključili.
- Nakup v Spletnem centru Merkur ni možen za pravne osebe in veleposlaništva.

V kolikor potrebujete pomoč pri oddaji naročila, nas lahko pokličete na telefon: **080 88 01** 24 ur na dan, vse dni v letu, ali pošljete e-sporočilo na naslov nakup@merkur.si.

Naročilo energentov

Energente (brikete, drva, pelete) je preko spletne trgovine možno naročiti izključno samo po paketih. Paket je količina zavojev/vreč, ki se jih lahko naloži na 1 (eno) paleto. Dostavo energentov izvajamo z različnimi vrstami tovornih vozil. Kupec je dolžan zagotoviti prost dostop tovornega vozila do razkladalnega mesta, to je do naslova, ki ga na naročilu navede za dostavo. Dostavo blaga

izvajamo do vhoda v objekt oziroma do najbližjega dostopnega razkladalnega mesta. V primeru, da je dostop oviran, vam dostave do vhoda objekta ne moremo zagotoviti.

Pri nakupu energentov preko spleta ni možno plačilo po povzetju ter na obroke Leanpay.

Načini oddaje naročila

Naročila preko Spletnega centra

- Oddajo naročila začnete s klikom na gumb [Dodaj v košarico](#).
- Naročilo lahko oddate **24 ur na dan, vse dni v tednu**.
- V primeru težav nas pokličite na **080 88 01** ali pošljite sporočilo na nakup@merkur.si.

Naročila preko telefona

- Pokličite na brezplačno telefonsko število **080 88 01**.
- Naročilo lahko oddate **24 ur na dan, vse dni v tednu**.
- Naročite lahko izključno izdelke, ki imajo košarico (ikona).
- Pri naročilih preko telefona lahko izberete izključno **plačilo po povzetju** (plačilo preko plačilne kartice ni možno).

Naročila preko e-pošte

- Pošljite elektronsko pošto na naslov nakup@merkur.si.
- Naročilo lahko oddate **24 ur na dan, vse dni v tednu**.
- V naročilo vpišite:
 - šifre izdelkov s količinami
 - vaše podatke (ime, priimek, naslov, e-mail, telefonsko številko)
 - željen naslov dostave
- Pri naročilih preko e-pošte lahko izberete izključno plačilo po povzetju ali preko TRR-ja (plačilo preko plačilne kartice ni možno).
- Naročite lahko izključno izdelke, ki imajo košarico (ikona).

Preklic naročila

Prejeta naročila preko spleta lahko **brez dodatnih stroškov** prekličete do prejema elektronskega sporočila "Pošiljka oddana dostavni službi". Obvestilo o preklicu naročila je možno po elektronski pošti nakup@merkur.si. V zadevo elektronskega sporočila navedite "Preklic naročila", v sporočilu pa navedite ime in priimek naročnika, naslov naročnika ter številko naročila.

Sprememba naročila

Naročilo po povzetju z gotovino

Po oddaji naročila po povzetju lahko spremembe naročila posredujete po elektronski pošti na naslov nakup@merkur.si in posredujete sledeče podatke:

- ime, priimek in številko naročila
- izdelke, ki jih želite dodati, spremeniti ali odstraniti s količinami
- željene spremembe dostave ali načina plačila

Naročilo s plačilno kartico

Po oddaji naročila, plačanega s plačilno kartico, je postopek spremembe naročila zaradi opravljene rezervacije sredstev na plačilni kartici sledeč:

- prekličite naročilo po zgornjih navodilih za preklic naročila
- izdelajte novo [naročilo](#)

Shranjevanje naročila oziroma pogodbe

Potrjeno naročilo oziroma sklenjena pogodba se v elektronski obliki nahaja na sedežu družbe Merkur trgovina, d.o.o., Cesta na Okroglo 7, 4202 Naklo. Kupec lahko pridobi kopijo pogodbe z zahtevo po elektronski pošti na naslov nakup@merkur.si ali po telefonu **080 88 01**, vse dni v tednu 24 ur na dan.

NAČINI PLAČILA

Po povzetju z gotovino

Provizija poštne nakaznice je **brezplačna**.

S plačilnimi karticami

- s plačilno kartico MasterCard
- s plačilno kartico Maestro
- s plačilno kartico Activa
- s plačilno kartico Diners Club (obročno plačevanje v Spletnem centru ni možno)
- s plačilno kartico Visa in Visa Electron

Več informacij o plačilnih karticah dobite na naslednji [povezavi](#). Nakup s plačilnimi karticami je v Spletnem centru Merkur popolnoma varen. Prodajno mesto Spletnega centra Merkur je opremljeno z naprednim sistemom MasterCard SecureCode in Verified by Visa. Za plačevanje s plačilno kartico pri svoji banki preverite, če je kartici, s katero želite plačati, omogočena funkcija za spletno plačevanje. Pri naročilih, plačanih s kartico, vam bomo znesek bremenili na dan, ko vam bomo izstavili račun. Zaradi zagotavljanja najvišje stopnje plačilne varnosti se nadzira pristnost opravljenih transakcij. V primeru suma zlorabe je vsaka takšna transakcija brez predhodnega obvestila predana pristojnim organom za preprečevanje zlorab.

Po predračunu

Postopek nakupa je enak, kot za ostale izdelke. Na blagajni v zavihku **"Način plačila"** označite **"Predračun"**. V svoj elektronski predal boste prejeli podatke za izvedbo plačila: znesek plačila, transakcijski račun, referenco oziroma sklic in namen plačila. V tem primeru boste naročeno blago plačali s splošnim plačilnim nalogom UPN (obrazec) na banki, pošti ali preko svoje spletne banke (Klik, Bank@Net, Abanet, Banka IN, Link, Addiko EBank, ...).

Po opravljenem plačilu nam lahko zaradi hitrejše obravnave naročila na naslov nakup@merkur.si pošljete potrdilo o plačilu. Prejeti predračun je potrebno poravnati najkasneje v 5 delovnih dneh, v nasprotnem bomo naročilo preklicali.

Po ponudbi

V kolikor želite plačati po ponudbi in blago osebno prevzeti v enem od trgovskih centrov, nam pošljite e-pošto na naslov nakup@merkur.si in navedite sledeče podatke:

- šifre izdelkov s količinami
- naziv kupca ali podjetja z davčno in matično številko
- kontaktni e-naslov in telefon
- številko Merkurjeve kartice zaupanja v primeru nakupa za fizične osebe

- zelen naslov dostave oziroma Merkurjev trgovski center, kjer želite osebno prevzeti blago
- Stroški dostave bodo obračunani po ceniku Pošte Slovenije in bodo navedeni v ponudbi oziroma predračunu, ki vam ga bomo poslali in se šteje kot nakup v trgovskih centrih.
- Po oddaji naročila bomo preverili razpoložljivost izdelkov v posameznem trgovskem centru in vam poslali predračun ali posredovali možnosti zamenjave izdelka. Informacije o poslovalnicah in odpiralnih časih dobite na naslednji [povezavi](#).

Nakup na obroke v trgovskih centrih Merkur

Hitro, enostavno in brez stroškov odobritve in zavarovanja vam v trgovskih centrih nudimo možnosti nakupa na obroke z Diners Club Kartico, NLB ali Mastercard. Nakup na omenjene obroke v Spletnem centru ni mogoč. Več informacij o nakupu na obroke dobite na naslednji [povezavi](#).

V kolikor potrebujete pomoč pri oddaji naročila, nas lahko pokličete na telefon: **080 88 01**, vse dni v tednu 24 ur na dan ali pošljete e-sporočilo na naslov nakup@merkur.si.

IZDAJA RAČUNA

Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu. Kupec mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora. Pri poslovanju preko spleta bomo izdali račun ob pošiljanju blaga kupcu oziroma ko bo blago odpremljeno. **Za spletne nakupe** trenutno ne izdajamo e-računov. V kolikor za nakup blaga potrebujete e-račun, nam pošljite povpraševanje na info@merkur.si in pripravili vam bomo individualno ponudbo.

SEŠTEVANJE NAKUPOV

Registriranim kupcem, ki boste v področje **"Moj račun"** vpisali številko Merkurjeve kartice zaupanja, bomo zabeležili nakupe na kartico. Ob koncu vsakega obračunskega obdobja seštejemo vse nakupe, zabeležene na Merkurjevi kartici zaupanja, jih obračunamo in izdamo **bon za popust v višini do 5 %** od vrednosti opravljenih nakupov. V vsoto nakupov za pridobitev bona za popust se seštevajo prav vsi nakupi, zabeleženi na Merkurjevi kartici zaupanja, opravljeni tako v Spletnem centru Merkur kot v Merkurjevih trgovskih centrih. Določenih artiklov ni možno naročiti preko Spletnega centra Merkur, lahko pa jih kupite v Merkurjevih trgovskih centrih. MKZ kartice ni mogoče uporabiti ob nakupu, ki ga opravijo pravne osebe. Več informacij o Merkurjevi kartici zaupanja dobite na naslednji [povezavi](#).

DOSTAVA

V Spletnem centru Merkur stremimo k najhitrejši možni dostavi naročenega blaga na območju Republike Slovenije. Dostavo izvajamo v sodelovanju s Pošto Slovenije, kupcem pa nudimo tudi dodatno izbiro za enostaven in udoben način prejemanja naročenega blaga v pametni paketnik Direct4.me. Dostava naročenega blaga se izvede v roku, ki je naveden na spletni strani samega izdelka, pod statusom zaloge izdelka **»Na zalogi«**. Zaradi praznikov ali vikendov se lahko čas pošiljanja v sodelovanju s Pošto Slovenije podaljša, zato vas prosimo za razumevanje. V primeru, da naročila zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo dostaviti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo po telefonu ali na vaš elektronski naslov.

V Merkurju vam omogočamo tudi dostavo izdelkov, ki zaradi občutljivosti niso primerni za distribucijo preko običajnih dostavnih služb. Dostava velja za izdelke, ki so na spletu posebej

označeni. Ker je dostavna pot za označene izdelke drugačna, je spletno naročilo za te izdelke potrebno oddati ločeno.

Strošek dostave

Ob spletnem nakupu v vrednosti **180,00 € ali več** vam kupljeno blago (z izjemo posebej označenih izdelkov) **dostavimo brezplačno**. Za nakupe do 180,00 € obračunamo znesek pošiljanja v višini 3,90 €. Navedeni pogoji dostave veljajo le pri nakupu v Spletnem centru Merkur za področje Slovenije.

Dostava s Pošto Slovenije

V Spletnem centru Merkur želimo ugoditi vsem kupcem, zato kupljeno blago dostavimo kamorkoli v Sloveniji. Če vas v času dostave ni doma, lahko naročene izdelke prevzamete v vaši enoti Pošte Slovenije. V kolikor želite, da vas s strani Pošte Slovenije o dostavi obvestijo preko telefona, nam to posebej sporočite na naslov nakup@merkur.si. Dostava blaga v tujino je možna izključno na podlagi medsebojnega individualnega dogovora ob vnaprej definirani lokaciji in izračunanih stroških pošiljanja. V tem primeru nam preko e-pošte na naslov nakup@merkur.si pošljite vaše podatke in željene izdelke s količino, da vam pripravimo predračun.

Dostava se običajno vrši do vrat objekta. V kolikor želite vnos v stanovanje ali odvoz aparata, to posebej označite v postopku spletnega naročila ali sporočite na naslov nakup@merkur.si. Vnos v stanovanje ali odvoz velja samo za izdelke **bele tehnike**.

Dostava v Merkur paketnik Direct4.me



Merkur v sklopu storitev dostave blaga kupcem omogoča dostavo izbranih izdelkov v pametni paketnik Direct4.me, ki omogoča prejemanje izdelkov na enostaven in udoben način, z usmeritvijo spletnega nakupa v enega izmed paketnikov v naši mreži. V mrežo smo vključili 48 paketnikov Direct4.me, ki so trenutno nameščeni na 8 lokacijah trgovskih centrov Merkur po Sloveniji (Kranj, Ljubljana BTC, Ljubljana Vižmarje, Slovenj Gradec, Nova Gorica, Maribor, Celje in Murska Sobota), in sicer na vsaki lokaciji po 6 paketnikov.

Ključne prednosti takšne dostave blaga so:

- storitve prevzema blaga 24/7 na kar 8 lokacijah po Sloveniji
- zanesljivost, varnost in brezskrbna dostava
- brezkontaktni prevzem
- konec nepotrebnega čakanja na dostavo na izbrani lokaciji oziroma v vrsti za prevzem

Omejitve dostave v paketnik Direct4.me:

največje dimenzije pošiljk so lahko 20 x 43 x 24 cm in nosilnost do 10 kg.

Če ob naročilu blaga za dostavo pošiljke izberete Merkur Paketnik Direct4.me in ugotovimo, da je dostava v Merkur Paketnik Direct4.me omejena, ker dimenzije te pošiljke presegajo največje dimenzije pošiljke, vas bomo o tem obvestili in vam ponudili prevzem blaga na označeni prevzemni točki »Klikni in prevzemi«, ki se nahaja na lokaciji izbranega trgovskega centra.

Naročilo dostave

Ob naročilu blaga za tovrstno dostavo pošiljke izberete »Prevzem v Merkur paketniku« in oddajte naročilo.

Brez mobilne telefonske številke ali aplikacije prevzem v Merkur paketnik Direct4.me ni mogoča.

Prevzem iz paketnika (Merkur paketnik)

Ob dostavi pošiljke v paketnik, ki jo opravijo pooblaščen delavci Merkurja, prejmete informacijo o dostavi s strani izvajalca storitev Direct4.me.

Prevzem pošiljke je možen z uporabo mobilne aplikacije Direct4.me, na voljo v Google Play za android telefone in za iOS v App Store (potrebna je registracija uporabnika) ali preko SMS brez registracije. Za prevzem pošiljke pa lahko pooblastite tudi drugo osebo.

Naročeno blago lahko v paketniku Direct4.me prevzamete v roku 72 ur. Po preteku tega roka boste dobili obvestilo v aplikaciji ali SMS obvestilo, da imate na voljo še 5 dni za prevzem blaga na označeni prevzemni točki »Klikni in prevzemi«, ki se nahaja na lokaciji izbranega trgovskega centra. Po preteku tega roka se šteje, da ste od pogodbe odstopili.



Uporaba mobilne aplikacije (registrirani uporabniki)

1. Za uporabo mobilne aplikacije Direct4.me je potrebna registracija uporabnika, pri kateri boste obveščeni o pogojih poslovanja paketnikov in obdelavi osebnih podatkov.
2. Ob dostavi blaga v paketnik prejmete obvestilo v aplikaciji.



3. V mobilni aplikaciji poiščete svojo dostavo in izberete gumb za odpiranje paketnika.
4. Avtomatsko se aktivira proces za odklepanje ključavnice.



5. Po kliku na gumb za odpiranje paketnika skenirate QR-kodo na zaslonu paketnika.



6. Po uspešnem skeniranju QR-kode se začne predvajanje zvočnega ali NFC-ključa. Telefon približate h ključavnici, ki zazna bližino mobilne naprave (na nadzorni plošči začne utripati zelena lučka). Če uporabljate NFC-ključ, morate telefon obrniti proti paketniku z zadnjo stranjo. Prav tako je za uporabo NFC-ključa potrebno vključiti NFC v sistemskih nastavitvah mobilne aplikacije, kamor vas, v kolikor le-ta ni vključen, avtomatsko preusmeri mobilna aplikacija Direct4.me.

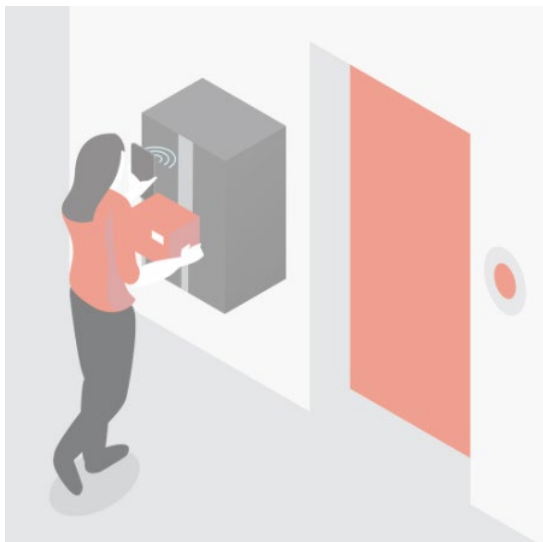


Odpri Pošta 2327 Rače

z glasovnim žetonom

Postavi telefon tako, kot je
prikazano zgoraj

7. Ključavnica se po sprejemu zvočnega ali NFC-ključa avtomatsko odklene in vrata paketnika se odprejo.



8. Blago vzamete iz paketnika in zaprete vrata. Če paketnika niste uspešno odprli, lahko v naslednjih 15 minutah zahtevate nov ključ.

Neregistrirani uporabniki

Prezem brez registracije poteka na sledeči način:

1. Na mobilno telefonsko številko, ki ste jo dodali ob naročilu dostave, prejmete SMS z obvestilom, da je pošiljka pripravljena na prevzem in navodili za odklep paketnika.
2. Pokličete na telefonsko številko, ki ste jo prejeli v SMS sporočilu in sledite navodilom na klicnem servisu.
3. Telefon približate ključavnici, ki zazna bližino mobilne naprave (na nadzorni plošči začne utripati zelena lučka).



4. Predvajati se začne zvočni ključ za odklepanje paketnika.
5. Ključavnica se po sprejemu digitalnega ključa avtomatsko odklene in vrata paketnika se odprejo.
6. Pošiljko vzamete iz paketnika in zaprete vrata.
7. Avtomatsko prejmete SMS o uporabi storitve Direct4.me. Če vam ni uspelo odpreti paketnika, lahko ponovno zahtevate dostop do paketnika tako, da odgovorite na sporočilo s ključno besedo PONOVRNO in številko paketnika, ki je izpisana na zaslonu paketnika. Za tem ponovno pokličete na telefonsko številko in ponovite zgoraj opisani postopek.

S splošnimi pogoji poslovanja Direct4.me se lahko seznanite na spletni strani Direct4.me na sledeči povezavi: <https://www.direct4.me/sl-si>.

Pooblastitev druge osebe za prevzem pošiljke

Če želite, da namesto vas prevzame pošiljko druga oseba, jo lahko v mobilni aplikaciji Direct4.me pooblastite za enkratni dostop do paketnika.

1. V aplikaciji na nivoju same pošiljke izberete gumb »Pooblasti«.
2. Odpre se imenik oziroma seznam kontaktov, iz katerega izberete osebo, ki jo želite pooblastiti. Pooblastite lahko tudi osebo, ki jo nimate med kontakti, tako da ročno vnesete telefonsko številko v polje za iskanje.

3. S klikom na gumb »Pošlji pooblastilo« se osebi dodeli dostop do paketnika, o čemer je tudi obveščena.
4. Pooblaščen oseba ima enak dostop do paketnikov kot naslovnik. Ob uspešnem prevzemu s strani pooblaščen osebe boste obveščeni tudi vi.

PRAVICA DO ODPSTOPA OD POGODBE

V primeru, da želite iz kateregakoli razloga odstopiti od prodajne pogodbe oziroma nakupa, nas lahko **v 14 dneh obvestite**, da odstopate od pogodbe, ne da bi vam bilo za to treba navesti razlog za svojo odločitev. Obvestilo o odstopu lahko uredite na spletni strani kjer si lahko prenesete **obrazcu** ali preko e-pošte z nedvoumno izjavo, ki jo lahko pošljete na e-pošti naslov nakup@merkur.si ali z nedvoumno ustno izjavo preko telefona **080 88 01** vse dni v tednu, 24 ur na dan. Edini strošek, ki vas bremeni v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga. Prejeto kupnino vam vrnemo z enakim plačilnim sredstvom, kot ste ga uporabili ob nakupu, razen če niste izrecno zahtevali uporabo drugega plačilnega sredstva in če zaradi tega ne nosite nobenih drugih stroškov. Pravico do vračila kupnine imate, ko naša družba prevzame blago ali do predložitve dokazila, da ste nam izdelek poslali. 14-dnevni rok začne teči z dnem, ko ste prejeli blago.

Če ste blago že prejeli in od pogodbe odstopate, morate blago vrniti v enega izmed trgovskih centrov Merkur ali poslati na naslov Merkur Spletna trgovina, Mirka Vadnova 14, 4000 Kranj v 14 dneh po poslanem obvestilu ali izjavi, da odstopate od pogodbe. Blago morate vrniti skupaj z vso pripadajočo dokumentacijo in računom. V primeru vračila blaga vam bomo kupnino vrnili takoj, ko bo to mogoče.

Pravica do odstopa od pogodbe je namenjena temu, da izdelek lahko odprete, pregledate in če vam ne ustreza ali pa so bila vaša pričakovanja drugačna, odstopite od pogodbe. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Naša želja je, da postopek od stopa pogodbe poteka brez zapletov, zato smo pripravili kratek seznam na kaj je potrebno biti najbolj pozoren pri spletnem nakupu:

- Embalažo previdno odprite in jo hranite v nespremenjenem stanju, dokler niste popolnoma prepričani, da je izdelek ustrezen. Ob vrnitvi izdelka predlagamo, da ga vrnete v originalni nepoškodovani embalaži v izogib zmanjšanju vračila kupnine.
- Z izdelki, ki ste jih prejeli, rokujte previdno, saj lahko pride do poškodb in prask, predvsem pri bolj občutljivih izdelkih, ki imajo lakirane površine (zasloni televizorjev, ohišja aparatov, ...).
- Zaščitno folijo odstranite pazljivo.
- Aktivacija in registracija programske opreme v naprave ne sme biti opravljena ob vračilu blaga.
- Vidne sledi uporabe ali montaže izdelka kot so prah, dlake, praske, madeži, umazanija, ... niso primerne za odstop od pogodbe, ker so higiensko oporečne.

Odstop od pogodbe oziroma vračila blaga ne velja za primere:

- blago po naročilu
- blago, ki je vrnjeno neločljivo in pomešano z drugimi predmeti
- blago, ki je stvar osebne nege kot so brivniki, oblikovalci brade, dodatki za britje, strižniki nosnih/ušesnih dlačic, prirezovalnike dlačic, depilatorji, zobne ščetke, dodatki za zobne ščetke, ...
- blago je pokvarljivo ali mu poteče rok trajanja

VRAČILO BLAGA

Osebnost v katerikoli Merkurjev trgovski center

- vračilo blaga predhodno najavite preko e-pošte nakup@merkur.si ali preko telefona na **080 88 01**, vse dni v tednu, 24 ur na dan.
- navedete ime in priimek, številko naročila, e-pošto in kontaktni telefon
- zraven izdelka obvezno predložite kopijo **originalnega računa** in **izdelek mora biti v originalni nepoškodovani embalaži ter neuporabljen**
- vračilo blaga ni možno v Merkurjeve franšizne prodajalne

Seznam trgovskih centrov z odpiralnimi časi dobite na naslednji [povezavi](#).

V primeru odstopa od pogodbe preko dostavne službe na naslov

- Merkur Spletna trgovina, Mirka Vadnova 14, 4000 Kranj

Poleg blaga obvezno predložite kopijo originalnega **računa**. Stroške pošiljanja križete sami.

V primeru reklamacij, napačnih ali razbitih izdelkov

- vračilo blaga predhodno najavite preko e-pošte nakup@merkur.si ali preko telefona na **080 88 01**, vse dni v tednu, 24 ur na dan.
- po potrditvi oziroma uskladitvi z vami bomo organizirali prevzem pošiljke preko Pošte Slovenije
- zraven izdelka obvezno predložite kopijo originalnega **računa** in **izdelek mora biti v originalni nepoškodovani embalaži ter neuporabljen**

Poleg blaga obvezno predložite kopijo originalnega **računa**. Stroški pošiljanja so **brezplačni**.

Na vašo željo vam lahko blago zamenjamo za drugo ali pa vam vrnemo kupnino.

Na zgornji naslov ali na elektronski naslov nakup@merkur.si lahko pošljete tudi svoje ugovore, pripombe, zahteve in predloge.

GARANCIJA

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu, računu ali oglaševalskem sporočilu. Dobavitelj izdelka jamči za kakovost izdelka oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili. Garancijski rok začne teči z dnem prevzema blaga s strani kupca. Garancija velja na območju Republike Slovenije.

Čas, v katerem dobavitelj kupcu zagotavlja proti plačilu popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate je vsaj 3 leta po preteku garancijskega roka.

Popravila na domu zaradi zahtevnosti in neprenosljivosti sodobne servisne opreme ter razpoložljivosti rezervnih delov niso mogoča (razen bele tehnike).

Prodajalec ni usposobljen za tehnično presojo glede morebitnih okvar in tako tudi ne more odločati o zamenjavi izdelka v okvari brez mnenja pooblaščenega servisa. Kdaj garancija ne velja?

- če potrošnik ni ravnal po navodilih za uporabo izdelka
- če je v izdelek posegala nepooblaščen oseba
- v kolikor je izdelek mehansko poškodovan
- če je okvara nastala zaradi razlitja baterije
- če je okvaro povzročilo izredno nihanje omrežne napetosti ali višja sila

REKLAMACIJE / STVARNE NAPAKE

V Merkurju se zavedamo pomembnosti reklamacij, zato se trudimo, da jih rešimo v najkrajšem možnem času in v obojestransko zadovoljstvo, vsekakor pa skladno z zakonsko veljavnimi določili. Izdelke lahko reklamirate v vseh Merkurjevih centrih, v katerih prodajajo blago, ki ste kupili. Seznam centrov se nahaja na naslednji [povezavi](#). Reklamiranje izdelkov, kupljenih v Spletnem centru Merkur, ni možno v Merkurjevih franšiznih prodajalnah.

Stvarne napake

V skladu s 37. členom Zakona o varstvu potrošnikov je napaka stvarna v primeru:

- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet
- če 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
- če izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila

Primernost izdelkov se presoja glede na običajne izdelke enake vrste in ob upoštevanju izjav o značilnosti blaga s strani dobavitelja ali Merkur trgovine, d.o.o.

Uveljavljanje stvarnih napak

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku 2 mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na izdelku, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bil izdelek izročen. Stvarno napako lahko uveljavljate preko [obrazca](#) z natančnim opisom napake, omogočenim pregledom izdelka in obvestilom na elektronski naslov **nakup@merkur.si** ali osebno v kateremkoli trgovskem centru. Potrošnik ima pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena. Za stvarne napake na izdelkih, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti od izročitve, ne odgovarjamo.

Po ustreznem obvestilu in omogočenem pregledu izdelka bomo bodisi:

- odpravili napako na izdelku
- povrnili del plačanega zneska v sorazmerju z napako
- izdelek z napako zamenjali z novim brezhibnim izdelkom
- povrnili celotni plačani znesek

V kolikor obstoj napake na izdelku ni sporen, vam bomo čimprej, vendar najkasneje v roku osmih dni ugodili. V primeru spora glede obstoja napake pa vam bomo najkasneje v osmih dneh pisno odgovorili.

VARNOST

Poskrbeli smo, da bo vsak nakup v Spletnem centru Merkur popolnoma varen. Vsi zaupni podatki, ki se prenašajo preko spleta (osebni podatki, podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), so ustrezno kodirani, zato jih tretje osebe ne morejo prebrati.

Spletni center www.merkur.si uporablja 128-bitni kodirni ključ in tehnologijo SSL (Secure Socket Layer). Za maksimalno varnost prenosa je poskrbljeno z mehanizmi, ki jih uporabljajo banke, finančne ustanove in najboljše spletne trgovine.

Avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami se izvajajo preko avtorizacijskega centra banke, s katero ima Merkur pogodbo za plačila s plačilnimi karticami. Avtorizacije kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku Merkurja.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno originalno programsko opremo (posodobljeno protivirusno zaščito) svojega računalnika.

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Merkur trgovina, d.o.o. (upravljavalec osebnih podatkov) obdeluje sledeče osebne podatke posameznika pridobljene preko Spletnega centra Merkur:

- Podatki za registracija za spletno nakupovanje: ime, priimek, naslov, elektronski naslov (ki je hkrati uporabniško ime), telefonska številka, IP naslov, geslo v kriptirani obliki, datum zadnje prijave, datum kreiranja računa.
- Podatki ob Spletnem nakupu: ime in priimek, naslov (pošta, kraj), telefonska številka, številka MKZ kartice (ni obvezen podatek), način plačila, način dostave, izdelki, ki jih je posameznik kupil, morebitni drugi podatki, ki bi bili potrebni za sklenitev pogodbe oziroma izvedbo naročila.
- Podatki kupca v zvezi s spletnim nakupom – morebitne pritožbe, reklamacije, uveljavljanje garancijskih in drugih zahtevkov: ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, podatki o času in vsebini in načinu reševanja teh zahtevkov, podatki o času nakupa, vsebini zahtevka, komunikaciji s stranko, rešitvi zahteve in drugi podatki, ki so potrebni za rešitev pritožbe, reklamacije oziroma drugih zahtevkov, ki jih uveljavlja kupec.

Osebni podatki, zbrani za namen izvedbe spletnega nakupa, se obdelujejo na pravnem temelju pogodbe, oziroma dogovora (člen 6/I točka b Uredbe EU 2016/679). Faza registracije za spletno nakupovanje lahko sloni tudi na privolitvi (člen 6/I točka a Uredbe EU 2016/679), če posameznik po registraciji ne opravi tudi nakupa.

Skladno z določilom 158/II ZEKom-1 bomo spletnim kupcem ne elektronski naslov, ki so nam ga zaupali ob spletnem nakupu, posredovali e-novice (obvestila o splošnih akcijah, priložnostnih ponudbah, zanimivih vsebinah in novostih), v kolikor spletni kupec v naprej ne bi vnaprej odklonil prejemanja e-novic. Prejem e-novic lahko kupec zavrne tudi kadarkoli pozneje, ob prejemu vsakega e-sporočila.

Osebne podatke bomo obdelovali zgolj za namene, za katerega so bili zbrani. Osebni podatki, zbrani na podlagi privolitve (soglasja), se bodo obdelovali do preklica vaše privolitve. Ostale pridobljene osebne podatke pa bomo hranili do poteka zastaralnih rokov, v okviru katerih lahko ena ali druga stran uveljavljata zahtevke izvirajoče iz sklenjenega posla.

Obvezujemo se, da bodo osebni podatki, pridobljeni preko spletnega mesta v celoti ostali hranjeni, varovani in obdelovani s strani podjetja Merkur trgovina, d.o.o. in njenih obdelovalcev osebnih podatkov, ki jih bodo obdelovali izključno v imenu in za račun Merkurja. Z vsemi pridobljenimi osebnimi podatki bomo ravnali v skladu s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov in nacionalno zakonodajo.

Več o obdelavi osebnih podatkov, vključno z informacijami o tem, kako uveljavljati pravice iz naslova varstva osebnih podatkov pri Merkur trgovina d.o.o., si lahko preberete na povezavi <https://www.merkur.si/varstvo-osebni-podatkov>.

UKINITEV REGISTRACIJE

Če želite ukiniti vašo registracijo v "Mojem računu", to sporočite na elektronski naslov nakup@merkur.si. Za preverjanje pristnosti podatkov, vas bomo kontaktirali in vam

dokončno potrdili ukinitve vaše registracije. Zahtevek za ukinitve registracije mora biti poslan z elektronskega naslova, s katerim je bil uporabniški račun odprt. V roku 15 dni od prejema vaše zahteve za ukinitve registracije, bomo zbrisali vaše osebne podatke in vas o tem tudi obvestili.

ODJAVA OD E-NOVIC

Odjava iz seznama prejemnikov e-novic je možna kadarkoli peko elektronske pošte enovice@merkur.si. Odjavite se lahko tudi s klikom na odjavno povezavo v katerihkoli od prejetih eNovic. Zaradi specifičnosti poslovnega procesa in tehničnih omejitev je mogoče, da boste v 15 dneh od datuma vaše odjave še prejeli našo e-pošto, v primeru, da je bila e-pošta že poslana oziroma v fazi pošiljanja. V tem primeru se vam opravičujemo in vas prosimo za razumevanje.

BRISANJE PRIJAVE NA E-NOVICE

Če želite brisati osebne podatke, ki jih hranimo za pošiljanje e-novic, nam to sporočite na elektronski naslov enovice@merkur.si. Zahtevek za brisanje prijave mora biti poslan z elektronskega naslova, s katerim ste se prijavi na e-novice ali pa morate navesti elektronski naslov, ki ga odjavljate. V roku 15 dni od prejema vaše zahteve za brisanje prijave, bomo zbrisali vaše osebne podatke in vas o tem tudi obvestili.

ODVEZA ODGOVORNOSTI

Vsebino, objavljeno na straneh Spletnega centra Merkur, je dovoljeno uporabljati in reproducirati le v nekomercialne namene, pri čemer pa je potrebno ohraniti vsa navedena opozorila o avtorskih pravicah. Merkur trgovina, d.o.o., zagotavlja kar najbolj ažurno in natančno vsebino svojih spletnih strani, vendar ne prevzema nobenih garancij o njeni ažurnosti in/ali natančnosti. Vsi uporabniki vso objavljeno vsebino uporabljajo na lastno odgovornost.

Merkur trgovina, d.o.o., ali katerakoli izmed drugih pravnih ali fizičnih oseb, ki so sodelovale pri nastanku in izdelavi Spletnega centra Merkur, ne odgovarjajo za morebitno škodo, ki bi izhajala iz dostopa do uporabe ali nemožnosti uporabe informacij na spletnih straneh Spletnega centra Merkur ali za kakršnekoli tehnične napake. Prizadevamo si priskrbeti ustrezne slike za vse izdelke v Spletnem centru Merkur. V primeru morebitnih razlik med barvnimi odkloni in dejanskimi izdelki, to ne vpliva na lastnost izdelka. Dopuščamo možnosti za nepravilnosti podatkov, slikovnega, tekstovnega, zvočnega in video materiala v Spletnem centru Merkur. Za podrobnejše opise in informacije se lahko obrnete na nas ali direktno na proizvajalca izdelka. Dekorativni material v slikah ni vključen v ceno. V primeru napak vam bomo omogočili odstop od pogodbe na naše stroške.

Merkur si pridržuje pravico do sprememb pogojev poslovanja preko Spletnega centra Merkur kadarkoli, kakorkoli in brez predhodnega opozorila.

PRITOŽBE IN SPORI

Merkur trgovina, d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in zagotavlja učinkovito obravnavo pritožb na vseh prodajnih mestih. V primeru težav nas pokličite na telefonsko številko **080 88 01**, pošljite elektronsko sporočilo na nakup@merkur.si, ali nam pišite na naslov Merkur Spletna trgovina, Mirka Vadnova 14, 4000 Kranj. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Na podlagi Uredbe 524/2013/EU je bila ustanovljena enotna vstopna točka za reševanje sporov, ki izvirajo iz spletne prodaje. S klikom na povezavo boste preusmerjeni na platformo <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>. Za dodatno pomoč se lahko obrnete na Nacionalno kontaktno točko - Slovenija. Podatki so navedeni na povezavi: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.odrList>. Družba Merkur trgovina, d.o.o. priznava kot pristojnega za reševanje potrošnikih sporov sledečega izvajalca:

Izvajalec IRPS*	Poslovni naslov	E- naslov	Telefon in faks
Evropski center za reševanje sporov	Tomšičeva Ljubljana	61000 info@ecdr.si	T: 08 205 65 90 F: 01 244 99 95