

Splošni pogoji poslovanja

R.M. - SERVIS d.o.o. • www.servisapple.si • info@servisapple.si

Ti splošni pogoji poslovanja določajo pravice in obveznosti med ponudnikom storitev in blaga **R.M. - SERVIS d.o.o.** (v nadaljevanju "ponudnik" ali "servis") in uporabnikom (v nadaljevanju "naročnik" ali "kupec"). Splošni pogoji so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) in Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT). Splošni pogoji poslovanja so naročniku na voljo na vidnem mestu na spletni strani in v prostorih servisa. Ponudnik naročnika pred oddajo naročila ali predajo naprave v servis izrecno opozori na te pogoje. Naročnik svojo seznanjenost in strinjanje s pogoji potrdi z oddajo naročila v spletni trgovini (prek potrditvenega polja) oziroma s podpisom prevzemnega dokumenta ob oddaji naprave v servis. S tem splošni pogoji postanejo sestavni del pogodbene obveznosti.

1. IDENTITETA PODJETJA (PONUDNIK)

Upravljallec:	R.M. - SERVIS d.o.o.
Sedež:	Tržaška cesta 114, 1370 Logatec
Matična številka:	9420959000
Davčna številka:	SI14308002 (Smo zavezanci za DDV)
Vpis v register:	Srg 2024/31189
Kontakt:	info@servisapple.si
IBAN:	SI56 1010 0006 1559 105 (Intesa Sanpaolo d.d.)

2. CENE IN PLAČILNI POGOJI

Cene za izdelke, ki jih je možno kupiti preko spletne strani so končne in ne vključujejo DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. DDV se obračuna v košarici, pred oddajo in zaključkom naročila. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila.

Objavljene cene veljajo za fizične osebe. Za pravne osebe in samostojne podjetnike, ki potrebujejo račun na podjetje, se cene zvišajo za 22 %. Končna cena je naročniku sporočena in potrjena pred izvedbo storitve.

Načini plačila:

- Z gotovino ali kartico ob osebnem prevzemu na servisu.
- Po predračunu (UPN nalog) na TRR podjetja.
- S plačilnimi karticami (prek spleta).

3. POSTOPEK SPLETNEGA NAKUPA IN SKLENITEV POGODBE

- Izbira izdelka/storitve:** Uporabnik izbere artikel ali storitev in ga doda v košarico.
- Košarica:** Pred potrditvijo naročila ima uporabnik možnost pregleda celotne vsebine, spremembe količin in poprave vnosa podatkov.
- Zaključek naročila:** Uporabnik vnese podatke za dostavo, izbere način plačila in potrdi, da se strinja s pogoji poslovanja.
- Sklenitev pogodbe:** S klikom na gumb "Naročilo z obveznostjo plačila" je naročilo oddano in pogodba sklenjena.
- Potrditev:** Uporabnik prejme potrdilo o naročilu na e-mail naslov. Kupoprodajna pogodba je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in je kupcu dostopna na zahtevo.

Hramba pogodbe in dostopnost: Kupoprodajna pogodba (naročilo) je sklenjena v slovenskem jeziku. Pogodba je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika (podjetje R.M. - SERVIS d.o.o.) in je kupcu dostopna na naslednji način:

1. Takoj po nakupu prejme kupec potrdilo o naročilu na svoj e-poštni naslov.
2. Naročnik lahko kadarkoli zaprosi za ponovni izpis pogodbe prek elektronske pošte info@servisapple.si.

Izjavljamo, da podjetje ne hrani ločenih besedil pogodb, ki bi bila kupcu nedostopna; potrjeno naročilo s temi splošnimi pogoji velja kot sklenjena pogodba.

3.1 Tehnična sredstva za prepoznavanje in popravilo napak pred oddajo naročila

Preden kupec odda naročilo, mu sistem omogoča pregled vseh izbranih izdelkov in storitev v "Košarici". Za prepoznavanje in popravilo napak so kupcu na voljo naslednja elektronska sredstva:

- **Pregled košarice:** Kupec lahko kadarkoli klikne na ikono košarice, kjer vidi seznam izbranih artiklov in količine.
- **Poprava količine:** V košarici lahko kupec ročno spremeni količino ali uporabi puščice za povečanje/zmanjšanje števila kosov.
- **Odstranitev artikla:** Če kupec česa ne želi kupiti, lahko artikel odstrani s klikom na gumb "Odstrani" ali simbol "X".
- **Vnos podatkov:** V procesu blagajne (Checkout) se lahko kupec poljubno pomika med koraki (Dostava, Plačilo) in popravlja vnesene osebne podatke, preden klikne na gumb za končno potrditev.
- **Preverjanje pred zaključkom:** Pred končno oddajo naročila sistem prikaže povzetek celotnega naročila, kjer so še zadnjič razvidni vsi artikli, cene, davki in stroški dostave.

4. DOSTAVA IN STROŠKI

Stroški dostave in morebitni dodatni stroški so jasno prikazani v košarici pred zaključkom naročila.

- **Dostava po pošti:** Strošek pošiljanja je 5,00 € (z DDV).
- **Osebni prevzem:** Brezplačno na naslovu Tržaška cesta 114, 1370 Logatec.

Omejitve: Dostava se izvaja samo na območju Republike Slovenije.

Dobavni roki za Blago: Naročeno blago, ki je na zalogi, bo odposlano v roku 1 do 3 delovnih dni od potrditve naročila.

Storitve (servis po pošti): Napravo popravimo in odpošljemo nazaj običajno v roku 1 do 5 delovnih dni od prejema naprave na servis. V primeru zahtevnejših popravil ali čakanja na specifičen rezervni del se rok lahko podaljša, o čemer bo naročnik predhodno obveščen.

5. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE (SPLETNI NAKUP)

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Odstopni rok poteče 14 dni od dne, ko potrošnik pridobi fizično posest na blagu.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti podjetje (na e-mail: info@servisapple.si).

Stroški vračila: Neposredne stroške vračila blaga krije potrošnik.

Potrošnik odgovarja samo za zmanjšano vrednost blaga, ki je posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotavljanje narave, lastnosti in delovanja blaga.

Izjeme pri odstopu od pogodbe: Pravica do odstopa ne velja za:

1. Blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam.
2. Opravljene storitve (servis), če je podjetje pogodbo v celoti izpolnilo ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa, ko jo podjetje v celoti izpolni.

6. POSEBNI POGOJI SERVISNIH STORITEV

Ta del pogojev velja specifično za oddajo naprav v popravilo:

6.1. Diagnostika in ocena stroškov: Ob prevzemu naprave se opravi osnovni pregled. Natančna diagnostika se izvede v prostorih servisa in je plačljiva po ceniku, razen v primeru potrjenega popravila. Če stroški popravila presegajo predviden znesek ali se odkrijejo nove napake, servis dela nadaljuje šele po potrditvi naročnika.

6.2. Varnost podatkov (Backup): Servis ne odgovarja za izgubo podatkov na napravi. Naročnik je dolžan pred predajo naprave poskrbeti za varnostno kopijo (iCloud/iTunes). Servis po potrebi izvede ponastavitev programske opreme, kar lahko izbriše podatke.

6.3. Funkcija "Find My": Za izvedbo popravil mora biti funkcija "Find My" (Poišči moj iPhone/Mac) izklopljena. Če stranka funkcije ne izklopi ali ne posreduje gesla, si servis pridržuje pravico do zavrnitve popravila ali zaračunavanja dodatnega časa.

6.4. Vodoodpornost in stik s tekočino:

- **Vodoodpornost:** Apple naprave po odpiranju (kljub uporabi novih tesnil) izgubijo tovarniški certifikat vodoodpornosti. Servis ne jamči za vodotesnost naprave po posegu.
- **Vdor tekočine:** Pri napravah, ki so bile v stiku s tekočino, je uspeh popravila negotov. Servis ne nudi garancije na popravila takšnih naprav, razen če je izrecno pisno dogovorjeno drugače.

6.5. Prevzem in hramba: Naročnik je o zaključenem popravilu obveščen (SMS/email) in mora napravo prevzeti v 30 dneh. Po tem roku ima servis pravico zaračunati stroške hrambe (1 €/dan). Po 90 dneh se šteje, da je naročnik napravo opustil; servis jo lahko proda za poplačilo stroškov.

6.6. Garancija na servisno storitev: Servis jamči za opravljeno delo in vgrajene dele s 6-mesečno garancijo. Garancija ne krije poškodb zaradi nepravilne uporabe, padcev ali vdora tekočine po popravilu.

7. JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA (STVARNA NAPAKA)

Ponudnik odgovarja za neskladnost blaga (stvarne napake) v skladu z določili ZVPot-1. Potrošnik lahko uveljavlja pravice iz naslova neskladnosti, če o napaki obvesti prodajalca v zakonskem roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita, in ne kasneje kot v dveh letih od prevzema blaga.

8. PRITOŽBENI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV

Pritožbe sprejemamo pisno na naslov podjetja ali na e-mail info@servisapple.si. Ponudnik bo v 8 dneh od prejema pritožbe potrdil prejem in sporočil predviden čas obravnave.

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora. Potrošniki imajo možnost reševanja sporov prek spletne platforme Evropske komisije (ODR), ki je dostopna na povezavi: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

9. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Osebnosti zbiramo izključno za namen izvedbe naročila, komunikacije o statusu popravila in izdaje računov. Podatkov ne posredujemo tretjim osebam.

POLITIKA PIŠKOTKOV

1. Kaj so piškotki

Piškotki so majhne datoteke, ki se shranijo na vaš računalnik, da izboljšajo uporabniško izkušnjo.

2. Katere piškotke uporabljamo

Naša spletna stran uporablja naslednje vrste piškotkov:

- **Nujni piškotki:** omogočajo delovanje spletne strani
- **Analitični piškotki:** pomagajo razumeti, kako uporabniki uporabljajo stran (npr. Google Analytics).
- **Funkcionalni piškotki:** omogočajo shranjevanje vaših nastavitev.
- **Marketinški piškotki:** omogočajo prikaz ustrežnejših oglasov (uporabljamo le, če podate soglasje).

3. Upravljanje s piškotki

Piškotke lahko kadarkoli izbrišete ali onemogočite v nastavitvah svojega brskalnika. Z nadaljnjo uporabo spletne strani se strinjate z uporabo piškotkov v skladu s to politiko.

4. Kontakt

Za vprašanja glede politike piškotkov pišite na: info@servisapple.si