

PRAVICA DO ODSTOPA 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 obrazec ali preko e-pošte z nedvoumno izjavo, ki jo lahko pošljete na e-pošti naslov info@silenos-ogrevanje.si ali z nedvoumno ustno izjavo preko telefona 080 88 20 od ponedeljka do petka od 9.00 do 14.00 ure.

Edini strošek, ki vas bremeni v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga. Prejeto kupnino vam vrnemo na vaš transakcijski račun. Pravico do vračila kupnine imate, ko naša družba prevzame blago in opravi pregled prevzetega blaga ali do predložitve dokazila, da ste nam izdelek poslali. 14-dnevni odstopni rok začne teči z dnem, ko ste prejeli blago.

Če ste blago že prejeli in od pogodbe odstopate, morate blago vrniti na naslov sedeža podjetja SILENOS d.o.o., Kozje 138a, 3260 Kozje v 14 dneh po poslanem obvestilu ali izjavi, da odstopate od pogodbe. Blago morate vrniti skupaj z vso pripadajočo dokumentacijo. V primeru odstopa od pogodbe ste dolžni dokazati kje in kdaj ste blago kupili. Za lažje dokazovanje nakupa predlagamo, da predložite račun oziroma drugo verodostojno dokazilo, iz katerega pa morajo biti razvidni vsi relevantni podatki, kot sta čas in vrsta nakupa, po potrebi tudi kraj.

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 odstopa 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, ...

Odstop od pogodbe oziroma vračila blaga ne velja za primere:

- blago ali storitev, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera družba nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe
- blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam
- blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti
- blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe
- zapečatenih avdio – ali videoposnetkov in računalniških programov, če je bil po dostavi odprt varnostni pečat
- zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je bil po dostavi odprt pečat

VRAČILO BLAGA

Osebno na naslov SILENOS d.o.o., Kozje 138a, 3260 Kozje:

- vračilo blaga predhodno najavite preko e-pošte info@silenos-ogrevanje.si ali preko telefona na 080 88 20, od ponedeljka do petka od 9.00 do 14.00 ure
- navedete ime in priimek, številko naročila, e-pošto in kontaktni telefon
- za lažje dokazovanje nakupa predlagamo, da predložite račun oziroma drugo verodostojno dokazilo, iz katerega pa morajo biti razvidni vsi relevantni podatki, kot sta čas in vrsta nakupa, po potrebi tudi kraj.

V primeru odstopa od pogodbe preko dostavne službe na naslov SILENOS d.o.o., Kozje 138a, 3260 Kozje.

Stroške pošiljanja krijeje sami. Za lažje dokazovanje nakupa predlagamo, da predložite račun oziroma drugo verodostojno dokazilo iz katerega pa morajo biti razvidni vsi relevantni podatki, kot sta čas in vrsta nakupa, po potrebi tudi kraj.

V primeru napačnih ali razbitih izdelkov:

- vračilo blaga predhodno najavite preko e-pošte info@silenos-ogrevanje.si ali preko telefona na 080 88 20, od ponedeljka do petka od 9.00 do 14.00 ure
- po potrditvi oziroma uskladitvi z vami bomo organizirali prevzem pošiljke preko Pošte Slovenije

Stroški pošiljanja so brezplačni. Za lažje dokazovanje nakupa predlagamo, da predložite račun oziroma drugo verodostojno dokazilo iz katerega pa morajo biti razvidni vsi relevantni podatki, kot sta čas in vrsta nakupa, po potrebi tudi kraj.

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

Na zgornji naslov ali na elektronski naslov info@silenos-ogrevanje.si lahko pošljete tudi svoje ugovore, pripombe, zahteve in predloge.

PRITOŽBE IN SPORI

V primeru težav lahko kupec pritožbo poda:

- preko brezplačne telefonske številke 080 88 20 vsak delavnik od 9.00 do 14.00 ure,
- na e-naslov info@silenos-ogrevanje.si,
- na sedežu podjetja SILENOS d.o.o., Kozje 138a, 3260 Kozje.

Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Prodajalec bo na pritožbo odgovoril najkasneje v roku osmih dni. SILENOS se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si SILENOS prizadeva po svojih najboljših močeh morebitne spore rešiti sporazumno.

SILENOS spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Po vseh močeh se trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

Podjetje SILENOS d.o.o. skladno s 3. odstavkom 32. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) izjavlja, da ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov, ki bi nastali v postopkih spletne prodaje po teh pogojih in po posebnih akcijskih pogojih. 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>.

Datum dobave:	Podpis prodajalca:	Žig:
----------------------	---------------------------	-------------

Pooblaščen serviser, uvoznik in zastopnik za področje R Slovenije (garant):

SILENOS, trgovsko zastopniško podjetje d.o.o., Kozje 138a, SI-3260 Kozje

Modra številka: 080 88 20, T: 03/800 26 52

V PRIMERU REKLAMACIJE VAS PROSIMO, DA SE OBRNETE NA POOBLAŠČENI SERVIS.