

SPLETNA TRGOVINA: SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Zadnja objavljena različica: 22.03.2024.

Ti Splošni pogoji prodaje in dostave, ki vključujejo vse dokumente, navedene v njih (»Splošni pogoji poslovanja«), vsebujejo pravila, ki veljajo za nakup in dostavo Samsungovih izdelkov, ki so na voljo na www.samsung.com/si (»naša spletna stran«) (»izdelki«). Splošni pogoji poslovanja ne veljajo za prodajo Samsungovih izdelkov s strani tretjih oseb. Prosimo, da pozorno preberete te Splošne pogoje poslovanja, preden naročite izdelke v naši spletni trgovini.

1. O nas

Smo Samsung Electronics Austria GmbH, Praterstrasse 31, 1020 Dunaj ("Samsung", "mi" ali "nas") in upravljamo s spletno trgovino www.samsung.com/si.

2. Obseg in definicije

Poslovno razmerje med nami in vami izključno urejajo pravila prodaje in dostave, določena v tem dokumentu, ter samo v različici, ki velja v času vašega naročila.

3. Pogoji nakupa

Za nakup izdelkov v naši spletni trgovini morate:

- (a) biti poslovno sposobni za sklepanje pravno veljavnih pogodb;
- (b) biti stari vsaj 18 let;
- (c) vpisati naslov za dostavo v Republiki Sloveniji.

Naša spletna trgovina je namenjena fizičnim in pravnim osebam.

4. Sklenitev pogodbe

1. Izberite Samsungove izdelke in kliknite na polje "KUPI", da jih dodate v t.i. košarico. Pred pošiljanjem naročila, lahko kadar koli pregledate in spremenite podatke o naročilu. Nakup je mogoč le, če sprejmete Splošne pogoje poslovanja in Politiko zasebnosti s klikom na polje "SPREJEMAM". Ko želite zaključiti nakup, kliknite na polje »ZAKLJUČI NAKUP« ali na košarico (majhen simbol vozička se nahaja v zgornjem desnem kotu spletne strani) in sledite nadaljnjim navodilom za obdelavo naročila. Po zaključku postopka naročila, boste po elektronski pošti prejeli potrdilo s številko naročila (če ste izbrali plačilo po povzetju, boste potrdilo po elektronski pošti prejeli najkasneje v 72 urah od trenutka, ko ste zaključili postopek naročanja). Postopek obračunavanja se lahko začne takoj, ko dokončate naročilo, odvisno od izbranega načina plačila.

2. Pogodba, sklenjena med Samsungom in vami, velja samo za izdelke, ki so navedeni na potrdilu o nakupu. Če po prejemu potrdila o nakupu posameznih izdelkov nadaljujete z naročanjem izdelkov, za naknadno naročene izdelke ne veljajo predhodno sprejeti Splošni pogoji poslovanja in s tem predhodno

sklenjena prodajna pogodba. Za nas nastane obveznost dostave naknadno naročenih izdelkov le na podlagi ločenega potrdila o nakupu tudi za te izdelke.

3. Vaše naročilo lahko zavrnamo:

(a) če izdelek ni na voljo;

(b) če je vaš plačilni nalog zavrnen ali preklican;

(c) če ne izpolnujete pogojev za naročanje oziroma nakup, določenih v 3. točki teh Splošnih pogojev poslovanja.

4. Dostava običajno traja od 2 do 5 delovnih dni. Dobavni rok začne teči od dneva, ko prejmete e-poštno sporočilo, ki potrjuje prejem naročila. Če se odločite za plačilo z gotovino ob prevzemu, bo e-poštno sporočilo s potrditvijo prejema vašega naročila poslano najkasneje v 72 urah od dneva, ko ste oddali naročilo. Če se v sklopu promocije v nakupovalni košarici poleg izdelka, ki ga uporabnik kupuje, nahaja tudi promocijski brezplačni darilni izdelek, bo ta izdelek praviloma dostavljen kupcu skupaj z kupljenim izdelkom. Če kupec naroči izdelek po meri (ang. „custom made“), lahko postopek izdelave in dostave traja do 4 tedne (razen v primeru nepredvidenih zamud). Zamude pri dostavi so možne zaradi nepredvidenih okoliščin, na katere ne moremo vplivati.

5. V primeru zamude pri dostavi, bo naša služba za stranke v razumnem času po telefonu obvestila kupca o morebitni zamudi.

6. Če so določeni izdelki, ki jih nudimo v naši spletni trgovini, vključeni v promocijske akcije, ki jih občasno izvajamo, se za rok za dostavo teh izdelkov kot tudi za morebitne druge okoliščine v zvezi s prodajo uporabljajo pravila te posebne promocije, ki bodo objavljena na spletni strani naše spletne trgovine.

7. Stroški dostave so odvisni od izdelka, obdobja, v katerem je bil izdelek naročen, pogojev morebitne promocije in podobno. Natančen strošek dostave naročenih izdelkov bo prikazan v košarici.

8. V primeru nepopolne dostave (če ste naročili več izdelkov) se lahko obrnete na našo službo za stranke po telefonu +386 820 22440 od ponedeljka do petka od 10.00 do 20.00. Po prejemu vašega klica, bomo nemudoma preverili stanje vašega naročila. Če svoje pošiljke niste prejeli, nas lahko kontaktirate, mi pa bomo preverili kje se nahaja vaša pošiljka ter po potrebi uredili novo pošiljko. Na telefonsko številko naše službe za stranke nas lahko pokličete tudi izven zgoraj navedenega delovnega časa vendar boste tako prejeli navodila za nadaljnjo komunikacijo in napotitev na elektronsko pošto.

9. Podatke o dostavi izdelkov, ki ste jih naročili, boste praviloma prejeli pri naših dostavnih službah Lagermax in DPD. Kontaktni podatki naših dostavnih služb so naslednji: • Lagermax (za dostavo televizij in monitorjev): e-mail: lmx.customerservice@lagermax-aed.si telefon: 01/500 57 60 od ponedeljka do petka od 8.00 do 16.00 • DPD (za dostavo mobilnih in prenosnih naprav) e-mail: podpora@dpd.si telefon: 01/5132-300 od ponedeljka do petka od 8.00 do 16.00 Dostavna služba Lagermax ali DPD vam bo poslala elektronsko sporočilo, v katerem vas bo vnaprej obvestila o dostavi naročenih izdelkov. Na dan dostave boste prav tako prejeli elektronsko sporočilo ali SMS od dostavne službe, ki je zadolžena za dostavo vaše pošiljke. Pri nakupu izdelkov v naši spletni trgovini se lahko odločite, da vašo rabljeno električno/elektronsko napravo prevzame naša dostavna služba. Navedena rabljena

električna/elektronska naprava mora biti iste vrste kot naprava, ki ste jo kupili v naši spletni trgovini (načelo zamenjave 1 za 1). Nadaljnje storitve, kot je povezava naprave ali popravilo, niso na voljo ob dostavi. Izjema je storitev montaže, vendar le pod pogojem, da ste jo naročili za izdelek, za katerega je na voljo, kot je navedeno v naši spletni trgovini.

10. Dostava se izvede do vhodnih vrat stanovanja ali hiše na naslov, ki ste ga navedli ob naročilu, in ne do končnega zelenega mesta montaže.

11. Obstaja možnost izvedbe storitve montaže za določene izdelke, kot je navedeno v naši spletni trgovini.

12. V primeru, da dostava naročenih izdelkov ni opravljena na dan, ki je naveden v sporočilu, ki ste ga prejeli od naše dostavne službe, se lahko obrnete na našo službo za stranke po telefonu +386 820 22440 od ponedeljka do petka od 10.00 do 20.00. Po prejemu vašega klica bomo preverili lokacijo vaše pošiljke in po potrebi uredili novo pošiljko. Na telefonsko številko naše službe za stranke nas lahko pokličete tudi izven zgoraj navedenega delovnega časa vendar boste tako prejeli navodila za nadaljnjo komunikacijo in napotitev na elektronsko pošto.

5. Odgovornost za povezave

Naša spletna stran lahko vsebuje povezave do spletnih strani tretjih oseb. Samsung ne nadzoruje vsebine spletnih strani tretjih oseb in jih ne obravnava kot svoje. Samsung ne prevzema nobene odgovornosti ali jamstva za vsebino tovrstnih spletnih strani. Uporabnik uporablja spletne strani tretjih oseb na lastno odgovornost. Če je mogoče kupiti izdelke prek teh spletnih strani, je potrebno vse pravice (npr. odgovornost neskladnost kupljenih izdelkov s prodajno pogodbo) uveljavljati izključno pri zadevnih ponudnikih. Samsung ni odgovoren za vsebino spletnih strani tretjih oseb, niti za izdelke oziroma storitve, ki jih ponujajo na teh spletnih straneh.

6. Dostopnost in dostava

1. V primeru zamude ali nedostopnosti, vas bo naša služba za stranke obvestila po telefonu brez odlašanja. Če dostava zamuja več kot dva tedna, imate pravico do preklica naročila. V navedenem primeru (če dostava zamuja več kot dva tedna) si pridržujemo pravico do preklica vašega naročila. V tem primeru vam brez odlašanja povrnemo vse že plačane zneske.

2. Imamo pravico do ločene dostave izdelkov, ki so vključeni v eno naročilo in se uporabljajo ločeno, pri čemer sami nosimo dodatne stroške, ki so posledica takšne dostave.

3. Naša dostava zajema celotno področje Republike Slovenije, z ustreznimi dobavnimi roki, ki so določeni v teh Splošnih pogojih poslovanja.

4. Dostava izdelka običajno ne vključuje montaže, razen če te storitve nismo izrecno ponudili z določenim izdelkom v naši spletni trgovini.

5. Če višja sila (npr. naravne nesreče, državljanska vojna, teroristični napad, pandemija) trajno onemogoča dostavo ali katero koli drugo storitev, Samsung te obveznosti ni dolžan izpolniti. V tem primeru, vam brez odlašanja povrnemo vse že plačane zneske.

7. Prenos tveganja

1. Tveganje nenamernega uničenja, poškodbe ali izgube izdelka preide na vas v trenutku, ko vam je izdelek dostavljen ali v trenutku, ko zamudite s prevzemom izdelka.
2. Ob prevzemu pošiljke z izdelkom od dostavne službe, morate pozorno pregledati tako pošiljko kot izdelek. Če opazite, da sta pošiljka in/ali izdelek poškodovana, zavrnite prevzem in pošiljko vrnite kurirju. Če pošiljko prevzamete, se šteje, da niti pošiljka niti izdelek v času dostave nista bila poškodovana.
3. Če niti pošiljka niti izdelek nista poškodovana, ste dolžni pošiljko prevzeti.
4. V primeru, da ste izbrali plačilo po povzetju, ste dolžni plačati kupnino in stroške dostave (če obstajajo) dostavljenega izdelka najkasneje ob prevzemu pošiljke. Če zavrnete prevzem pošiljke in/ali plačilo ali če se ugotovi, da niste plačali kupnine ali stroškov dostave (če obstajajo) dostavljenega izdelka, vam bo Samsung zaračunal vse stroške, ki bodo s takšnim ravnanjem povzročeni Samsungu. Ti stroški lahko vključujejo vse stroške dostave, nabavno ceno dostavljenega izdelka in stroške prisilne izterjave ali sodne stroške.

8. Cena in plačilo

1. Vse cene v naši spletni trgovini so navedene v evrih (EUR) in vključujejo vse veljavne davke v skladu s slovensko zakonodajo. Samsung si pridržuje pravico, da kadar koli spremeni cene svojih izdelkov in stroške dostave. Če smo vam že poslali potrditev naročila, veljajo cene in stroški dostave, navedeni v potrditvi naročila.
2. Natančni stroški pošiljanja in njihov izračun so odvisni od različnih dejavnikov in so posebej navedeni na začetku postopka naročanja. Natančni stroški pošiljanja so prikazani tudi v košarici.
3. Pri obdelavi naročila Samsung predpostavlja, da so izpolnjeni pogoji za nakup, navedeni v 3. točki teh splošnih pogojev, in ustrezno obravnava vse vaše zahteve (tudi z davčnega vidika). Samsung naročila ne bo obdelal, če pogoji za nakup niso izpolnjeni (npr. v primeru, da kupec nima statusa potrošnika ali ima prebivališče zunaj Republike Slovenije).
4. Naše izdelke lahko plačate takoj v košarici s kreditno kartico v eni transakciji (možnost A), takoj v košarici s kreditno kartico na obroke (možnost B) ali po povzetju (možnost C).

Možnost A: Plačajte takoj v košarici s kreditno kartico v eni transakciji

5. Pri takojšnjem plačilu v košarici (plačilo v eni transakciji v neomejenem znesku) lahko plačate s katero koli kartico. Ta možnost plačila ne podpira plačila na obroke.

Možnost B: Plačajte takoj v košarici s kreditno kartico na obroke

6. Če izberete ta način plačila, lahko s kreditno kartico plačate na obroke z naslednjimi kreditnimi karticami, ki jih izdajajo spodaj navedene banke, in pod pogoji, ki jih določijo te banke:

NLB kreditne kartice: Mastercard za 2-36 obrokov, Visa 2-36 obrokov, Zlati Mastercard 2-36 obrokov.

Esste Card kreditne kartice: DinersClub 2-36 obrokov.

Vašo transakcijo bo obdelal plačilni portal WSPay pod pogoji, ki jih določi banka, ki je izdala vašo kartico, in glede na število obrokov, ki ste jih izbrali.

Veljavni pogoji WS Pay so na voljo na naslednji povezavi: samsung.com/si/pogoji-placila-wspay/

Vaša banka lahko zaračuna dodatna nadomestila za to vrsto plačila, kar je odvisno od politike vaše banke.

Možnost C: Plačilo po povzetju

7. Če ste se odločili za plačilo po povzetju, lahko plačate le nakupno ceno v znesku do 2.400,00 EUR. Če niti pošiljka niti izdelek nista poškodovana, ste dolžni prevzeti pošiljko. Če se odločite za plačilo z gotovino ob prevzemu, bo e-poštno sporočilo s potrditvijo prejema vašega naročila poslano najkasneje v 72 urah od dneva, ko ste oddali naročilo.

8. Če ste se odločili za plačilo po povzetju, ste dolžni plačati nakupno ceno in morebitne stroške dostave izdelka najpozneje ob prevzemu pošiljke. Če zavrnete prevzem pošiljke in/ali plačilo ali če se ugotovi, da niste plačali nakupne cene ali stroškov dostave (če obstajajo) izdelka, vam bo Samsung zaračunal vse stroške, ki ste jih z vašim ravnanjem povzročili družbi Samsung. Ti stroški lahko vključujejo vse stroške dostave, nakupno ceno dobavljenega izdelka in stroške izvršbe ali pravne stroške.

9. Dostavna služba DPD ali Lagermax bo obdelala gotovinsko plačilo. Kurirju morate plačati v gotovini, preden vam izroči izdelek. Če ste se odločili za plačilo po povzetju, morate za kurirja pripraviti natančen znesek nakupne cene. Ko plačate pošiljko z gotovino, bo kurirska služba obdelala in potrdila plačilo, račun pa boste prejeli po elektronski pošti. Čas dostave vaše pošiljke določita dostavni službi DPD ali Lagermax. Če se odločite za plačilo z gotovino ob prevzemu, bo e-poštno sporočilo s potrditvijo prejema vašega naročila poslano najkasneje v 72 urah od dneva, ko ste oddali naročilo. Če izberete ta način plačila, se poleg tega izrecno strinjate, da bo v primeru uveljavljanja pravice do vračila kupnine, kupnina vrnjena v 15 dneh na vaš TRR, kot je naveden pozneje na obrazcu za vračilo kupnine (če izpolnjujete vse pogoje za vračilo, predpisane v teh splošnih pogojih). Naša služba za pomoč strankam vam bo nato poslala obrazec za vračilo. Obrazec za vračilo je na voljo tudi kot priloga 1 teh splošnih pogojev.

10. Čas plačila je odvisen od izbranega načina plačila. Račun za kupljene izdelke vam bomo poslali po elektronski pošti, ko bo izdelek dostavljen.

11. Če potrebujete račun, naslovljen na pravno osebo, prosimo da pri kreiranju svojega naročila označite, da izdelke kupujete kot pravna oseba (možnost bo ponujena ob vnosu vaših podatkov v nakupovalno košarico).

12. Samsungova spletna trgovina občasno ponuja popuste za določene izdelke ali v določenih obdobjih s promocijskimi kodami. Če želite kupiti izdelke s promocijsko kodo, morate ob nakupu v za to predvideno polje vnesti promocijsko kodo.

9. Možnost odpovedi v primeru suma goljufije

1. Pridržujemo si pravico, da v primeru utemeljenega suma zlonamerne ali goljufivega ravnanja z vaše strani v zvezi z uporabo naše spletne trgovine po ustreznem obvestilu ne opravimo pogodbenih storitev, tj. da enostransko prekinemo prodajno pogodbo s takojšnjim učinkom in po potrebi pravno ukrepamo zoper vas ali tretje osebe, na katere se sum nanaša.

2. Pridržujemo si pravico, da ne opravimo pogodbenih storitev, tj. enostransko prekinemo prodajno pogodbo s takojšnjim učinkom, če pride do nenamerne napake v zvezi s prikazano ceno ali razpoložljivostjo izdelka (na primer, če je na spletni strani pomotoma prikazana napačna cena izdelka, ki je bistveno nižja ali višja od tržne vrednosti izdelka ali podobno).

10. Politika vračila

1. Vaše naročilo lahko prekličete v največ 5 minutah po zaključenem postopku naročanja, pod pogojem, da naročeni izdelek še ni pripravljen za odpremo.
2. Če želite preklicati naročilo, pojdite na "Moja naročila" in izberite naročilo, ki ga želite preklicati. Tukaj lahko prekličete celotno naročilo.
3. Ko ima vaše naročilo status "naročilo prejeto" ali "plačilo opravljeno", lahko spremenite le svoje kontaktne podatke in v določenih primerih tudi barvo izbrane naprave (če so na voljo druge barve te naprave).
4. Kot potrošnik – fizična oseba imate pravico, da v 15 dneh brez navedbe razloga odpoveste pogodbo oziroma vrnete izdelek, ki ste ga prejeli. Navedeni 15-dnevni rok začne teči od dneva, ko vi ali tretja oseba, ki ste jo določili (ki ni dostavna služba), prevzame naročene izdelke. Za uveljavljanje vaše pravice do vračila kupljenega izdelka, nam morate znotraj zgoraj omenjenega 15-dnevnega roka podati jasno izjavo o vaši odločitvi za vračilo (prekinitev prodajne pogodbo), tako da pokličete našo službo za stranke na +386 820 22440 od ponedeljka do petka od 10.00 do 20.00. Na telefonsko številko naše službe za stranke nas lahko pokličete tudi izven zgoraj navedenega delovnega časa, vendar boste tako prejeli navodila za nadaljnjo komunikacijo in napotitev na elektronsko pošto. Naša služba za stranke vam bo podala navodila za vračilo kupljenega izdelka.
5. Če uveljavite svojo pravico do vračila izdelka (enostranska prekinitev pogodbe), vam bomo povrnili vse, kar ste nam plačali na podlagi te pogodbe, vključno s stroški dostave kupljenega izdelka na vaš naslov. Plačani znesek vam bomo vrnili z enakim plačilnim sredstvom, kot ste ga uporabili za plačilo izdelka, razen če ste izdelek plačali po povzetju. Če ste izdelek plačali po povzetju, vam vrnemo vse, kar ste plačali, v dobro vašega tekočega bančnega računa, ki ga naknadno navedete v obrazcu za vračilo. Obrazec za vračilo vam bo poslala naša služba za stranke, ko se boste odločili za uveljavljanje svoje pravice do vračila kupljenega izdelka in nas o tem obvestili tako, da boste poklicali našo službo za stranke. Obrazec za vračilo je na voljo tudi kot priloga 1 teh splošnih pogojev. Ko nas obvestite, da želite kupljeni izdelek vrniti (prekiniti pogodbo), nam morate izdelek na lastne stroške nemudoma poslati nazaj. Natančen naslov, na katerega morate poslati kupljeni izdelek, ki ga vračate, je naveden v Obrazcu za vračilo, ki je na voljo kot priloga 1 teh splošnih pogojev. Če izdelka, ki ga želite vrniti, ne prejmemo v 30 dneh po tem, ko ste nas obvestili, da ga želite vrniti, bomo šteli, da ste se odpovedali svoji pravici do vračila izdelka.
6. Nalog za vračilo kupnine bomo izdali najkasneje v 14 dneh od dneva, ko prejmemo vrnjen izdelek, oziroma od dneva, ko prejmemo dokazilo, da ste nam poslali izdelek, ki ga želite vrniti. Čas, potreben za izvršitev našega naloga za vračilo, je odvisen od poslovne politike vaše banke.
7. V primeru vračila, plačate stroške vračila izdelka Samsungu. Samsung ne odgovarja za morebitno škodo na izdelku, nastalo med transportom, saj si lahko v tem primeru sami izberete prevoznika in storitev dostave.
8. Svetujemo vam, da ob vračilu izdelka izberete priporočeno dostavo s povratnico, da boste imeli dokazilo o dostavi. Ko prejmemo izdelek, ga bomo pregledali in se prepričali, da izpolnjuje pogoje za vračilo kupnine.

9. Medtem ko je kupljeni izdelek v vaši lasti, ste dolžni z njim ravnati skrbno. Izdelek, ki ga želite vrniti, mora biti popolnoma nepoškodovan in popolnoma funkcionalen. Vso dodatno opremo, ki je priložena izdelku (npr. napajalni kabel, polnilnik, daljinski upravljalnik, navodila za uporabo itd.), je potrebno vrniti skupaj z izdelkom. Če te obveznosti ne izpolnite, bomo vašo zahtevo za vračilo zavrnil.

10. Če je bil v okviru promocije ob nakupu izdelka v nakupovalni košarici tudi promocijski brezplačni darilni izdelek, ki vam je bil dostavljen v skladu s temi Splošnimi pogoji poslovanja, morate ta darilni izdelek vrniti skupaj s kupljenim izdelkom. Promocijski brezplačni darilni izdelek mora biti popolnoma nepoškodovan in popolnoma funkcionalen s pripadajočimi dodatki. Če te obveznosti ne izpolnite, bomo vašo zahtevo za vračilo zavrnil.

11. Vse izdelke, zajete v naročilu (vključno z vsemi promocijskimi brezplačnimi darilnimi izdelki, če so vam bili dostavljeni), lahko vrnete skupaj ali posamezno. Vendar pa vračilo izdelkov ni možno v naslednjih primerih:

- a. Izdelek je poškodovan po odprtju (in poškodba ni posledica testiranja funkcionalnosti izdelka)
- b. Manjka element, ki je priložen glavni enoti izdelka (npr. daljinski upravljalnik, navodila za uporabo, polnilnik itd.) ali katerim koli promocijskim brezplačnim darilnim izdelkom, če vam je bil dostavljen.

12. Če vračilo kupnine ni možno, vam izdelek vrnemo po ugotovitvi okoliščin, zaradi katerih vračilo kupnine ni možno, v skladu z zgornjo točko. V tem primeru, niste upravičeni do vračila denarja. Vse stroške pošiljanja, ki nastanejo v zvezi s tem (tj. stroške vračila izdelka nazaj na vaš naslov), nosite sami po spodnjem ceniku:

Teža Cena za paket

do 2 kg € 7,02

do 5 kg € 8,13

do 10 kg € 9,42

do 15 kg € 10,71

do 20 kg € 11,91

do 25 kg € 15,05

do 31,5 kg € 17,17

Stroške vračila izdelka nazaj na vaš naslov morate plačati kurirju v gotovini. V primeru, da je pošiljka z izdelkom težja od 40,00 kg, se strošek vračila zaračuna posebej, odvisno od vašega naslova, na katerega je potrebno izdelek vrniti. Naša služba za stranke vas bo o stroških takšne dostave vnaprej obvestila.

11. Odkupni program

Kaj je program odkupa (Trade-In)?

Program odkupa (Trade-In) vam omogoča prodajo vaše rabljene elektronske naprave in s tem pridobitev popusta pri nakupu nove elektronske naprave v spletni trgovini Samsung Slovenija (<https://www.samsung.com/si/>).

Komu prodajam svojo rabljeno elektronsko napravo?

Rabljeno elektronsko napravo prodajate Samsung partnerju za odkup Foxway OÜ, podjetju, ustanovljenem v Estoniji z registrsko številko 12703942, katerega sedež je na naslovu Killustiku põik 1, občina Tartu, okrožje Vahi, 60534 Estonija (»Foxway«).

Preden prodate svojo rabljeno elektronsko napravo, se seznanite s splošnimi pogoji Samsung partnerja za odkup tukaj.

Kakšne so prednosti programa odkupa (Trade-In)?

Znižajte ceno nove naprave, ki jo kupite v spletni trgovini Samsung Slovenija (<https://www.samsung.com/si/>) za znesek, za katerega ste svojo rabljeno elektronsko napravo prodali Samsung partnerju za odkup.

Katere rabljene elektronske naprave lahko prodam v sklopu programa odkupa (Trade-In)?

V sklopu programa odkupa (Trade-In) lahko prodate sledeče naprave: mobilne naprave in tablične računalnike različnih proizvajalcev, katerih najmanjša ocenjena odkupna vrednost je 40,00 EUR.

Ceno katerih novih elektronskih naprav lahko znižam s sodelovanjem v programu odkupa (Trade-In)?

S sodelovanjem v programu odkupa (Trade-In) lahko znižate ceno tistih naprav Samsung, ki so na voljo za nakup v spletni trgovini Samsung (<https://www.samsung.com/si/>), kjer je možnost sodelovanja v programu odkupa posebej označena kot na voljo.

Kako deluje program odkupa (Trade-In)?

Pri nakupu določenih novih naprav v Samsung spletni trgovini se lahko odločite za sodelovanje v programu odkupa (Trade-In). Sodelovanje v programu odkupa (Trade-In) vam omogoča, da znižate nakupno ceno nove naprave tako, da svojo rabljeno elektronsko napravo prodate odkupnemu partnerju družbe Samsung

Če se odločite za sodelovanje v programu odkupa (Trade-In) boste morali odgovoriti na nekaj vprašanj o stanju vaše rabljene elektronske naprave, da lahko ocenite njeno vrednost pri nadaljnji prodaji. Ko boste odgovorili na vsa zastavljena vprašanja, se bo štelo, da ste oddali ponudbo za prodajo svoje rabljene elektronske naprave Samsung partnerju za odkup Foxway. Znesek ocenjene vrednosti se takoj zniža od nabavne cene nove Samsung naprave, ki jo kupite v spletni trgovini Samsung Slovenija. (<https://www.samsung.com/si/>).

Po oddaji prodajne ponudbe boste prejeli e-pošto od Samsung odkupnega partnerja Foxway. Svojo rabljeno elektronsko napravo morate dostaviti Foxwayu v skladu z navodili v e-pošti, ki ste jo prejeli od Foxwaya. Rabljeno elektronsko napravo boste Foxwayu predali tako, da jo boste predali Foxwayevemu logističnemu partnerju, ki jo bo pri vas prevzel na dogovorjenem naslovu. S podjetjem Foxway in njegovim logističnim partnerjem se strinjate z naslovom prevzema. Stroške pošiljanja vaše rabljene elektronske naprave krije Foxway. Rabljeno elektronsko napravo morate predati Foxwayevemu

logističnemu partnerju v desetih dneh od dneva, ko vam je bila dostavljena nova naprava Samsung, katere ceno ste znižali s prodajo svoje rabljene elektronske naprave.

Kako se oceni vrednost rabljene elektronske naprave?

Vrednost rabljene elektronske naprave se oceni ob nakupu nove Samsung naprave z več vprašanji o stanju vaše rabljene elektronske naprave, na katera morate odgovoriti.

Zagotoviti je treba resnične podatke o vrsti, stanju, funkcionalnosti in ustreznih dodatkih vaše rabljene elektronske naprave. Na podlagi podatkov, ki ste jih posredovali, bo izračunana ocenjena odkupna cena vaše naprave in bo prikazana na spletni strani Samsung.

Odkupna cena rabljene elektronske naprave, za kolikor se zniža cena nove naprave, je odvisna od dejanskega stanja naprave, ki ga bo ugotovil Samsung partner za odkup po prejemu in pregledu vaše rabljene elektronske naprave. Predvidena kupnina (prikazana na spletu ob nakupu nove naprave) se izračuna na podlagi vaših spletnih odgovorov o stanju vaše rabljene elektronske naprave. Ocenjena odkupna cena se lahko spremeni glede na dejansko stanje vaše rabljene elektronske naprave.

Plačilo

V primeru sodelovanja v programu odkupa (Trade-In), je nakup nove naprave možen izključno s kreditno kartico in enkratnim plačilom ali s kreditno kartico na obroke.

Ker se ocenjena odkupna cena lahko spremeni, to pomeni, da ne predstavlja nujno dejanske odkupne cene vaše rabljene elektronske naprave, bo Samsung ob nakupu nove naprave v spletni trgovini Samsung Slovenija (<https://www.samsung.com/si/>) zaračunal ceno, zmanjšano za znesek ocenjene odkupne vrednosti rabljene elektronske naprave, vendar bo na vaši kreditni kartici rezerviral razliko do polne cene nove naprave brez popusta, pridobljenega s sodelovanjem v programu odkupa (t. i. »clawback«).

V primeru, da je dejanska odkupna cena rabljene elektronske naprave nižja od ocenjene odkupne cene, bo Samsung zaračunal razliko med ocenjeno odkupno ceno in dejansko odkupno ceno rabljene naprave preko kreditne kartice, s katero ste plačali novo napravo. Za več informacij si oglejte spodnji odstavek "Kaj, če se ocenjena vrednost rabljene elektronske naprave razlikuje od dejanske vrednosti, ki jo je določil Samsungov partner za odkup?"

Kaj je treba storiti, preden rabljeno elektronsko napravo dostavimo Samsung odkupnemu partnerju?

Preden rabljeno elektronsko napravo pošljete Samsung odkupnem partnerju, morate iz naprave izbrisati vse podatke. Odgovorni ste za zaščito in brisanje vseh podatkov iz vaše naprave. Podatke iz vaše rabljene elektronske naprave lahko prenesete na novo Samsung napravo, katere ceno ste znižali s prodajo rabljene elektronske naprave (če je primerno glede na vrsto in združljivost rabljene in nove naprave).

Če naprave, poslane Samsung odkupnemu partnerju, vsebujejo kakršne koli podatke, jih bo Samsung odkupni partner med ocenjevanjem trajno izbrisal.

Samsung ni odgovoren za nepravilno brisanje podatkov iz naprav ali izgubo podatkov, shranjenih v napravah, poslanih Samsung odkupnemu partnerju.

Dostava rabljene elektronske naprave Samsung partnerju za odkup

Da lahko Samsung partner za odkup preveri vašo napravo in ugotovi, ali je vaša ocena stanja naprave pravilna, mu morate svojo rabljeno elektronsko napravo poslati v sedmih dneh od dneva, ko ste prejeli novo Samsung napravo, katere ceno ste znižali s prodajo rabljene elektronske naprave.

Na vaš elektronski naslov vam bo Samsung partner za odkup Foxway poslal nadaljnja navodila za dostavo rabljene elektronske naprave preko njihovega logističnega partnerja. Foxwayev logistični partner bo vašo rabljeno elektronsko napravo prevzel na naslovu, za katerega se boste z njim predhodno dogovorili.

Pošiljanje vaše rabljene elektronske naprave Samsung partnerju za odkup je brezplačno.

Tveganje nenamerne izgube ali poškodbe naprave preide na Samsung partnerja za odkup, potem ko ste paket dostavili Foxwayevemu logističnemu partnerju v skladu z navodili. V primeru, da ne upoštevate navodil za dostavo rabljene elektronske naprave Foxwayu, preide tveganje nenamerne izgube ali poškodbe naprave na Samsung partnerja za odkup šele, ko vašo napravo prejme od svojega logističnega partnerja, tj. prevoznika.

Za podrobna navodila preberite Splošne pogoje poslovanja Samsung partnerja za odkup tukaj.

Če svoje rabljene elektronske naprave ne pošljete odkupnemu partnerju Samsung v sedmih dneh od dneva, ko vam je bila dostavljena nova Samsung naprava, katere ceno ste znižali s prodajo svoje rabljene elektronske naprave, bo Samsung zaračunal razliko do celotne nakupne cene nove Samsung naprave preko vaše kreditne kartice, s katero ste plačali novo napravo.

Kaj, če se ocenjena vrednost rabljene elektronske naprave razlikuje od dejanske vrednosti, ki jo je določil Samsungov partner za odkup?

Če je dejanska vrednost rabljene elektronske naprave nižja od ocenjene vrednosti, vas bo odkupni partner Samsung o tem obvestil po elektronski pošti. Če se strinjate, da boste svojo rabljeno elektronsko napravo prodali za nižjo vrednost od prvotno ocenjene vrednosti, bo Samsung vašo kreditno kartico, s katero ste plačali novo Samsung napravo, bremenil za razliko med prvotno ocenjeno vrednostjo in dejansko (manjšo) vrednostjo rabljene elektronske naprave.

Če se ne strinjate s prodajo vaše rabljene elektronske naprave za nižjo ceno od prvotne ocenjene vrednosti, bo Samsung vašo kreditno kartico bremenil za razliko do celotne nakupne cene nove Samsung naprave. Če se ne strinjate s prodajo svoje rabljene naprave po ceni, ki je nižja od ocenjene vrednosti, vam bo Samsung partner za odkup rabljeno elektronsko napravo poslal nazaj (na naslov, ki ste ga navedli ob nakupu nove Samsung naprave). Pošiljanje rabljene elektronske naprave nazaj na naslov, ki ste ga navedli ob nakupu nove Samsung naprave, je brezplačno.

Če je dejanska vrednost rabljene elektronske naprave večja od ocenjene vrednosti, vas bo Samsungov odkupni partner Foxway kontaktiral in vam neposredno povrnil razliko med dejansko vrednostjo rabljene elektronske naprave in ocenjeno vrednostjo s plačilom na vaš bančni račun. Kaj se zgodi z mojo rabljeno elektronsko napravo, če se odločim vrniti novo napravo, kupljeno v Samsung spletni trgovini?

Če se odločite za vračilo nove naprave, kupljene v Samsung spletni trgovini (enostranska prekinitvev kupoprodajne pogodbe), bo vaše sodelovanje v programu odkupa (Trade-In) preklicano. To pomeni, da morate novo napravo, ki ste jo kupili, najprej vrniti podjetju Samsung. Po izpolnitvi vseh pogojev, potrebnih za uspešno vračilo kupljene naprave, vam bo Samsung vrnil kupnino, ki ste jo plačali za novo

napravo, in obvestil svojega nakupovalnega partnerja, da ste odstopili od sodelovanja v programu odkupa (Trade-In).

V primeru, da ste svojo rabljeno elektronsko napravo že poslali odkupnemu partnerju Samsung, bo ta na vaše stroške vrnjena na naslov, ki ste ga navedli ob nakupu (prodaja vaše rabljene elektronske naprave Samsung partnerju za odkup je prekinjena).

Kontaktne podatki

Če imate vprašanja o programu odkupa (Trade-In), vas prosimo, da nas kontaktirate preko naslednjih kontaktnih podatkov:

Telefon: 0820 22 440

Delovni čas | Pon- pet | 10:00 do 20:00 h

12. Odgovornost za stvarne napake

1. Če menite, da je izdelek, ki ste ga naročili, neskladen s prodajno pogodbo, se obrnite na našo službo za stranke po telefonu +386 820 22440 od ponedeljka do petka od 10.00 do 20.00. Na telefonsko številko naše službe za stranke nas lahko pokličete tudi izven zgoraj navedenega delovnega časa, vendar boste tako prejeli navodila za nadaljnjo komunikacijo in napotitev na elektronsko pošto. Naša služba za stranke vam bo podala informacije, katere korake morate izvesti.
2. V primeru neskladnosti dostavljenega izdelka, lahko najprej zahtevate, da brezplačno vzpostavimo skladnost blaga s prodajno pogodbo tj. lahko izberete med popravilom izdelka ali zamenjavo izdelka z novim brezhibnim izdelkom (razen v primerih, če je izpolnitev izbranega zahtevka nemogoča ali za nas predstavlja nesorazmerne stroške v primerjavi z drugim zahtevkom ob ušpoštevaniu vseh okoliščin). V skladu z vašo izbiro, bomo neskladnost popravili (odpravili pomanjkljivost) ali poslali drug izdelek brez napake (izdelek zamenjali). Le v primeru, če neskladnosti ne odpravimo, ste upravičeni do sorazmernega znižanja kupnine ali do odstopa od prodajne pogodbe.
3. Ne glede na zgoraj navedeno, ste upravičeni do odstopa od prodajne pogodbe in vračila plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.
4. Samsung krije stroške pošiljanja okvarjenega izdelka (izdelka, ki ni skladen s prodajno pogodbo) z vašega naslova na naslov našega pooblaščenega servisnega centra. Če naš pooblaščen servisni center ugotovi, da ima vaš izdelek ni skladen s prodajno pogodbo, bo Samsung kril tudi stroške vračila popravljenega ali nadomestnega izdelka na vaš naslov. Če pa naš pooblaščen servisni center ugotovi, da je vaš izdelek skladen s prodajno pogodbo ali da ima vaš izdelek napako ali poškodbo, ki je obvezno jamstvo za skladnost blaga ne krije, Samsung ne bo nosil stroškov pošiljanja vašega izdelka iz pooblaščenega servisa nazaj na vaš naslov.
5. Ne prevzemamo nikakršne odgovornosti za okvare ali pomankljivosti izdelka, ki so posledica neustreznega popravila s strani servisa, ki ni naš pooblaščen servisni partner.
6. Kot potrošnik ste nas dolžni obvestiti o obstoju vidnih napak na izdelku v dveh mesecih od dneva odkritja napake, najkasneje pa v dveh letih od dobave izdelka. Prav tako ste nas dolžni obvestiti o obstoju skritih napak v dveh mesecih od dneva odkritja napake.

13. Naša odgovornost in garancija proizvajalca

1. Naša odgovornost za pravice in obveznosti iz tega pogodbenega razmerja bo določena v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije.
2. Na podlagi Obligacijskega zakonika, kupcu pripadajo pravice iz odgovornosti za stvarne napake blaga do prodajalca brezplačno. Garancija proizvajalca za brezhibno delovanje izdelkov ne vpliva na pravice, ki izhajajo iz odgovornosti za stvarne napake. Garancija proizvajalca za brezhibno delovanje izdelkov ne omejuje nobenih drugih pravic, ki pripadajo kupcu na kateri koli drugi veljavni pravni podlagi.

14. Obvestila

1. Z uporabo naše spletne strani se strinjate, da bo komunikacija z nami večinoma potekala elektronsko. Kontaktirali vas bomo po elektronski pošti ali vam posredovali informacije z objavo obvestil na naši spletni strani. Za pogodbene namene se strinjate s temi sredstvi elektronske komunikacije.
2. Pritožbe lahko oddate na enega od naslednjih načinov: z e-pošto na podpora@samsungstore.info ali s klicem na našo službo za pomoč strankam na tel: +386 820 22440 od ponedeljka do petka od 10.00 do 20.00. Na telefonsko številko naše službe za stranke nas lahko pokličete tudi izven zgoraj navedenega delovnega časa, vendar boste tako prejeli navodila za nadaljnjo komunikacijo in napotitev na elektronsko pošto.

15. Prenos pravic in oveznosti

1. Brez našega predhodnega pisnega soglasja ne smete odstopiti pogodbe ali odstopiti ali obremenjevati kakršnih koli pravic/obveznosti iz te pogodbe.
2. Samsung lahko kadar koli odstopi, prenese ali obremeni pogodbo ali svoje pravice/obveznosti iz nje. Za izpolnitev pogodbe lahko uporabimo podizvajalce.

16. Odpoved

Neveljavljanje naših pravic po tej pogodbi ne pomeni, da se odpovedujemo tem pravicam. Odpoved našim pravicam učinkuje le, če izrecno in pisno izjavimo, da se jim odpovedujemo.

17. Salvatorična klavzula

Če so posamezne določbe teh Splošnih pogojev poslovanja v celoti ali delno neveljavne ali to postanejo kasneje, slednje ne vpliva na veljavnost drugih določb teh Splošnih pogojev poslovanja. Namesto neveljavnih določb se uporabljajo zakonske določbe, če obstajajo. Enako velja v primeru opustitve.

18. Naša spletna stran

1. Smo lastnik oziroma nosilec licence vseh pravic intelektualne lastnine na naši spletni strani in vsebin, ki so na njej dostopne. To spletno stran in njeno vsebino lahko uporabljate samo za osebne, nekomercialne namene. Vsaka nadaljnja uporaba ali razmnoževanje naše spletne strani ali vsebin, ki so na njej dostopne, ni dovoljena.
2. Naša spletna stran vam je na voljo brez kakršnih koli zagotovil. Čeprav si prizadevamo zagotoviti, da je naša spletna stran vedno na voljo, ne prevzemamo nikakršne odgovornosti, če kadar koli ali za določeno

časovno obdobje ni dostopna, prav tako pa ne jamčimo, da je naša spletna stran ali strežnik, ki jo gosti, brez virusov ali napak.

19. Varstvo podatkov in zaupnost

Vaše pravice do varstva podatkov so določene v naši Politiki zasebnosti, ki jo najdete na naslednji povezavi: <https://www.samsung.com/si/info/privacy/>.

20. Veljavno pravo

1. Pogodbo, sklenjeno med vami in nami, izključno ureja pravo Republike Slovenije, z izrecno izključitvijo določb o koliziji zakonov in pravil poslovanja Združenih narodov.

2. Morebitne pritožbe lahko vložite na spletu preko platforme SRS za reševanje potrošniških sporov, do katere dostopate preko naslednje povezave:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR> . Pritožbe je mogoče rešiti prek spleta sporazumno ali izvensodno.