

# Pogoji poslovanja

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

S spletno trgovino (v nadaljevanju tudi »Trgovina« ali »Trgovec«) upravlja podjetje DTM Natura d.o.o., Tržaška cesta 132, 1000 Ljubljana, Slovenija, matična številka: 8269424000, davčna številka: SI74228951, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi prodajalec ali trgovina).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med trgovina in kupcem.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi.

## Cene in veljavnost ponudbe

Vse cene na spletni strani so dokončne glede na dan naročila. Po zaključku nakupa boste prejeli potrditev prejema naročila preko e-pošte z vsemi podrobnostmi o vašem naročilu. Vrednost naročila in strošek poštnine sta razvidna iz cenika na strani za naročilo in v e-mail sporočilu, ki ga dobite po potrditvi naročila. Pridržujemo si pravico do napak pri opisu, ceni in roka dostave. Cene se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila.

## Načini plačila

Izdelke, kupljene na spletni strani lahko plačate po povzetju, s Paypalom, Kreditnimi karticami (Visa, Mastercard), po predračunu ali z Moneto (Valu).

V primeru plačila po povzetju denar izročite poštnemu uslužbencu ali dostavljavcu ob prevzemu paketa. Za vnaprejšnja plačila (s Paypalom, Moneto, predračunom ali kreditno kartico) vam dostavna služba ne sme zaračunati ničesar, ne kupnine ne kakršnekoli dodatne provizije.

Naročeni izdelki bodo odposlani že isti ali naslednji delovni dan, vendar najkasneje v 7 dneh od prejema naročila.

## Naročilo

Kupoprodajna pogodba med trgovino in kupcem je v spletni trgovini sklenjena v trenutku, ko trgovina kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (z naslovom: Potrditev prejema naročila). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za trgovino kot za kupca. Kot kupec velja oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče. Kupoprodajna pogodba (t.j. prvo elektronsko sporočilo o statusu

naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku trgovine.

## **Informacije o pritožbenem postopku pri podjetju in informacije glede načina vračila**

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo blago za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči (e-naslov: [slovenija@dtmnatura.com](mailto:slovenija@dtmnatura.com)), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Blago je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa) na naslov DTM Natura d.o.o. (za reklamacije), Tržaška cesta 132, 1000 Ljubljana, Slovenija

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe, pri pogodbah katerih predmet je blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe.

Potrošnik blaga ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus blaga v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Preizkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Torej če potrošnik izdelek priključi v elektriko, poveže z USB priključkom, vanj natoči vodo ali druge tekočine, uporablja, poškoduje, popraska ali ga kakorkoli spremeni glede na prvotno stanje, ne more od prodajalca zahtevati vračila kupnine.

V primeru nakupa krem, gelov, sprejev in ostale kozmetike je možno preizkusiti 1 izdelek. V kolikor je kupec kupil več istih izdelkov in je uporabljal več kot 1 izdelek, se to šteje za uporabo blaga in izdelkov več ni možno vrniti. V primeru nakupa 1 kozmetičnega izdelka je za reklamacijo potrebno vrniti samo embalažo izdelka. V primeru nakupa več istih kozmetičnih izdelkov, je potrebno vrniti embalažo enega izdelka (ki ga je kupec preizkusil), vse ostale izdelke pa vrniti neodprte, neuporabljene, v originalni nepoškodovani embalaži, na kateri ne sme biti znakov uporabe.

V primeru nakupa obličev je možno preizkusiti do 14 obličev v 14 dneh. V kolikor je kupec kupil več istih izdelkov in je uporabljal več kot 14 obličev, se to šteje za uporabo blaga in izdelkov več ni možno vrniti. V primeru nakupa 1 škatlice obličev je za reklamacijo potrebno vrniti vsaj 16 neuporabljenih obličev, na katerih ni sledi uporabe, v originalni, nepoškodovani embalaži. V primeru nakupa več istih izdelkov, je potrebno vrniti prvo škatlico z vsaj 16 neuporabljenimi obličji, na katerih ni sledi uporabe, v originalni, nepoškodovani embalaži, vse ostale izdelke pa vrniti neodprte, neuporabljene, v originalni nepoškodovani embalaži, na kateri ne sme biti znakov uporabe in ki vsebujejo vseh 30 zapakiranih obličev.

V primeru nakupa čaja je možno preizkusiti do 70 vrečk čaja 14 dneh. V kolikor je kupec kupil več istih izdelkov in je uporabljal več kot 70 vrečk čaja, se to šteje za uporabo blaga in izdelkov več ni možno vrniti. V primeru nakupa 1 pakiranja čaja (100 vrečk) je za reklamacijo potrebno vrniti vsaj 30 neuporabljenih vrečk čaja, na katerih ni sledi uporabe, v originalni, nepoškodovani embalaži. V primeru nakupa več istih izdelkov, je potrebno vrniti prvo pakiranje z vsaj 30 neuporabljenimi vrečkami čaja, na katerih ni sledi uporabe, v originalni, nepoškodovani embalaži, vsa ostala pakiranja

pa vrniti neodprta, neuporabljena, v originalni nepoškodovani embalaži, na kateri ne sme biti znakov uporabe in ki vsebujejo vseh 100 vrečk čaja.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Uporabniku se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne uporabniku.

Vračilo opravljenih vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe.

V primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja podjetje. Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga.

Kupcu se vračilo kupnine vrne v enaki obliki, kot jo je kupec uporabil pri nakupu. V kolikor je kupec plačal po povzetju se mu denar zaradi lažje sledljivosti nakaže na njegov bančni račun. Kupec lahko v dogovoru s trgovcem zahteva tudi drugačen način vračila plačila in trgovec se bo potrudil ugoditi njegovim željam, v kolikor bo to možno in v skladu z zakonom (bo zagotavljalo sledljivost denarnega toka in bo trgovec imel dokazilo, komu je denar nakazal in zakaj). Vrnitev prejetega blaga podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

V izjemnih primerih, ko izdelki niso vrnjeni v skladu ZVPot, lahko potrošniku ponudimo odkup izdelka z ustrezno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi potrošnika na elektronsko pošto. Potrošnik omenjeno odkupnino koristi izključno ob naročilu drugega izdelka enake ali višje vrednosti.

[Obrazec za odstop od pogodbe izdelkov je na voljo tukaj.](#)

Obrazec lahko predhodno pošljete tudi na email [reklamacije@dtmnatura.com](mailto:reklamacije@dtmnatura.com), svetujemo pa vam, da ga za hitrejše reševanje postopka priložite tudi v paket ob vračilu izdelkov.

Pravico do vračila kupnine, garancije, stvarnih napak in nepravilno opravljenih storitev natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov (neuradno prečiščeno besedilo).

### **Odstop potrošnika od pogodbe za izdelke iz kompleta**

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe za enega izmed artiklov, ki so tvorili komplet, lahko zanj zahteva vračilo kupnine. Potrošnik lahko vrne enega ali več artiklov iz kompleta. Pri odstopu od pogodbe za artikel iz kompleta potrošnik dobi na TRR vrnjen znesek v višini vplačanih sredstev za dotični artikel, ki ga vrača.

V primeru odstopa od pogodbe si trgovina pridružuje pravico do odštetja pridobljenega prihranka. Če je prihranek novega izbranega izdelka večji od prihranka vrnjenega izdelka, se razlike ne vrača,

menjava pa se odvije po politiki odstopa od pogodbe za izdelke iz kompleta.

### **Napotki za odstop od pogodbe**

Pri spletnem nakupu si izdelkov pred nakupom ni možno fizično ogledati, zato vam omogočamo (znotraj zakonskih okvirov) možnost odstopa od pogodbe. Ker želimo, da to lahko opravite kar čim hitreje in brez zapletov, smo pripravili kratek seznam, na kaj je treba biti pozoren pri nakupu na daljavo:

- previdno odprite embalažo in jo hranite v nespremenjenem stanju, dokler niste v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen,
- pri rokovanju z izdelkom lahko pride do poškodb in prask
- nepazljivo odstranjevanje zaščitnih folij in materialov lahko povzroči poškodbe na izdelku
- vidne sledi uporabe (prah, dlake, praske, madeži, umazanija) niso primerne za odstop od pogodbe, ker so higiensko oporečne

Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanje blaga.

Izdelki, kupljeni na daljavo, niso namenjeni uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe.

Možnost 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 nakupa. Ta priporočila ne veljajo, če je izdelek ob nakupu poškodovan. V tem primeru gre za uveljavljanje stvarne napake.

V primeru uveljavljanja stvarne napake lahko v roku dveh mesecev od dneva, ko ste napako odkrili, pri čemer od dneva nakupa ne smeta miniti več kot dve leti pri prodajalcu uveljavljate enega izmed naslednjih zahtevkov, ki si ga izberete sami:

- odpravo napake ali
- zamenjavo blaga ali
- vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- vračilo plačanega zneska.

Prodajalca morate seveda o napaki obvestiti, v obvestilu (ki ga posredujete na e-mail [reklamacije@dtmnatura.com](mailto:reklamacije@dtmnatura.com)) napako natančno opisati in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Prodajalca lahko obvestite tudi osebno, pri čemer vam mora prodajalec izdati potrdilo.

Če napaka ni sporna, bomo čim prej, vendar najpozneje v roku osmih dni, ugodili vaši zahtevi. Če je napaka sporna, pa bomo v istem roku pisno odgovorili na vašo zahtevo. Priporočamo, da obvestilu predložite čim več dokazil (pisnih in slikovnih) iz katerih bo razvidno, da se je izdelek poškodoval preden ste ga prejeli in uporabljali.

Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika, kopija pa se avtomatsko pošlje na e-mail naslov kupca. Kupec lahko na zahtevo dobi kopijo pogodbe (naročila) v elektronski obliki na e-mail naslov. Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

## Neprevzem naročene pošiljke

Naročene artikle je kupec dolžan prevzeti v 14 dneh od prejema elektronskega obvestila o zaključenem naročilu, sms potrditvi opravljenega naročila ali potrditvi po elektronski pošti. V kolikor kupec naročenih artiklov, ki so poslani s plačilom po povzetju ne prevzame v nobenem primeru, in se paket po preteku čakalnega roka na pošti (14 dni) vrne na naslov podjetja, se le-to NE šteje kot odstop od pogodbe, saj je slednja še vedno veljavno sklenjena in gre za enostranski nenapovedan odstop kupca od pogodbe. Kupec ima možnost, da trgovca pred iztekom 14 dnevnega roka za prevzem pošiljke pisno (e-mail ali sms) obvesti, da ne bo mogel prevzeti artikla v predvidenem roku, trgovec pa mu v dogovoru s Pošto v tem primeru rok za prevzem podaljša za dodatnih 14 dni, torej ima kupec brez dodatnih stroškov 28 dni časa za prevzem pošiljke.

Trgovec se obvezuje, da bo naredil vse v svoji moči, da bo kupca obveščal o možnosti prevzema paketa, kar zajema SMS obvestila (v kolikor kupec pri naročilu vpiše številko mobilnega telefona in se strinja s prejemom SMS obvestil) in e-mail obvestila (v kolikor kupec pri naročilu više številko mobilnega telefona in se strinja s prejemom e-mail obvestil). V kolikor se paket vrne na naslov trgovca, bo trgovec kupca obvestil tudi s klicem na telefonsko številko (v kolikor je kupec telefonsko številko zapisal pri naročilu in dovolil obveščanje preko te številke) in mu ponudil spodaj navedene rešitve.

Kupec je v primeru neprevzema (če se pošiljka vrne na naslov trgovca) po 14 (ali 28 dneh v primeru podaljšanja) odgovoren za plačilo stroškov pošiljanja/vračila artiklov podjetju ter pogodbene kazni, ki pokriva strošek pošiljanja, pakiranja in administracije. V primeru enega neprevzema se lahko kupec izogne plačilu pogodbene kazni in ostalih stroškov tako, da v dogovoru s trgovcem ponovno naroči isti izdelek in ga prevzame. V tem primeru ne plača nobenega drugega dodatnega stroška. V primeru dveh neprevzemov (kupec dvakrat naroči in dvakrat ne prevzame paketa) bo trgovec na podlagi pravice do svobodne odločitve pri sklepanju pogodbenih razmerij kupcu onemogočil plačilo po povzetju, kupec pa se lahko izogne plačilu pogodbene kazni in stroškov tako, da naroči isti izdelek in ga plača vnaprej (kreditna kartica, Paypal, Moneta, predračun) v roku od 5 delovnih dni od vrnitve drugega paketa na naslov trgovca.

V kolikor kupec, ki enkrat ni prevzel pošiljke, ne želi ponovno naročiti, mu trgovec pošlje položnico za nastale stroške, ki znašajo 3,8 eur za poštnino do kupca, 3,8 eur za vračanje paketa nazaj trgovcu in pogodbeno kazen, ki znaša 2 eur, torej skupaj 9,6 eur.

## Postopek nakupa

Nakup na spletni strani izvedete tako, da v obrazec za naročilo vpišete vaše podatke in kliknete na gumb za naročilo.

- **Izbira artikla:** V obrazcu za naročilo izberete ustrezen izdelek oz. količino, ki jo želite naročiti. Pred klikom na gumb za naročilo so vam na spletni strani vedno dostopni podatki o izdelku, ki ga naročate.
- **Potrditev naročila:** Ko oddate naročilo boste preusmerjeni na spletno stran s sporočilom, da je vaše naročilo sprejeto. Poleg tega boste na vpisani e-mail naslov dobili potrdilo o naročilu z vsemi podatki glede vrste izdelka, količine, končne cene in datuma dostave.

- **Preklic naročila:** Naročilo se smatra za potrjeno, če kupec naročila ne prekliče. Trgovec ob prejemu potrditve o naročilu pregleda stanje zalog oz. možnost dobave. Če artikla ni mogoče dobaviti v napisanem roku se kupca o tem obvesti na vpisano telefonsko številko oz. e-mail naslov. Kupec lahko prekliče naročilo tako, da odgovori na e-mail, ki ga je prejel ob naročilu oz. pokliče na telefonsko številko 07 600 3005.
- **Odprema blaga:** Trgovec v dogovorjenem roku pripravi in odpošlje blago z dogovorjeno metodo pošiljanja.
- **Obveščanje o prispeli pošiljki:** Če dostavna služba prejemniku ne more vročiti pošiljke, lahko prejemnik v roku 14 dni pošiljko prevzame na sebi najbližji poslovalnici Pošte Slovenije. V tem primeru bo dostavna služba prejemniku v poštnem nabiralniku ali z SMS obvestilom pustila obvestilo o pripeli pošiljki.

## Postopek preverjanja podrobnosti o naročilu

Kupec ima pred nakupom možnost preveriti vsebino naročila. V obrazcu za naročilo je možno v vsakem trenutku pred naročilom preveriti:

- Ime, priimek in naslov kupca
- Telefonsko številko in e-mail naslov kupca
- Vrsto naročenega blaga (artikel)
- Količino naročenega blaga
- Ceno naročila
- Stroške pošiljanja

Ko kupec odda naročilo na vpisan e-mail naslov dobi povzetek s podrobnostmi naročila, ki prav tako vsebuje vse zgoraj našteje informacije in predviden rok dobave.

Kupec lahko v delovnem času podjetja DTM Natura d.o.o. stanje in podrobnosti o svojem naročilu preveri tudi na telefonski številki 07 600 3005 ali e-mailu [slovenija@dtmnatura.com](mailto:slovenija@dtmnatura.com), ki sta objavljena tudi na spletni strani.

## Spreminjanje naročila

Kupec lahko svoje naročilo prekliče ali spremeni tako, da na spletni strani odda novo naročilo z novimi podatki, na e-mail naslov [slovenija@dtmnatura.com](mailto:slovenija@dtmnatura.com) pa pošlje zahtevek za preklic naročila. Kupec lahko naročilo prekliče ali spremeni tudi po telefonu 07 600 3005, v kolikor le-to še ni bilo poslano.

## Nadomestni izdelki

Ponudbe izdelkov veljajo do odprodaje zalog, tako je možno, da ponudnik stranki ne more zagotoviti popolnoma enakega izdelka, kot je bil oglaševan v medijih. Kadar vam ne bomo mogli zagotoviti naročenega izdelka, si pridružujemo pravico, da vam pošljemo nadomestni izdelek, ki po funkciji, kvaliteti in ceni ustreza naročenemu izdelku. Za nadomestne izdelke veljajo enaki splošni pogoji. Če vam nadomestni izdelek ne ustreza, ga lahko enostavno vrnete, povrnili vam bomo znesek v

vrednosti izdelka. Prosimo vas le, da to v obvestilu o vračilu izdelka posebej omenite.

## Podatki o podjetju

Naziv: DTM Natura d.o.o., Tržaška cesta 132, 1000 Ljubljana, Slovenija, Davčna številka: SI74228951, Matična številka: 8269424000, TRR: SI56 6100 0002 0187 211 (DH d.d.), Podjetje je zavezanec za DDV, Datum vpisa subjekta v sodni register: 06.09.2018, Srg vpisa subjekta: 2018/33606, Osnovni kapital: 7.500,00 EUR

## Kontakt

Telefon (PON – PET, 09:00 – 15:00): 07 600 3005

Email: [slovenija@dtmnatura.com](mailto:slovenija@dtmnatura.com)

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.



[www.rlu.gov.si/blagajne](http://www.rlu.gov.si/blagajne)

**VKLOPI RAZUM,  
ZAHTEVAJ RAČUN!**



Nazadnje posodobljeno: 21.7.2022