

OBRAZEC ZA ZAMENJAVO / REKLAMACIJO / ODSTOP OD POGODBE

ODDELEK ZA PONAKUPNA VPRAŠANJA > 0590 74857

Zapisnik priložite izdelku, ki ga vračate.

PODATKI O KUPCU:

IME IN PRIIMEK: _____

NASLOV: _____

TELEFON: _____

PODATKI O DOSTAVI: (samo če se naslov kupca razlikuje od naslova za dostavo)

IME IN PRIIMEK: _____

NASLOV: _____

PODATKI O IZDELKU:

ŠT. RAČUNA: _____

IME IZDELKA: _____

Ustrezno obkroži:

a) ŽELIM ZAMENJAVO ZA ISTI IZDELEK

Opombe: _____

b) IZDELEK JE V GARANCIJI

OPIS OKVARE / PODROBNEJŠE INFORMACIJE:

c) ŽELIM ODSTOPITI OD POGODBE IN VRAČILO KUPNINE

PODATKI ZA VRAČILO DENARJA

(vpišite podatke osebe, kateri bo denar nakazan. Če je ta oseba tudi kupec, vpišite samo TRR)

IME IN PRIIMEK: _____

NASLOV: _____

TEL.ŠT.: _____

ŠT. TRR (IBAN): _____

BANKA: _____

Izdelek z zapisnikom v skladu s splošnimi pogoji pošljite na naslov:

STARPOINT d.o.o. V primeru vprašanj pokličite na oddelek za pomoč
Obrtna ulica 13 kupcem ob delovnikih med 9. in 14. uro na
6310 Izola telefonsko številko **0590 74857**

Postopek za vračilo: 1) Blago pošljete skupaj z izpolnjenim obrazcem na naslov za vračilo blaga. 2) V primeru vračila na blagu ne smejo biti očitni znaki uporabe, blago mora biti vrnjeno v celoti in zapakirano v originalni embalaži. 3) Pošiljke poslane z odkupnino ne bodo prevzete.

VRAČILO BLAGA (ODSTOP OD POGODBE)

V skladu s 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) ima potrošnik pravico, da v 14-ih dneh od prevzema blaga podjetju pisno sporoči (s priporočeno pošiljko), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je pošiljka oddana v roku. **Možnost odstopa od pogodbe je namenjena temu, da stranka lahko izdelek odpre, pregleda in če ji ne ustreza, ali pa so bila njena pričakovanja drugačna, odstopi od nakupa.** Šteje se, da sta sporočilo o odstopu oz. izdelek poslana pravočasno, če je pošiljka oddana v roku.

Potrošnik sme opraviti ogled 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 podjetje lahko po odstopu od pogodbe zahteva odškodnino zaradi zmanjšanja vrednosti izdelka po sodni poti (1. odstavek 142. člena ZVPot-1).

Pri vračilu izdelkov potrošnik ne trpi nobenih dodatnih stroškov razen stroška neposrednega vračila blaga. Slednji je v konkretnem primeru odvisen od vrste blaga, pošiljk z odkupnino ponudnik ne sprejema. Slednjega mora poslati podjetju najkasneje v 14 dneh od sporočila o odstopu. Vrnjeno naj bo z originalno embalažo. Ponudnik predlaga, da kupec previdno odpre embalažo in jo hrani v nespremenjenem stanju, dokler ni v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen. Tudi vrnitev prejetega blaga v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Vračilo plačil bo opravljeno takoj, ko bo to mogoče, najkasneje pa v 14 dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če ponudnik ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago (4. odstavek 143. člena ZVPot-1). Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik (kar je najbolj običajno s plačilom na transakcijski račun), razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Stroške vračila iz naslova odstopa od pogodbe po 2. odstavku 141. člena ZVPot-1 krije kupec.

Kupec naročenega blaga pod predhodno navedenimi pogoji ne more vrniti v primeru: - če je že odprl varnostni pečat oz. odpakiral iz originalne embalaže (pri avdio in video posnetkih, računalniških programih, računalniških igrah, prehranskih dodatkih in podobno); - če gre za dobavo časopisov, revij in periodičnih publikacij; pri pogodbah, katerih predmet je blago ali storitev, katerih vrednost je odvisna od nihanj na finančnih trgih, na katere podjetje nima nobenega vpliva in ki lahko nastopijo v roku 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; - pri pogodbah za igre na srečo in storitvah loterije; - pri zavarovalnih pogodbah za potovanje in prtljago ali podobnih kratkoročnih zavarovalnih pogodbah z veljavnostjo krajšo od enega meseca; - pri pogodbah o finančnih storitvah, ki sta jih na potrošnikovo željo izrecno obe stranki že v celoti izpolnili, preden je potrošnik uresničil svojo pravico do odstopa od pogodbe.

NASLOV ZA VRAČILO BLAGA

Blago pošljite po pošti na naslov: Starpoint d.o.o., Obrtna ulica 13, 6310 Izola

INFORMACIJE, REKLAMACIJE, IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

V primeru reklamacije, oziroma potrebe po dodatnih informacijah smo vam na voljo na tel. številki 0590 74857 ob delovnikih med 9:00 in 14:00 ali na e-mailu: pomoc.kupcem@starpoint.si. Na podlagi Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), ponudnik izjavlja, da ne sodeluje z nobenim izvajalcem IRPS.

Splošni pogoji poslovanja podjetja Starpoint d.o.o

PONUDNIK/PODJETJE

Sedež podjetja: Starpoint d.o.o., Obrtna ulica 13, 6310 Izola; Matična številka: 8542015000, ID za DDV: SI85682110 , osnovni kapital: 8.000 EUR Tel.: 0590 74857, e-mail: info@starpoint.si

CENE

Vse navedene cene za vse izdelke so v EUR in vključujejo DDV.

POSTOPEK PRI NAKUPU IZDELKA

Naročanje izdelkov poteka preko telefona na brezplačnih linijah, in sicer od ponedeljka do petka od 7:30 do 21:00 ter ob vikendih in praznikih od 08:00 do 18:00. Naročnik pri nakupu navede naslednje podatke: Ime in priimek, naslov, telefonsko številko ter naročeno storitev ali blago.

PLAČILNI POGOJI, PREVZEM IN DOSTAVA ARTIKLOV

Izdelki, ki so na zalogi bodo praviloma dostavljeni v naslednjih dveh do sedmih delovnih dneh po oddaji naročila. Izdelki bodo dostavljeni preko Pošte Slovenije d.o.o. ali preko GLS d.o.o. in se zaračunavajo stroški pošiljanja. V kolikor je poština brezplačna ali v drugačnem znesku, bo kupec pred zaključkom naročila ustrezno obveščen.

Pri prevzemu odkupne pošiljke GLS v primeru plačila s plačilnimi karticami zaračuna provizijo za prenos kupnine po njihovem veljavnem ceniku. Pri prevzemu odkupnine pošiljke Pošta Slovenije ne zaračuna poštne provizije za prenos kupnine po njihovem veljavnem ceniku.

Če naročenih izdelkov ne bo mogoče dostaviti v predvidenem času, bo o tem kupec obveščen preko kontaktnih podatkov, ki jih je kupec posredoval ob naročilu, ob tem bo kupec obveščen o skrajnem dobavnem roku. Maksimalen dobavni rok je 45 dni.

Če kupec želi preključiti naročilo, to lahko stori vse do takrat, ko naročeno blago ni odposlano, in sicer po telefonu, s klicem na telefonsko številko: 0590 74857.

Kupec je po Obligacijskem zakoniku naročeno blago dolžan prevzeti in za njega plačati odkupnino. V kolikor kupec naročenega blaga, ki je poslano s plačilom po povzetju ne prevzame in je po preteku čakalnega roka na Pošti Slovenije ali GLS le-to vrnjeno na naslov ponudnika, se to ne šteje kot odstop od pogodbe, torej je slednja še vedno veljavno sklenjena in se zato smatra kot zamuda zaradi nesprejema izpolnitve pogodbe s strani kupca. V tem primeru kupec ponudniku povzroča finančno škodo in je tako odgovoren za plačilo stroškov pošiljanja in vračanja naročenega blaga ponudniku; plačilo stroškov embalaže uporabljene za pošiljanje blaga, ki je ni mogoče ponovno uporabiti ter za plačilo operativnih in administrativnih stroškov nastalih pri odpremi/pakiranju naročenega blaga, za kar mu bo ponudnik izstavil zahtevek za povračilo škode v obliki računa. Ob izdaji zahtevka za povračilo škode si ponudnik v skladu s 106. členom OZ pridrži pravico odstopa od pogodbe. V primeru neplačila računa ponudnik terjaja plačilo slednjega v postopku izvršbe na podlagi verodostojne listine.

GARANCIJA

OBVEZNA IN PROSTOVOLJNA GARANCIJA

Obvezna garancija velja za blago, za katero vsakokratno veljavni Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje, tako določa. Prostovoljna garancija velja za tisto blago za katero ponudnik izrecno navaja, da izdaja garancijo. Opredeljeno blago ima garancijo uvoznika oziroma proizvajalca ter zagotovljeno servisiranje in rezervne dele v Sloveniji. Garancijski list je priložen k izdelku. Za uveljavljanje garancije in vzdrževanje se kupec lahko obrne na najbližjega pooblaščenega serviserja navedenega na garancijskem listu. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji navedeni na reklamacijskem zapisniku, ki je priložen k vsakemu izdelku. Garancijo je možno uveljavljati z izpolnjenim reklamacijskim zapisnikom (v primeru, da reklamacijski zapisnik ni pravilno izpolnjen oziroma nima navedenega datuma nakupa bo garancija upoštevana ob predložitvi računa). Garancija za vse izdelke je 12 mesecev, razen za izdelke pri katerih je drugače določeno. Garancija praviloma ne velja za potrošni material kot so baterije, Ni-Cd, NIMH akumulatorje, varovalke, diskete, žarnice, programsko opremo, elektronske komponente, kreme, prehranske dodatke, oblačila, masažne blazinice, ipd. Vse tovarniške pomanjkljivosti in okvare, ki nastanejo v garancijskem roku bodo v pooblaščenih servisih odpravljene brezplačno. Za izdelke izven garancije je servis zagotovljen za obdobje 3 let, če z zakonom ni drugače določeno.

Garancija ne velja v primerih okvar nastalih zaradi nepravilne uporabe, malomarnega ravnanja, mehanske poškodbe in okvar v primeru višje sile (napetostni sunek, strela...); okvar zaradi posega osebe, ki ni pooblaščen za popravilo artikla ; okvar nastalih zaradi uporabe drugih elementov, ki originalno ne spadajo k aparatu; okvar pri priklopu na napačno napetost ali vrsto toka; okvar ali poškodb na izdelku zaradi neupoštevanja navodil o ravnanju z izdelkom.

STVARNA NAPAKA

Stvarne napake so v praksi zelo redke. Če kupec meni, da kupljeni izdelki že ob nakupu niso imeli lastnosti, ki so potrebne za njihovo normalno rabo ali promet in v drugih primerih, ki jih kot stvarne napake določa Zakon o varstvu potrošnikov, in o tem pravilno ter najkasneje v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita, obvesti ponudnika, lahko zahteva, da ponudnik: brezplačno odpravi stvarno napako na izdelku ali; vrne del plačanega zneska v sorazmerju s stvarno napako ali; izdelek s stvarno napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali; vrne celotni plačani znesek brez stroškov pošiljanja.

Svoje pravice iz naslova stvarne napake lahko kupec uveljavlja 24 mesecev od prevzema izdelka.

Izdelek dostavite v pregled ponudniku. Pri pošiljanju izdelka na naslov ponudnika upoštevajte, da pošiljk z odkupnino ne prejema, pošiljka mora biti poslana priporočeno. V primerih, ko prijavljena napaka ni sporna, ponudnik zahtevi ugotovi v roku osmih dni po prejemu izdelka v pregled. V nasprotnem primeru vas v roku osmih dni po prevzemu izdelka pisno obvesti, da je napaka sporna.

VRAČILO BLAGA (ODSTOP OD POGODBE)

V skladu s 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) ima potrošnik pravico, da v 14-ih dneh od prevzema blaga podjetju pisno sporoči (s priporočeno pošiljko), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je pošiljka oddana v roku. Možnost odstopa od pogodbe je namenjena temu, da izdelek lahko odpre, pregleda in če mu ne ustreza, ali pa so bila njegova pričakovanja drugačna, odstopi od nakupa.

Potrošnik o odstopu od nakupa in vrnitvi nakupljenih izdelkov ponudnika obvesti s klicem na telefonsko številko 0590 74857 ali pisno na elektronski naslov pomoc.kupcem@starpoint.si, oziroma prek izpolnitve obraza za vračilo. V primeru odstopa prek obrazca mora obrazec posredovati na naslov podjetja. Šteje se, da sta sporočilo o odstopu oz. izdelek poslana pravočasno, če je pošiljka oddana v roku.

Za primere pri katerih ponudnik omogoči testno obdobje, omogoča kupcu odstop od pogodbe v kolikor na vrnjenem izdelku ni madežev, umazanije, telesnih tekočin. V času testnega obdobja mora biti izdelek zavarovan na način, da bo primeren za vračilo.

Potrošnik blaga ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe, razen za primere iz prejšnjega odstavka, pod pogoji navedenimi v prejšnjem odstavku. Potrošnik sme opraviti ogled 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 podjetje lahko po odstopu od pogodbe zahteva odškodnino zaradi zmanjšanja vrednosti izdelka po sodni poti (1. odstavek 142. člena ZVPot-1).

Pri vračilu izdelkov potrošnik ne trpi nobenih dodatnih stroškov razen stroška neposrednega vračila blaga. Slednji je v konkretnem primeru odvisen od vrste blaga, pošiljk z odkupnino ponudnik ne sprejema.

Slednjega mora poslati podjetju najkasneje v 14 dneh od sporočila o odstopu. Vrnjeno naj bo z originalno embalažo. Ponudnik predlaga, da kupec previdno odpre embalažo in jo hrani v nespremenjenem stanju, dokler ni v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen. Tudi vrnitev prejetega blaga v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Vračilo plačil bo opravljeno takoj, ko bo to mogoče, najkasneje pa v 14 dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslano nazaj, razen če ponudnik ponudi možnost, da sam prevzame vrnjeno blago (4. odstavek 143. člena ZVPot-1). Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik (kar je najbolj običajno s plačilom na transakcijski račun), razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Stroške vračila iz naslova odstopa od pogodbe po 2. odstavku 141. člena ZVPot-1 krije kupec.

Kupec naročenega blaga pod predhodno navedenimi pogoji ne more vrniti v primeru, če je že odprl varnostni pečat oz. odpakiral iz originalne embalaže (pri avdio in video posnetkih, računalniških programih, računalniških igrah, prehranskih dodatkih in podobno); če gre za dobavo časopisov, revij in periodičnih publikacij; pri pogodbah, katerih predmet je blago ali storitev, katerih vrednost je odvisna od nihanj na finančnih trgih, na katere podjetje nima nobenega vpliva in ki lahko nastopijo v roku 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; pri pogodbah za igre na srečo in storitvah loterije; pri zavarovalnih pogodbah za potovanje in prtljago ali podobnih kratkoročnih zavarovalnih pogodbah z veljavnostjo krajšo od enega meseca; pri pogodbah o finančnih storitvah, ki sta jih na potrošnikovo željo izrecno obe stranki že v celoti izpolnili, preden je potrošnik uresničil svojo pravico do odstopa od pogodbe.

REKLAMACIJE, INFORMACIJE, IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

V primeru reklamacije, oziroma potrebe po dodatnih informacijah smo vam na voljo na tel. Številki 0590 74 857 ob delovnikih med 9:00 in 14:00 ali na e-mailu: pomoc.kupcem@starpoint.si . Na podlagi Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), ponudnik izjavlja, da ne sodeluje z nobenim izvajalcem IRPS.

POLITIKA ZASEBNOSTI IN VARNOSTI

Osební podatki kupca, ki jih zaupa ob naročilu, bodo služili samo izvedbi in dostavi naročila, ter v primeru podanega soglasja za občasna obveščanja o novostih. Uporabljeni bodo samo v interne namene in jih brez izrecnega dovoljenja nikoli ne bodo posredovani tretji osebi. Vse pogodbe o nakupu so shranjene na sedežu podjetja Starpoint d.o.o., Obrtna ulica 13, 6310 Izola. Kupec lahko pisno zahteva kopijo pogodbe o nakupu.

PRAVNO OBVESTILO

Starpoint d.o.o. ne daje nobene garancije ali jamstva za točnost informacij, prav tako pa ne prevzema nobene odškodninske ali drugačne odgovornosti za napake ali opustitve v vsebini objavljene ponudbe. Starpoint d.o.o. ima pravico, da kadarkoli in brez predhodnega obvestila spremeni pričujoče pogoje poslovanja in cene izdelkov z ažuriranjem te objave. Ti splošni pogoji se praviloma nahajajo na hrbtni strani računa.

OBVEZNOST IZDAJE RAČUNA

Kupec prejme davčno potrjen račun skupaj z dobavljenim izdelkom.

Ti splošni pogoji veljajo od 21.10.2025 dalje.