

# Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Centella.si

## + Pogoji poslovanja

Splošni pogoji Spletne trgovine [www.centella.si](http://www.centella.si), so sestavljeni v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot-UPB2\)](#), na podlagi priporočil [GZS](#) in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje.

## + Upravitelj spletne trgovine

S spletno trgovino [www.centella.si](http://www.centella.si) upravlja Arcanum, druge storitvene dejavnosti, Igor Hodak s.p., Ulica heroja Bračiča 16, 2000 Maribor, DŠ: 19828489, matična številka podjetja 6079741000, podjetje je vpisano v Poslovni register Slovenije na dan 01. 01. 2012, Številka: 316-07-00067-2012/2. (Registrski organ: Ajpes, Izpostava Maribor). Podjetje ni zavezanec za DDV.

**Arcanum, druge storitvene dejavnosti, Igor Hodak s.p., Ulica heroja Bračiča 16, 2000 Maribor** je ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju »ponudnik«). Ob registraciji v sistem, obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeata z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa, prav tako pa lahko brez registracije računa kupuje tudi kot gost.

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje pravic uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom (centella.si) in uporabnikom (stranka, kupec).

## + Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

1. kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, spletni obrazec)
2. bistvene značilnosti blaga oziroma storitev
3. dostopnost artiklov (vsak artikel ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku)
4. pogoje dostave artiklov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
5. vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
6. način plačila in dostave,
7. pojasnilo postopka ob pritožbi in odstopu od pogodbe

## + Dostopnost informacij

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

1. plačilo po povzetju
2. plačilo preko bančnega nakazila
3. plačilo preko spleta s plačilno kartico
4. plačilo preko spleta s pomočjo storitve PAYPAL

Ponudnik kupcu izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in navodili, kako odstopiti od nakupa in artikle vrniti, če je to potrebno in mogoče. Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu (Moj profil), razen če kupuje kot neregistrirani gost. Ponudnik si pridržuje pravico, da ob naročilu

večje količine izdelkov zavrne način plačila po povzetju in predlaga druge možne načine plačila, tudi če je kupec naročilo že oddal.

## **+ Cene**

Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Podjetje ni zavezanec za DDV. **Cene veljajo v trenutku oddaje naročila.**

Kupec odda naročilo na spletni strani in takoj po oddaji naročila prejme elektronsko sporočilo »naročilo sprejeto«, ki potrjuje sprejem naročila pri ponudniku. Ko ponudnik pripravi naročilo in preden ga odpošlje, pošlje kupcu elektronsko sporočilo »naročilo odpremljeno«, v tem trenutku je kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem sklenjena. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca. Po oddaji naročila ni možna sprememba vsebine naročila oz. končnega zneska naročila.

## **+ Napake**

Čeprav smo storili vse, kar je v naši moči, da bi vnesli vse potrebne podatke z največjo možno natančnostjo in skrbnostjo, pa vendarle dopuščamo možnost napake pri vnosu podatkov. Če katero odkrijete, Vas prosimo za razumevanje, lahko pa nam jo sporočite na mail: [info@centella.si](mailto:info@centella.si).

## **+ Postopek nakupa**

Nakup v spletni trgovini Centella.si je enostaven in varen. Vstopna stran je izhodišče za vaš nakup ali brskanje po ostalih vsebinah, kot so članki, novice in ostale informacije.

### **Začetek nakupa**

Na strani spletne trgovine Centella.si boste našli več možnih orodij za opravljanje nakupa:

- iskalnik, kamor vpišete ključno besedo - iskani izdelek (npr.: Krema)

- seznam oddelkov trgovine na vrhu spletne strani: Obraz, Telo, Sončenje, Moški... S postavitvijo miške na zeleno območje se odprejo nadaljnji razdelki, ki so še nadalje razdeljeni, kar omogoča ožanje nabora izdelkov v nadaljevanju. S klikom na razdelek se ta odpre in vidite lahko vsebovane izdelke in tudi levi izbirni seznam, po katerem se lahko premikate na dva načina: Izbira po kategoriji npr.: telo>oblikovanje postave> izdelki iz te skupine ali pa izbira po učinku, ki izdelke razporeja po njihovem učinku npr.: občutljiva koža.

Na spodnjem delu vstopne strani najdete izdelke, ki jih želimo zaradi njihovih lastnosti še posebej izpostaviti.

### **Najden izdelek**

Podstran z izbranim izdelkom je zadnja postaja pred dodajanjem izdelka v košarico. Vsebuje mnogo informacij, s katerimi si lahko pomagate pri odločitvi ali nadaljevanju nakupovanja v spletni trgovini. Pod imenom izdelka je naveden kratek opis, ki največkrat vsebuje povzetek celotnega opisa izdelka, ter sliko izdelka, ki jo lahko povečate. Ob sliki oziroma pod kratkim opisom je navedeno pakiranje in cena izdelka ter morebitna akcijska cena. Veliki gumb pod ceno izdelka je namenjen dodajanju izdelka v vašo košarico.

Izdelku je dodan tudi opis, ki predstavi glavne značilnosti izdelka. V primeru daljšega opisa je potrebno za njegov prikaz uporabiti gumb "Več".

Pod opisom izdelka se nahaja nekaj sorodnih oziroma podobnih izdelkov izbranega izdelka, ki vam večinoma ponuja alternativno ali komplementarno ponudbo.

Na desni strani v podstrani izdelka je na voljo informacija o dobavljivosti izdelka. Najpogosteje bo izdelek poslan še isti dan, v zelo redkih primerih pa je čas dobave nekoliko daljši.

#### **Dodajanje v košarico, izbor načina dostave in načina plačila**

Izdelke lahko v košarico dodate kjerkoli v spletni trgovini se izdelek pojavi. To naredite s klikom na košarico ob izdelku ali s klikom na gumb "Dodaj v košarico". Ko dodate izdelke v košarico lahko nadaljujete z nakupom. Količino izbranega izdelka lahko spremenite proti koncu nakupa, v povzetku nakupa.

Stanje vaše košarice lahko tekom nakupa spremljate v "Košarici" v zgornjem desnem kotu strani, kjer je izpisana količina izdelkov v košarici in vrednost nakupa, prav tako tam enostavno odstranite izdelke iz košarice s klikom na koš ob izdelku. Tam tudi sklenete vaš nakup s premikom na blagajno ali pa bolj podrobno pregledate vsebino Vaše košarice.

S klikom "Zaključni nakup" oziroma dodajanjem izdelka v košarico najprej pregledate nabor izdelkov, spremenite količino izdelkov ali pa določen izdelek odstranite (pri artiklu vnesete količino nič in spodaj kliknete na »posodobi košarico«). Ko vam vsebina košarice ustreza, s klikom na "Zaključni nakup" v naslednjem koraku:

1. Izberete naslov za dostavo ali dodate nov naslov za dostavo,
2. Oddate svoj komentar oziroma dodatna navodila k naročilu,
3. Izberete način plačila - po povzetju, po predračunu, preko plačilne kartice ali preko storitve Paypal. V tem koraku lahko uveljavite tudi morebitne kupone za popust,
4. Zaključite nakup s pregledom vašega naročila in klikom na gumb "Zaključni naročilo" na koncu povzetka nakupa. V primeru, da bi želeli kaj spremeniti spremeniti se lahko pomaknete en korak nazaj v košarico in opravite željene spremembe.

Vaše naročilo bo s tem oddano. Zanj bomo poskrbeli takoj oziroma v najkrajšem možnem času ter z največjo skrbjo. Ker so zadovoljne stranke naša velika vrednota, se bomo za vsako od njih v največji meri potrudili v celotnem postopku naročila - od Vašega vstopa na stran spletne trgovine Centella.si do trenutka, ko boste prejeli vaš paket!

Z oddajo naročila se tudi strinjate s pogoji poslovanja. Vaše naročilo gre potem skozi naslednje faze:

**NAROČILO SPREJETO:** Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. Registriranemu kupcu so na spletni strani ponudnika vselej dostopni podatki o vsebini naročila (razen če kupuje kot gost). Ponudnik v omenjenem elektronskem sporočilu pouči kupca tudi o politiki vračila blaga, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam se lahko obrne v primeru pritožbe. Z oddajo naročila, kupec hkrati potrjuje, da je prebral pogoje poslovanja in da se z njimi strinja.

**OBVESTILO O ODPREMI IN ZAKLJUČKU NAROČILA:** naročilo gre v nadaljnjo obdelavo, ko ponudnik sprejme naročilo in ga pregleda (pri izbranem načinu plačila preko bančnega nakazila, preko plačilne kartice ali storitve PAYPAL, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo po prejetem plačilu). Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko ali ga kontaktira preko elektronske pošte. Pri dobavi blaga, ki ga ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču, je ponudnik izključno vezan na dobavo s strani ponudnikovega dobavitelja in na čas, v katerem lahko ponudnikov dobavitelj dostavi blago do ponudnika. Prek elektronske pošte ponudnik kupca obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo blaga. Če je dobavna doba daljša od dogovorjenega roka in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči ponudniku, ki bo artikel odstranil iz naročila in vrnil kupcu morebitna že vplačana sredstva, ostale artikle iz naročila pa po izbiri kupca, ali dobavil, ali pa celotno naročilo storniral. Ponudnik ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi ne-dobave blaga, ki ga ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču. Ponudnik v dogovorjenem roku (2 do 5 delovnih dni) blago pripravi in odpošlje na naslov za dostavo, kupca pa o tem obvesti z elektronskim sporočilom, s tem je prodajna pogodba sklenjena in zaključena.

## + Stroški dostave

Vsa naročila v Sloveniji dostavimo brezplačno. Stroške pošiljanja in dostave, kot tudi stroške pakiranja, prevzema ponudnik storitve. Meja minimalnega in maksimalnega naročila ni določena.

## + Sklenitev pogodbe

Predstavitel prodajnega programa v spletni trgovini služi kot ponazoritev in ne predstavlja obvezujočih ponudb za nakup. Kupec poda iz svoje strani obvezujočo ponudbo za sklenitev nakupne pogodbe s tem, da s klikom na gumb "zaključi nakup" zaključi postopek naročila. Kupec prejme nato avtomatično potrdilo o sprejemu naročila preko e-pošte (potrdilo o naročilu). To potrdilo o naročilu še ne predstavlja sprejetja ponudbe. Pogodba s Centella.si stopi v veljavo šele, ko ponudnik naročeni izdelek pošlje stranki in odpremo potrdi kupcu po e-pošti (Blago odpremljeno).

V primeru, da se kupec pravočasno (pred odpremo paketa) odloči za preklic naročila, mora ponudnika o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko 031 356 019 ali po e-mailu na naslov [info@centella.si](mailto:info@centella.si). Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko kupec zavrne dostavni službi.

Po oddaji naročila, kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto v čakalno vrsto. Kupec ima v roku do odpošiljanja blaga (status **v pripravi**) pravico do odstopa od pogodbe na daljavo (naročilo je potrebno preklicati po elektronski pošti na naslov [info@centella.si](mailto:info@centella.si)). Obvezno je potrebno dopisati številko naročila. Elektronski naslov s katerega opravljate preklic naročila, se mora ujemati z elektronskim naslovom, ki je uporabljen pri potrditvi nakupa. Če kupec naročila ne prekliče, gre naročilo v nadaljnjo obdelavo. Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med kupcem in ponudnikom je na tej stopnji sklenjena. Podrobnosti o pogodbi na daljavo so vedno na voljo na strežniku [www.centella.si](http://www.centella.si), če je pred nakupom opravil registracijo, kamor naročnik dostopa z uporabniškim imenom in geslom, ki ga prejme ob registraciji. V primeru, da kupec nakupuje kot gost, se za sklenjeno pogodbo in dokazilo o sklenitvi šteje elektronsko sporočilo o odpremi blaga, s katerim je pogodba na daljavo sklenjena.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti. Pogodba o nakupu se lahko sklene samo v slovenskem jeziku.

## + Pridržek lastninske pravice

Do celotnega plačila **ostane blago last centella.si**. Pred tem brez soglasja s strani centella.si ni dovoljena zastava, prenos lastništva, predelava ali preoblikovanje blaga.

## + Pravica do odstopa od pogodbe (nakupa) ter brezplačno vračilo blaga

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga ponudniku sporoči (na kontaktni e-naslov [info@centella.si](mailto:info@centella.si)), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Potrošnik lahko brezplačno vrne paket preko Pošte Slovenije. To stori tako, da odda paket v katerikoli poslovalnici Pošte Slovenije, pri čemer pri oddaji paketa opozori uslužbenca, da je poštnina že plačana in bremenijo ponudnika - **Arcanum, druge storitvene dejavnosti, Igor Hodak s.p., Ulica heroja Bračiča 16, 2000 Maribor**. Pri odstopu od pogodbe bremenijo potrošnika stroški vračila blaga, kadar se odloči za drugega ponudnika dostavnih storitev, ki ni Pošta Slovenije. 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. Blago je potrebno vrniti ponudniku nemudoma ali najkasneje v roku 14 dni po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe (nakupa). Prejeto blago mora vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno ali

se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

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 kupcu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil, razen če je kupec izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva.

Obrazec za odstop od pogodbe [najdete tukaj](#).

## **+ Stvarna napaka**

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim ali
- vrne plačani znesek.

### **Kdaj je napaka stvarna?**

Kadar:

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

### **Kako se preverja primernost artikla?**

Preverja se z drugim, brezhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

### **Kako uveljaviti stvarno napako?**

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

Če je predmet pogodbe med prodajalcem in potrošnikom rabljena stvar, ne odgovarja prodajalec za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mine leto dni, odkar je bila stvar izročena.

Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, bo podjetje čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugodilo potrošnikovi zahtevi.

Obrazec za stvarno napako najdete [tukaj](#).

## **+ Dostava**

Ponudnik bo blago oziroma storitev dostavil v dogovorjenem roku. Podjetje, ki za ponudnika dostavlja pošiljke je Pošta Slovenije, vendar si ponudnik pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem lahko naročilo izpolnil bolj učinkovito.

## **+ Varnost**

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov in plačil.

Spletna stran centella.si za prenos podatkov uporablja SSL varnostni sistem (Secure Socket Layer) in 128-bitno šifriranje (kodiranje). Omenjena tehnologija zagotavlja najučinkovitejšo zaščito, ki jo uporabljajo tudi banke, da bi zaščitile vse spletne bančne podatke. Uporabo šifriranega prenosa podatkov na spletni strani boste prepoznali po simbolu zaklenjene ključavnice, ki se nahaja pred URL naslovom v vašem brskalniku.

Uporabnik je tudi sam odgovoren za varovanje osebnih podatkov, na način, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

## **+ Varovanje osebnih podatkov**

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1).

Vse podrobne informacije o obdelavi osebnih podatkov najdete v poglavju [Varstvo osebnih podatkov](#). Uporabnik se mora zavedati, da je dolžan spletnemu trgovcu posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan spletnega trgovca obvestiti o spremembi svojih podatkov. Uporabnik s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki, ki jih je navedel, pravilni.

## **+ Komunikacija**

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje. Tako bo ponudnik uporabil elektronski naslov ali telefonsko številko uporabnika izključno samo za namen izpolnitve naročila in morebitno komunikacijo v zvezi z naročilom.

## **+ Uporaba piškotkov**

Na osnovi Zakona o Elektronskih Komunikacijah (ZEKom-1) smo pripravili posebno obrazložitev uporabe piškotkov, ki jo lahko najdete [tukaj](#).

## **+ Nedovoljene uporabe**

Uporabnik strani se strinja, da spletne strani ne bo uporabljal:

(a) na način s katerim bo kršil lokalne, regionalne, nacionalne, tuje ali mednarodne statute, predpise, pravila, odredbe, pogodbe ali druge zakone po veljavni zakonodaji;

(b) za zalezovanje, nadlegovanje ali tako, da bi škodoval drugemu posamezniku;

(c) za oponašanje katerekoli fizične ali pravne osebe ali drugačno lažno predstavljanje povezanosti s fizično ali pravno osebo; ali

(d) za poseganje v ali motenje spletne strani Centella.si oziroma strežnikov ali omrežij, ki so z njo povezana.

Poleg tega se strinja tudi, (x) da v zvezi z spletno stranjo ne bo uporabljal rudarjenja podatkov, robotov ali podobnih metod zbiranja oziroma ekstrakcije podatkov; ali (y) poskušal pridobiti nepooblaščen dostop do kateregakoli dela spletne strani oziroma drugih računov, računalniških sistemov ali omrežij, ki so povezana s spletno stranjo, prek vdorov v računalniški sistem, zbiranja gesel ali kako drugače.

## **+ Povezave s to spletno stranjo**

Ponudnik ne odgovarja za obliko in vsebino spletnih mest, ki so na kakršenkoli način povezane s spletnim mestom [www.centella.si](http://www.centella.si). Pri obisku in uporabi povezanih spletnih mest je odgovornost ponudnika za vse primere izključena.

## **+ Odveza odgovornosti**

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti artikla. Ponudnik ima možnost odstopa od pogodbe s stranko le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitno napako se opredeli bistvene lastnosti predmeta in vse zmote, ki se po običajih v prometu ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih ponudnik v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni. Ponudnik si pridržuje pravico, da pogoje poslovanja spremeni kadarkoli in na kakršenkoli način, ne glede na razlog in brez predhodnega opozorila.

## **+ Avtorske pravice**

Na podlagi Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (ZASP) je ponudnik nosilec materialnih avtorskih pravic nad vsebinami v najširšem pomenu, ki so objavljene na spletnem mestu [www.centella.si](http://www.centella.si) (besedila, fotografije, avdio-video posnetki, itd.). To pomeni, da je brez dovoljenja ponudnika prepovedano vsakršno kopiranje, prepisovanje, razmnoževanje in razširjanje katerekoli vsebine spletnega mesta.

## **+ Pritožbe in spori**

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb v primeru težav ali sporov. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova [info@centella.si](mailto:info@centella.si) ali po telefonu na tel št.: 031 356 019. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

### **Izvensodno reševanje potrošniških sporov**

Skladno z zakonskimi normativi ponudnik ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Ponudnik na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom [tukaj](#).

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

Stanje teh Splošnih pogojev poslovanja: 10. januar 2023.