

O podjetju

Internetno knjigarno Felix.si upravlja podjetje Učila International d.o.o., Tržič, ki je tudi lastnik blagovnih znamk **Felix**, **Žepna knjiga**, **Knjiga meseca**, **Bestseller** ter domen www.felix.si, www.zepnknjiga.si in www.ucila.si.

Učila International, založba, d.o.o., Tržič

Cesta Kokrškega odreda 18

SI-4294 Križe

T: 04 598 00 00

F: 04 59 58 159

E: ucila@ucila.si

TRR: pri Abanka Vipava, d.d.: 05100-8010016988

SWIFT ABANSI2X

IBAN SI56

ID za DDV SI54165504

Matična številka 1587838

Reg. pri Okrožnem sodišču v Kranju, št. 1/06708/00

Osnovni kapital: 8.763,14 €

Dostopnost informacij

Podjetje Učila International d.o.o., Tržič se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovilo naslednje informacije:

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka vložka v registru, davčna številka)
- kontaktne naslove, ki omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon)
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami ter postopki vračila)
 - dobavljivost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani, naj bi bil dobavljiv v razumljivem roku)
 - pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave)
 - vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene, razvidno mora biti ali že vsebujejo davek in morebitne druge dajatve
 - način plačila in dostave
 - časovno veljavnost ponudbe
 - rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka
 - pojasnjen mora biti postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci

Postopek nakupa

Ko uporabnik izbere izdelek ali izdelke in s potrdilom na gumb NAKUP odda naročilo, mu spletna prodajalna samodejno "generira - ustvari" in pošlje elektronsko pošto s podrobnostmi naročila (izdelki, cene, količine, uporabnikovi podatki ...). V nadaljevanju se postopek naročila deli na tri dele, ki so sledeči:

- **NAROČILO SPREJETO**

Po uspešni oddaji naročila, kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo

sprejeto in čaka na obdelavo. Kupcu so izčrpani podatki o stanju in vsebini naročila vselej dostopni na spletni strani www.felix.si, v rubriki Moj račun.

- **NAROČILO POTRJENO**

Podjetje Učila international d.o.o., Tržič v največ 48 urah od prevzema naročila pregleda, preveri dobavljenost in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Podjetje si pridržuje pravico, da po potrebi pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pogodba o nakupu naročenih artiklov med stranko in podjetjem je nepreklicno sklenjena, ko kupec prejme potrdilo na elektronski naslov(e-mail).

- **NAROČILO ZAKLJUČENO IN POSLANO**

Ponudnik v obljubljenem roku blago zapakira, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca. V tem delu je uporabnik obveščen o roku in načinu dostave. Ponudnik v omenjenem elektronskem sporočilu pouči kupca tudi o roku in načinu dostave, o politiki vračanja blaga, kam se lahko obrne v primeru zamude pri dostavi in kam se lahko obrne v primeru pritožbe.

Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh podjetju pisno sporoči odstop od pogodbe. Potrošnik mora nato blago vrniti podjetju v 30 dneh po pisnem sporočilu, s tem da sam krije neposredne stroške vračila. Če potrošnik vrne prejeto blago v roku za odstop od pogodbe (to je 14 dni od prejema blaga), se šteje to za sporočilo o odstopu od pogodbe. Izdelki morajo biti nerabljeni in nepoškodovani.

Knjigarna Felix vrne celotno kupnino (kupnina s stroški dostave in morebitnimi stroški plačila položnice) brez vprašanj takoj, ko je mogoče oz. najkasneje v 14 dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe.

Prodajalec (Knjigarna Felix) se zaveže, da bo že kupljeno blago prevzel nazaj brez kakršnihkoli vprašanj. To pomeni, da je vsak nakup 100 % varen.

Kupnino za vrnjene artikle vam bomo nakazali na vaš transakcijski račun, s poštno nakaznico ali vam po dogovoru šteli kupnino kot dobropis pri naslednjem nakupu. Denar vam bomo vrnili najkasneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od nakupa, vendar bomo vračilo zadržali v primeru, da v predpisanem roku ne bomo prejeli vrnjenega blaga ali potrdila o vrnjeni pošiljki s strani kupca.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Plačilo

Ob potrditvi naročila kupec izbere želeno možnost plačila blaga:

- Plačilo preko **predračuna** ali **spletne banke (NLBklik, Abanet...)**.
- Plačilo z naročilnico (odložben rok plačila, samo za porabnike proračunskih sredstev - zelen rok plačila prosimo zapišite med opombe naročila).
- Plačilo po **povzetju** (z gotovino)*.
- Plačilo s **kreditno kartico** preko spleta.

* - Pošta Slovenije ob plačilu po povzetju zaračuna provizijo za nakazilo, ki znaša 1,08 €.

Felix.si priporoča plačilo preko **predračuna, spletne banke ali kreditne kartice**, saj je to **najugodnejša in najhitrejša** možnost.

V primeru plačila preko spletne banke, se vam vsi podatki za plačilo posredujejo na vaš e-poštni naslov.

Ti podatki so:

- znesek naročila
- številka računa internetne knjigarne Felix.si
- sklic naročila (npr. 123456-1234567)

Kreditne kartice

Sprejemamo plačila z najbolj razširjenima kreditnima karticama MasterCard in Visa ter debetno kartico Visa Electron.

Procesiranje plačila je popolnoma varno in poteka preko procesnega centra Bankart.

Dobavni rok

Za izdelke na zalogi je rok dobave blaga 1-5 delovnih dni v ostalih primerih pa do 15 dni. Za izdelke, ki jih nimamo na zalogi je dobavni rok do 15 dni po prejemu naročila.

V primeru daljšega dobavnega roka vas bomo o dobavnem roku obvestili po elektronski pošti ali pa po telefonu.

Dostava

Naročila, oddana med delavniki **do 14. ure** navadno **odpošljemo še isti dan**, ostala naročila pa naslednji delovnik (velja za artikle, ki so na zalogi). Vse pošiljke dostavlja **Pošta Slovenije**. Dobavni rok za artikle na zalogi je 1-4 delovnih dni.

Ob potrditvi nakupa lahko izberete **poljubni naslov** za dostavo (npr. dostava na delovno mesto, na babičin naslov...). V primeru, da vas ob prihodu pismonoše (navadno dopoldne) ni, lahko pošiljko dvignete na najbližji enoti pošte.

Cenik dostave:

Za naročila do 20 € stroški dostave znašajo 3,26 €, za naročila nad 20 € pa je dostava BREZPLAČNA.

Pri izbiri plačila po povzetju poštar lahko zaračuna provizijo za nakazilo, ki znaša 1,08 €, pri plačilu po predračunu ali preko spletne banke pa te provizije ni. Felix.si na ta znesek nima vpliva, saj ga določa Pošta Slovenije.

Osebni prevzem

Osebni prevzem na sedežu podjetja ni mogoč.

Razprodane knjige

Zaradi velikega povpraševanja se v izjemnih primerih lahko zgodi, da je izdelek razprodan, čeprav to na spletni strani ni navedeno. O tem vas takoj obvestili. Izdelka vam ne bomo zaračunali, žal pa ga tudi ne bomo mogli dobaviti. Vljudno prosimo za razumevanje.

Veljavnost ponudbe

Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila. **Vse cene vključujejo DDV.** Cene v spletni prodajalni se lahko spremenijo brez predhodega obvestila. **Cene veljajo le za nakupe v spletni prodajalni Felix.si in se lahko razlikujejo od rednih cen v knjigarnah Felix, v drugih knjigarnah in prodajnih mestih.**

Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja.

Podjete Učila International d.o.o., Tržič ima pravico **spremeniti cene**, če so bile le-te **napačno** vnesene v bazo spletne prodajalne. O tem mora predhodno **obvestiti stranko** in se dogovoriti o poteku naročila.

Varnost

Upravitelj knjigarne Felix.si uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov, naročil ter plačil.

Komunikacija

Z uporabnikom sme podjetje, ki upravlja spletno knjigarno Felix.si, stopiti v stik preko sredstev komunikacij na daljavo, če je to potrebno in kupec temu ne nasprotuje.

Arhiviranje pogodb

Pogodba o nakupu, ki jo sklene podjetje Učila International d.o.o., Tržič in stranka, je trajno shranjena pri podjetju, ki je izdalo račun.

Reklamna elektronska sporočila

Vsebovati morajo naslednje:

- jasno in nedvoumno morajo biti označena kot reklamna sporočila
- pošiljatelj mora biti jasno razviden
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike morajo biti označene kot takšne. Prav tako morajo biti jasno določeni pogoji udeležbe v njih.
- željo uporabnika, da ne prejema reklamnih sporočil, je potrebno spoštovati.
- Učila International d.o.o., Tržič se zaveže, da bo stranko odjavila s spiska prejemnikov elektronskih sporočil, če stranka to izrecno zahteva.
- Učila International d.o.o., Tržič se tudi zaveže, da v vsakem reklamnem sporočilu na dnu objavi postopek odjave iz baze prejemnikov sporočil.

Zasebnost

Podjetje Učila International d.o.o., Tržič, upravitelj internetne knjigarne Felix.si se zavezuje k skrbnemu ravnanju z osebnimi podatki strank, v skladu z veljavnimi zakoni v Republiki Sloveniji. Podjetje Učila International d.o.o., Tržič se zaveže, da osebnih podatkov strank in morebitnih drugih podatkov (zgodovine naročil) ne bo posredovala tretji osebi.

Kot kupcu vam pripadajo vse pravice po Zakonu o varstvu potrošnikov. S potrdilom nakupa dovoljete, da Učila International d.o.o., Tržič vzpostavi, vodi, vzdržuje in upravlja z vašimi osebnimi podatki, in vam ob tem zagotavlja varstvo osebnih podatkov po Zakonu o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS št. 59/99, 57/01).

Kodeks ravnanja po ZEPT

Podjetje Učila International, d.o.o. posluje v skladu z zakonom o elektronskem poslovanju na trgu in na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, dostopnimi na:
<http://www.mg.gov.si/index.php?id=11486>

Odgovornost podjetja za stvarne napake

Reklamacijo iz naslova stvarne napake lahko potrošnik uveljavlja za vsak kupljeni izdelek.

Iz naslova stvarne napake lahko potrošnik napako reklamira pri prodajalcu v roku 2 mesecev od odkritja stvarne napake oziroma v roku 2 let, ko je bilo blago prevzeto s strani kupca.

Potrošnik lahko zahteva po lastni izbiri : (1) Odpravo napake (2) Vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako (3) Zamenjavo blaga (4) Vračilo plačanega zneska

Pri uveljavljanju pravic iz tega naslova mora potrošnik trgovcu v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora trgovec čim prej, najkasneje pa v roku 8 dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če pa o napaki obstaja spor, mora trgovec v roku 8 dni podati potrošniku pisen odgovor.

Pritožbe

Učila International d.o.o., Tržič, upravitelj spletne trgovine Felix.si, mora kupcem omogočiti pritožbo po različnih komunikacijskih tokovih (po telefonu, pošti, e-pošti) in ga/jo vseskozi obveščati o statusu pritožbe.

V interesu podjetja je, da se vse pritožbe in morebitni spori rešujejo izvensodno, a vselej v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov in drugimi, v Republiki Sloveniji veljavnimi zakoni.

Če stranka in podjetje spora ne moreta rešiti sporazumno, je za reševanje le-tega pristojno Okrožno sodišče v Kranju.

Skladno z zakonskimi normativi Učila International d.o.o., Tržič ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), v skladu s 4. odstavkom 32. člena ZIsRPS pa objavljamo povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS):

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

Naslov za pritožbe:

Felix.si - pritožba

Učila International d.o.o., Tržič

Cesta Kokrškega odreda 18

SI-4294 Križe

E: felix.si@felix.si

Prodajalec mora za dobavo
blaga ali storitev izdati račun
in ga izročiti kupcu.

Kupec mora prevzeti račun
in ga zadržati neposredno
po odhodu iz poslovnega
prostora.



www.fu.gov.si/blagajne

**VKLOPI RAZUM,
ZAHTEVAJ RAČUN!**

