

Pogoji poslovanja

Podatki o podjetju

Mlacom, d.o.o., Ljubljana
Pot heroja Trtnika 27, 1261 Ljubljana
ID za DDV: SI23433116
Matična številka: 5287677000
Datum ustanovitve: 1989
Vložna številka: 10220000
Podjetje Mlacom je upravljalec spletne trgovine *mlacom.si*

Dobavljivost artikla

"na zalogi" = artikel je na zalogi v trgovini Mlacom. Strežnik posodablja zalogo vsako uro (lahko se hipotetično zgodi, da smo imeli zadnji kos na zalogi in ga je nekdo ravnokar kupil, na strani pa še vedno piše "na zalogi").

"na zalogi za pošiljanje" = artikel je na zalogi v alociranem skladišču*, običajno je naročilo zaključeno v 1-2 dneh.
*Prezem v alociranem skladišču NI možen.

"na zalogi pri dobavitelju" = artikel je na zalogi pri dobavitelju, običajno je naročilo zaključeno v 3-7 dneh. Rok dobave je v redkih primerih daljši od predvidenega (če dobavitelju zmanjka zaloge), vendar ne več kot 30 dni (ZVPot-1 člen 26, točka 1).

"trenutno nedobavljivo" = artikla ni na zalogi niti pri nas niti pri dobavitelju. Svetujemo izbiro alternative.

Dostopnost informacij

Prodajalec se zavezuje, da kupcu kadarkoli zagotovi naslednje informacije:

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra)
- kontaktni podatki, ki uporabniku omogočajo komunikacijo s ponudnikom
- bistvene značilnosti blaga
- pogoji, stroški in možni načini dostave blaga
- jasno in nedvoumno določene cene
- možni načini plačila
- časovna veljavnost ponudbe ter pogoji in roki za odstop od pogodbe
- postopek pritožbe

Postopek nakupa

Košarica

V spletni trgovini podjetja Mlacom d.o.o. izberite izdelek in kliknite na rumeni gumb »v košarico«.

Če kliknete na gumb »v košarico«, se vam na desni strani ekrana odpre »košarica«. Če želite nadaljevati z nakupovanjem, izberite dodaten izdelek in ga enako prenesete v košarico.

Če želite odstraniti določen izdelek iz nakupovalne košarice, morate klikniti na ikono »moja košarica« ter za izdelkom katerega želite odstraniti klikniti »križec«.

Če želite povečati ali zmanjšati količino že izbranega izdelka v nakupovalni košarici, kliknete na ikono »moja košarica« ter v okencu »količina« vpisati zeleno količino izbranega izdelka. Nato kliknete gumb »preračunaj«.

Ikona »košarica« vam omogoča pregled izbire vaših izdelkov in vam prikaže delni znesek vašega naročila (brez poštnine).

Blagajna

Za zaključek nakupa kliknite na gumb »na blagajno«, kjer izpolnite vaše osebne podatke, način dostave ter plačila.

Naslov za dostavo: Posredovati morate zahtevane kontaktne podatke, ki so označeni z zvezdico (ime, priimek, država, naslov, kraj, poštno številko, e-mail naslov in tel. številko), ki jih potrebujemo za potrditev in zaključek naročila ter dostavo vašega izdelka.

Način plačila: Izbirate lahko med več različnimi načini plačila in sicer: plačilo s kreditno kartico, plačilo po predračunu, plačilo ob prevzemu (bodisi osebnem ali ob dostavi), Leanpay, Diners, Kripto itd.

Kuponi: Če ima uporabnik veljaven kupon za popust, ga vpiše v ustrezno polje in klikne gumb »uporabi kupon«.

Pregled naročila: Na mlacom.si/cart strani so prikazani izdelki, ki jih je uporabnik med brskanjem po spletni trgovini dodal v nakupovalno košarico.

Cena: cena posameznega izdelka, strošek poštnine in skupni strošek za plačilo so razvidni, še preden kupec zaključi naročilo.

Zaključek naročila: Uporabnik lahko pregleda posredovane podatke za dostavo, način plačila, ki ga je izbral in vsebino nakupovalne košarice. Uporabnik potrdi naročilo s klikom na gumb »potrdi naročilo«.

Če je bilo naročilo uspešno zaključeno, se na spletni strani izpiše »Hvala. Vaše naročilo je bilo sprejeto.«

Opis tehničnih storitev za prepoznavanje in popravilo napak pred oddajo naročila

Preden kupec odda naročilo, se mu odpre predogled naročila na podlagi katerega lahko preveri vse podatke, ki jih je izpolnil za potrebe oddaje naročila. V primeru napačnega vnosa, lahko kupec vse napačno vnešene podatke popravi. V kolikor kupec naročila ne želi oddati lahko stran zapre ali zapusti oddajo naročila in tako prekine postopek naročila. Kupec se lahko vrne na prejšnjo stran z gumbom "nazaj". V primeru, da kljub preverjanju naročite napačen artikel ali količino ali vnesete napačne podatke, nam lahko posredujete sporočilo na elektronski naslov webshop@mlacom.si in vaše naročilo bomo ročno popravili.

Veljavnost ponudbe in cene

Cene ob oddaji naročila so v EUR, informativno pa lahko v spletni trgovini izberete tudi prikaz cen v HRK, GBP in USD.

Tuja podjetja z veljavno DDV številko znotraj EU in tuja podjetja izven EU, so pri nakupu blaga oproščena DDV. Dostavne storitve se vedno obračuna z DDV.

Pri nakupu veljajo cene v trenutku oddaje naročila. Vse cene vključujejo DDV. Cene se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Cene veljajo le za nakupe v spletni trgovini mlacom.si in se lahko razlikujejo od rednih cen v prodajalni Mlacom d.o.o.

Izdelkov dražjih od 5000 eur + ddv ni moč kupiti v spletni trgovini, ponudba je le informativne narave. V primeru, ko želite kupiti izdelek v vrednosti nad 5000eur+ddv, se prosimo obrnite na email prodaja@mlacom.si ali telefon 01/500 8775 in poslali Vam bomo ponudbo.

Lastništvo blaga

Dobavljeno blago je do celotnega plačila last podjetja Mlacom d.o.o.

Računi

Skrbimo za okolje, zato se računi lahko pošiljajo tudi v elektronski PDF obliki na e-mail kupca. Račun lahko kupec digitalno arhivira ali pa natisne in fizično shrani za potrebe morebitnega uveljavljanja garancije.

Proračunski porabniki račun prejmejo v obliki e-računa

Računi so davčno potrjeni, zato naknadne spremembe računov niso možne.

Reklamacije računov sprejemamo 7 dni od izdaje računa.

Zakonsko jamstvo za skladnost

Mlacom d.o.o. odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga. Domneva se, da je neskladnost obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če družba Mlacom d.o.o. ne dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Reklamacije

Kupec lahko reklamira blago, če nima lastnosti, ki mu jih je prodajalec obljubil, če so poslani napačni izdelki, v napačni količini, barvi ali kako drugače odstopajo od naročila.

Kupec lahko v primeru reklamacije v skladu z zakonskimi omejitvami zahteva zamenjavo blaga, njegovo popravilo ali vračilo kupnine.

Kupec lahko blago reklamira v 8 dneh od nakupa in zahteva takojšnjo zamenjavo za enak, brezhiben artikel ali pa v zakonsko določenem roku in pod pogoji za uveljavljanje reklamacije.

Kupec lahko blago reklamira tako, da ga prodajalcu prinese osebno ali pa ga v predhodnem dogovoru s prodajalcem pošlje na naslov podjetja. Če želi kupec vrniti blago na stroške prodajalca, se mora o tem predhodno dogovoriti s prodajalcem. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

Garancija

Garancija se uveljavlja z garancijskim listom ali računom in **NUJNO** tudi opisom napake.

Garancija učinkuje na ozemlju Republike Slovenije, garancijo izvaja garant.

Blaga, poslanega na servis garanta brez opisa napake in brez računa/garancijskega lista, garancijsko ne obravnavamo in bo počakalo do kontakta stranke in dopolnitve dokumentacije. Garancijski postopek začne teči z dnem, ko servis garanta prejme vse potrebne dokumente.

Kupec lahko blago reklamira tako, da ga prinese osebno ali pošlje na servis garanta.

Vsak izdelek ima ob pravilni uporabi obvezno zakonsko predpisano 12 mesečno garancijo. Prodajalec lahko v povezavi z dobaviteljem ali proizvajalcem ponudi še dodatno prostovoljno garancijo, ki je daljša od 12. mesecev. Garancijski roki za posamezne izdelke so zapisani v podrobnostih artikla v spletni trgovini trgovca in na garancijskem listu oz. računu, ki ga prejmete ob nakupu.

Pri prostovoljni garanciji za blago prodajalec določa, da garancija učinkuje le na stranke prodajne pogodbe in ne tudi na tretje osebe, ki bi naknadno pridobile lastninsko pravico.

Zakonski rok za popravilo oz. odpravo napake za potrošnike je 30 dni, od dneva, ko je garant prejel zahtevo za uveljavljanje garancije z vsemi potrebnimi prilogami. Rok se lahko podaljša za 15 dni, v tem primeru servis obvesti stranko in pojasni okoliščine.

V primeru, da garant v zakonskem roku ne odpravi napake, je dolžan potrošniku brezplačno zamenjati izdelek z novim izdelkom enakih lastnosti.

V primeru, da artikla ni več na zalogi oziroma ni več dobavljiv in ga zato ni možno nadomestiti z enakim, se po medsebojnem dogovoru s stranko artikel zamenja za takega, ki cenovno in kvalitetno ustreza reklamiranemu.

Pri neupravičenih reklamacijah, ko napaka v servisu ni ugotovljena, si pridružujemo zaračunati porabljen čas za testiranje in odkrivanje napake. Kompatibilnosti in ustrezne združljivosti s starejšimi oziroma z ločeno kupljenimi komponentami ne moremo garantirati in ta vrsta težav se ne smatra kot razlog za uveljavljanje garancije.

Za fizično uničene komponente garancija ne velja.

Odstop od pogodbe in vračilo blaga

Če z izdelki, ki ste jih kupili v spletni trgovini **mlacom.si** iz kakršnegakoli razloga niste zadovoljni, jih lahko skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov, vrnete v 14. dneh po prejemu na sedež podjetja Mlacom d.o.o., Pot heroja Trtnika 27, 1261 Ljubljana ali nas o tem pisno obvestite na info@mlacom.si v roku 14 dni po prejemu blaga. V slednjem primeru morate najkasneje v naslednjih 14 dneh blago nepoškodovano, neuporabljeno in z vso priloženo dokumentacijo tudi vrniti. Nemudoma, oziroma najkasneje v 14 dneh vam bomo vrnili celotni plačani znesek naročila. Dolžni ste pokriti le neposredne stroške vračila blaga. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo. Nakupov za testiranje opreme ne omogočamo.

OBRAZEC ZA VRAČILO BLAGA

Izdelki morajo biti neuporabljeni in nepoškodovani, v zaprti originalni embalaži katera je pomemben del artikla in garantira, da je blago nerabljeno in v nespremenjeni količini. Pri vračilu obvezno priložite kopijo ali originalni račun oziroma dobavnico in izpolnjen obrazec za vračilo blaga.

Izdelkov, ki so naročeni posebjaj za znanega kupca in od tujih dobaviteljev (rok dobave 3-7dni), ter so že naročeni in na poti v nam, ne moremo preklicati, saj je strošek poštnin že nastal. Za možnosti preklica naročil pod posebnimi pogoji nas kontaktirajte.

Možnost vračila blaga oziroma odstopa od pogodbe **ne velja** v naslednjih primerih:

- če je blago narejeno po natančnih navodilih potrošnika in prilagojen njegovim potrebam ali če gre za izdelek, ki mu je že potekel rok uporabe.
- pri programski opremi, če je potrošnik odprl pečat ali registriral ali aktiviral ključ.
- če je izdelek rabljen ali je vsebina ali embalaža pomankljiva (sem spadajo tudi pretrgani pečati, ki stranki garantirajo novo blago, npr prenosniki, monitorji..)
- če gre za tonerje ali kartuše ali flaške z odprto embalažo.
- če je kupec podjetje, sprejema pogoje poslovanja, ki veljajo za podjetja.

Podjetja, samostojni podjetniki in druge pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh ali vračila kupnine, kot to velja za fizične osebe. Želje za vračilo v tem primeru obravnavamo individualno in v okviru možnosti dobaviteljev.

Servis

Servis izdelkov kupljenih v spletni trgovini **mlacom.si** se vrši v pooblaščenih servisih dobaviteljev, ki so navedeni na garancijskem listu, ostalo v Mlacom d.o.o., Pot heroja Trtnika 27, 1261 Ljubljana.

Poškodovane poštnje pošiljke

V kolikor po Pošti Slovenije prejmete vidno poškodovano pošiljko, oziroma škodo ugotovite naknadno od odprtju, TAKOJ o tem obvestite dostavno službo (voznika ali vašo lokalno pošto, ki vam je pošiljko dostavila). Nujno shranite kompleten izdelek in vso embalažo, na kateri je običajno vidno tudi mesto poškodbe. Skupaj z osebjem pošte boste naredili "**zapisnik o poškodovani pošiljki**", ki ga podpišete Vi in osebje Pošte. Svetujemo, da poškodbe tudi foto dokumentirate. Zapisnik je osnova za uveljavljanje reklamacije, brez njega ne moremo začeti postopka reklamacije. Poškodovano pošiljko kupec zavrne, če pa jo je že prevzel, jo skupaj z zapisnikom o poškodovani pošiljki vrne prodajalcu na stroške prodajalca.

Pogodba in hramba naročil

Naročila opravljena v spletni trgovini **mlacom.si** in podatke o pogodbah hrani ponudnik. Če kupec želi, se mu lahko pogodba ponovno pošlje po e-mailu v PDF obliki. Pogodbe so sklenjene v slovenskem jeziku na področju slovenije in v slovenskem ali angleškem jeziku za ostale trge.

Varovanje osebnih podatkov

Spletna trgovina **mlacom.si** se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov. **mlacom.si** ne bo nikoli prodal ali delil vaših osebnih podatkov s tretjimi osebami ali drugim podjetjem.

Vaše podatke uporabljamo le za nemoten potek naročil. Prav tako jih lahko uporabimo za prilagoditev delovanja spletne trgovine, kar bo povečalo učinkovitost ob brskanju in nakupovanju.

Dobavljivost

Dobavni roki navedeni pri posameznem artiklu so informativne narave in so odvisni od ažurnosti informacij dobaviteljev. Navedeni so v delovnih dnevih, vedno pa se trudimo naročeno blago odpremiti v najkrajšem času.

Odveza odgovornosti

Ponudnik se po svojih najboljših možnostih trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, njihova dobavljivost in cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. Vzrok morebitnih napak je lahko tudi tehničen (napaka pri prenosu cene oziroma opisa lastnosti s strani dobavitelja) oziroma zaradi višje sile. V takem primeru, bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil preklic naročila ali zamenjavo naročenega artikla.

Mnenja, pritožbe in spori

Kupec lahko svoje mnenje, pritožbo, spor, komentar ali ugovor naslovi na sedež podjetja Mlacom d.o.o., Pot heroja Trtnika 27, 1261 Ljubljana ali na elektronski naslov info@mlacom.si.

Morebitne pritožbe ponudnik rešuje v imenu dobrega poslovnega sodelovanja, zato bo kupcu v roku 8 dni od prejete pisne pritožbe potrdil, da je prejel njegovo pritožbo ter ga obvestil o poteku postopka ter o predvidenem času obravnave.

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 se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V primeru, da morebitnega nastalega spora potrošnik in ponudnik ne rešita sporazumno z metodo medsebojnega reševanja pritožb, je za spore pristojno sodišče v Ljubljani.

Izvensodno reševanje sporov

Ker ima Mlacom d.o.o. učinkovit sistem obravnavanja pritožb, skladno z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora.

Platforma za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS) je na voljo [na povezavi](#).

Napake v spletni trgovini *mlacom.si*

Za morebitne napake v spletni trgovini *mlacom.si* se vam vnaprej opravičujemo in prosimo za razumevanje. Hvaležni bomo, če nas na njih opozorite, da jih bomo lahko popravili.

Opis in specifikacije izdelkov.

Veliko strank želi čimprej po izidu komponent te tudi naročiti. Trudimo se, da so izdelki čim boljše poimenovani, opisani in drugače urejeni. Ker pa je izdelkov zelo veliko, je izredno težko vse umestiti, urediti in opisati takoj, ko so prvič dobavljivi. Zato smo se odločili, da nove izdelke čimprej ponudimo urejene do te mere, da jih kupec lahko najde v iskalniku po EAN kodi in tak izdelek lahko tudi naroči. Svetujemo vam, da na spletu najdete EAN kodo zelenega izdelka in jo kopirate v iskalnik naše spletne trgovine.

Želite osebni stik z nami?

Zavedamo se, da je stik z našimi kupci najpomembnejši, zato smo vam na voljo vsak delovni dan od 8.00 do 17.00h na sedežu podjetja v Ljubljani.

Ekipa Mlacom vam želi prijetno nakupovanje ;)