

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Petrol eShop

1. Splošno

Namen teh Splošnih pogojev poslovanja spletne trgovine Petrol eShop (v nadaljevanju: pogoji poslovanja) je jasno definirati pravice in obveznosti uporabnikov spletne trgovine Petrol eShop (v nadaljevanju: eShop) pri uporabi spletne strani eShop, naročanju, nakupu in prodaji blaga, ki je na voljo v eShopu, ter poslovni odnos med ponudnikom in uporabnikom eShopa. Kot kupec se razume vsaka fizična oseba, ki je potrošnik in je opravila nakup na spletni strani <https://eshop.petrol.si>.

V skladu z določbami zakona, ki ureja pravice potrošnikov pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij, je potrošnik fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Pogoji poslovanja obravnavajo delovanje ponudnika spletne trgovine eShop, pravice uporabnika/kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem. Navedeni pogoji poslovanja urejajo prodajo blaga, ki je na voljo v eShopu.

Nakup, opravljen prek spletne trgovine eShop, se šteje za nakup, opravljen skladno s predpisi, veljavnimi v Republiki Sloveniji.

Dostavo blaga, kupljenega prek spletne trgovine eShop, zagotavlja ponudnik prek svojih lastnih virov in/ali prek pogodbenih partnerjev na ozemlju Republike Slovenije.

Pred zaključkom nakupa oz. oddajo naročila mora kupec s klikom potrditi seznanjenost in strinjanje s pogoji nakupa, sicer naročila ne more oddati. Pogoji poslovanja so na voljo na spletni strani <https://eshop.petrol.si/sl/petrol/pogoji-poslovanja>, kupec pa si jih lahko prenese na svojo elektronsko napravo prek internetne povezave, dostopne v spletni trgovini ponudnika. Pogoji poslovanja so na vpogled dostopni tudi na ponudnikovih prodajnih mestih. Ponudnik lahko za posamezne prodajne akcije podrobneje določi pravila nakupa blaga preko eShopa.

Navedeni pogoji poslovanja se lahko kadar koli dopolnijo z novimi določili, zato kupcu predlagamo, da jih prebere pred vsakim nakupom in si jih natisne ali shrani na primeren lasten trajni nosilec podatkov. Vsaka različica pogojev poslovanja je posebej datirana. Kupca zavezujejo pogoji poslovanja, veljavni ob oddaji naročila.

Zaradi narave poslovanja prek svetovnega spleta se ponudba v eShopu ažurira ter spreminja pogosto in hitro. Ponudnik si prizadeva zagotoviti jasne in temeljite informacije za predstavitev osnovnih značilnosti prodajnih artiklov, ki so navedene na embalaži artikla, zato ponudnik ne odgovarja za morebitne napake v podatkih ali tiskarske napake.

Slike v eShopu so simbolične; dekorativni material ni vključen v ceno. Ponudnik si prizadeva zagotoviti ustrezne slike vseh prodajnih artiklov na svoji spletni strani. Morebitne estetske razlike med sliko in dejanskim artiklom ne vplivajo na specifikacijo samega artikla.

Nakup v spletni trgovini eShop je možno opraviti le v količinah, običajnih za gospodinjstvo.

Nakup blaga v eShopu je mogoč za kupce, ki so potrošniki.

2. Registracija in prijava

2.1. Uporabniški račun

Registracija pomeni samo prvi vpis v bazo podatkov, kjer uporabnik vpiše zahtevane podatke in poda soglasje k danim splošnim pogojem in potrdi seznanjenost z njihovo vsebino. S tem nastane »Petrol uporabniški račun« (v nadaljevanju: uporabniški račun). **Prijava** pomeni, da so vsi potrebni podatki že vpisani v bazo ter da je uporabnikov elektronski naslov že potrjen v bazi (aktiviran). V okviru prijave je potrebno za vsak nadaljnji vpogled v poslovanje vpisati le elektronski naslov in geslo, uporabnik pa si geslo lahko naknadno po želji spremeni.

2.2. Postopek registracije uporabniškega računa

Za izvedbo nakupa v spletni trgovini eShop, uporabnik potrebuje uporabniški račun, ki ga ustvari v postopku registracije in sicer z vnosom tam zahtevanih osnovnih podatkov. Z označitvijo ustreznega polja v okviru registracije uporabnik potrjuje, da je skrbno prebral vsakokrat veljavne splošne pogoje, se z njimi strinja in jih v celoti sprejema ter s sprejemom splošnih pogojev potrjuje, da je dopolnil starost 15 let in izpolnjuje ostale pogoje za izvedbo spletnega nakupa, določene s temi splošnimi pogoji. Uporabnik lahko registrira uporabniški račun na spletni povezavi <https://www.ep.petrol.si/mojpetrol/> z izbiro tipa registracije. Registracija je mogoča tudi med postopkom nakupa v eShopu. Če uporabnik izbere tip hitre registracije, se lahko registracija opravi on-line, ob izbiri klasične registracije pa postopek registracije sklene administrator. O registraciji bo uporabnik obveščen v 48 urah. V kolikor je uporabnik že imetnik Petrol klub kartice zvestobe ali Petrol klub plačilne kartice zvestobe, ima številko računa za Petrol kurilno olje, Petrol UNP ali eShop, pogodbeno razmerje za Petrol elektriko, Petrol zemeljski plin ali Petrol UNP, jih lahko poveže z uporabniškim računom. Za pregled vsega svojega poslovanja s Petrolom, mora uporabnik povezati svoj uporabniški račun s podatki o storitvah, ki jih ima pri Petrolu. Z uspešnim postopkom registracije uporabnik pridobi možnost nakupa v eShopu, pregleda kartic, prometa in izpiskov, pregleda poslovanja z informacijami o dokumentih, računih in plačilih, pregleda pridobljenih in izrabljenih ugodnosti. Obvezni podatki, so nujno potrebni za nadaljnje postopke prijave in komunikacijo pri poslovanju z registriranim uporabnikom ter za druge vrste obdelav, skladno z namenom in pravnimi podlagami, in so označeni z zvezdico ali s sporočilom, da je polje obvezno. V primeru, da uporabnik ne želi posredovati kateregakoli obveznega podatka v postopku registracije uporabniškega računa, ne bo mogel ustvariti uporabniškega računa in posledično ne bo mogel uporabljati portala Moj Petrol oz. spletne trgovine eShop.

2.3. Preklic registracije

Uporabnik lahko prekliče svojo registracijo s preklicem uporabniškega računa preko portala MOJ PETROL ali za preklic pokliče na brezplačno telefonsko številko 080 22 66 oziroma to pisno sporoči na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »preklic« ali po elektronski pošti na elektronski naslov klub@petrol.si, s pripisom »preklic«. Po dokončni potrditvi preklica uporabniškega računa, bo uporabniški račun deaktiviran. Preklic preklica uporabniškega računa ni mogoč, temveč lahko uporabnik v skladu s temi splošnimi pogoji zgolj ustvari oz. registrira nov uporabniški račun. Uporabnik je sam odgovoren za dostop do svojega uporabniškega računa in mora sam poskrbeti za ustrezno varovanje uporabniških podatkov in gesel. Uporabnik jamči za točnost in resničnost vseh posredovanih podatkov in odgovarja za škodo, nastalo zaradi netočnih oziroma neresničnih podatkov.

3. Podatki ponudnika

PETROL d.d., Ljubljana,
Dunajska cesta 50, 1527 Ljubljana,
Identifikacijska številka za DDV: SI80267432,
Matična številka: 5025796000
Vpisan v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno št. 1/05773/00.

4. Stiki, pomoč in dodatna vprašanja

Če imate glede naše ponudbe ali uporabe eShopa dodatna vprašanja ali samo potrebujete več informacij, je pomoč pri roki – informacije o naročilih, dostavi in o reklamacijah:

- o e-naslov: eshop@petrol.si
- o Tel. št.: 080 22 13 (od ponedeljka do petka od 6.00 do 21.00; ob sobotah, nedeljah in praznikih od 7.00 do 20.00)

5. Cene

Vse cene v eShopu so v evrih in že vsebujejo davek na dodano vrednost, razen če je izrecno napisano drugače. Cene ne vključujejo stroškov dostave oziroma poštnine. Ti so navedeni ob izračunu vrednosti naročila pred elektronsko potrditvijo naročila..

Spletne cene veljajo le za nakupe v eShopu. Spletne cene v ponudnikovi spletni trgovini se lahko razlikujejo od cene v ponudnikovi maloprodajni mreži (prodajna mesta). Ponudnik si pridržuje pravico do dnevnih sprememb cen asortimana brez predhodnega obvestila.

Opisi cen:

- o Redne cene so redne maloprodajne cene.
- o Petrol klub cene so cene, ki veljajo za nakup z unovčenjem Zlatih točk.
- o Petrol klub cene za plačilno kartico veljajo samo za imetnike Petrol klub plačilne kartice zvestobe, ki lahko opravijo nakup ob koriščenju navedenega števila Zlatih točk.
- o Akcijske cene so cene, ki veljajo za vse kupce v eShopu med akcijo.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila oziroma veljajo tiste cene, ki so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika. Popust pri posameznem artiklu in koda za popust (tč. 11) se ne seštevata. Pogodba o nakupu med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo oz. kupec prejme elektronsko sporočilo »Potrditev naročila«. Od tega trenutka naprej so vse cene in drugi pogoji fiksirani ter veljajo za ponudnika in kupca.

Slike v eShopu so simbolične; dekorativni material ni vključen v ceno.

6. Nakupni proces

Naročanje v eShopu poteka v slovenskem jeziku prek interneta 24 ur dnevno in 7 dni v tednu. Artikle lahko izbirate in naročate s seznama artiklov na spletnih straneh ponudnika. Vsi artikli, navedeni na teh straneh, so na voljo do odprodaje zalog.

Postopek nakupa je preprost in ga opravite v štirih glavnih korakih na zaslonih:

6.1. Košarica - ponudba

Na tem zaslonu lahko pregledate artikle, ki ste jih predhodno dodali v košarico. Pri vsakem artiklu lahko spreminjate želeno količino ali jih odstranite iz košarice.

Uveljavljate lahko možnost koriščenja Zlatih točk (tč. 9) za artikle s to ugodnostjo ali Kodo za popust (tč. 11).

Košarico dopolnite z dodatnimi artikli, tako da se vrnete nazaj v trgovino – z gumbom »Nazaj v trgovino« ali prek menijev naše ponudbe v zgornji vrstici.

Če se še niste registrirali ali prijavi v spletno trgovino, vas bo sistem pred nadaljevanjem nakupa preusmeril na stran za prijavo/registracijo.

6.2. Način dostave

V tem koraku izbirate med dvema vrstama dostave:

- prevzem na Petrolovih prodajnih mestih na območju Slovenije

- dostava je brezplačna ne glede na vrednost nakupa
- na prodajno mesto ni mogoča dostava nekaterih artiklov (velikost, teža), kar je razvidno iz oznake ob artiklu



dostava do vrat objekta

- dostava do vrat objekta se izvaja le na področju Republike Slovenije
- strošek pošiljanja znaša 4,50 EUR na pošiljko
- pri spletnem nakupu v vrednosti 300,00 EUR in več vam kupljeno blago dostavimo brezplačno
- ob dostavi do vrat objekta je obvezen podatek telefonska številka za obveščanje o času dostave
- ob dostavi do vrat objekta je obvezno plačilo vnaprej
- dostava do vrat objekta poteka ob delavnikih do 16. ure.

-Več o dostavi si lahko preberete v poglavju Dostava in prevzem blaga.

6.3. Način plačila

Izbirate lahko med plačilom po povzetju ali plačilom vnaprej s plačilno oziroma kreditno kartico:



Plačilo po povzetju je mogoče samo pri dostavi na Petrolova prodajna mesta v Sloveniji. V tem primeru se plačilo lahko izvede ob naročilu s Petrol klub plačilno kartico zvestobe, mBills ali plačilnimi karticami Eurocard/Mastercard, Visa, Diners ali Maestro oziroma s plačilnimi sredstvi, sprejemljivimi na posameznem prodajnem mestu. Račun prejmete na prodajnem mestu, na katerem boste plačali in prevzeli naročeno blago.



Plačilo vnaprej je obvezno ob dostavi do vrat objekta, mogoče pa je tudi ob prevzemu blaga na Petrolovem prodajnem mestu v Sloveniji. V tem primeru se plačilo izvede ob naročilu s Petrol klub plačilno kartico zvestobe ali plačilnimi karticami Eurocard/Mastercard, Visa ali Maestro. Do računa dostopate prek portala Moj Petrol, kjer v sklopu Moja naročila ob številki računa svojega naročila izberete povezavo »Račun«.

Plačilo blaga na obroke je mogoče le s Petrol klub plačilno kartico zvestobe, in sicer do največ 10 obrokov, pri čemer je najnižja vrednost obroka 30,00 EUR. Plačilo blaga na obroke s Petrol klub plačilno kartic zvestobe opredeljujejo Splošna pravila uporabe Petrol klub plačilne kartice zvestobe, ki so dostopna na spletni povezavi <http://www.petrol.si/na-poti/zame/petrol-klub/splosni-pogoji-in-obrazci>, vpogled vanje pa je omogočen tudi na vseh ponudnikovih prodajnih mestih.

Ob dobroimetju na vašem uporabniškem računu Moj Petrol (sivo polje v desnem zgornjem kotu) lahko s koriščenjem Zlatega bona oz. dobroimetja na računu delno ali v celoti poravnate nakup..

6.4. Zaključek nakupa

Ob dobroimetju na vašem uporabniškem računu Moj Petrol (sivo polje v desnem zgornjem kotu) lahko s koriščenjem Zlatega bona oz. dobroimetja na računu delno ali v celoti poravnate nakup.

Ob zaključku naročila z izbiro potrditvenega polja potrjujete, da v celoti razumete pogoje poslovanja in jih sprejmate, pa tudi, da ste starejši od 18 let in da vam ni odvzeta poslovna sposobnost. S klikom na gumb »Naročilo z obveznostjo plačila« zaključite postopek nakupa.

Po zaključenem naročilu na spletni strani boste prejeli elektronsko sporočilo z vsemi podatki o vašem naročilu in dostavi pošiljke.

6.5. Potrditev nakupa



Pogodba o nakupu med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme elektronsko sporočilo »Potrditev naročila«). Od tega trenutka naprej so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo za ponudnika in kupca. Pogodba o nakupu je sklenjena v slovenskem jeziku in je kupcu dostopna prek portala Moj Petrol. Kupec lahko spremlja status naročila prek portala Moj Petrol. Statusi naročila so: naročeno, za prevzem, prevzeto. Vsebina posameznih statusov:

NAROČENO - Naročilo je sprejeto v informacijski sistem ponudnika, o čemer je kupec obveščen prek SMS ali elektronskega sporočila »Potrditev naročila«.

ZA PREVZEM - Naročilo je pripravljeno za prevzem na mestu, ki ga je ob naročilu določil kupec, torej na prodajnem mestu, ali pa ga je prevzel ponudnikov izvajalec dostavnih storitev. Kupec je o tem obveščen po elektronski pošti oz. prek SMS.

PREVZETO - Kupec je naročeno blago prevzel; dobava je zaključena.

7. Ponudba

Ponudba v spletni trgovini eShop zajema različne skupine blaga, prikazane kot oddelki, ki so vidni na vsakem zaslonu.

V eShopu ni mogoče kupiti tobaka, tobačnih izdelkov in povezanih izdelkov ter posledično za njihov nakup prejeti ugodnosti (npr. Zlati bon, Zlate točke itn.).

Ob vsakem artiklu je viden podatek o razpoložljivosti blaga.

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve naročila, če artikla ni več na zalogi ali zaradi očitno napačnih cen, ki so posledica napak pri avtomatiziranih prenosih, o čemer vas bomo obvestili v najkrajšem mogočem času. Prav tako si ponudnik pridržuje pravico do zavrnitve dobave blaga kupcu, če ima ta neporavnana pretekla naročila ali je v pravnem sporu s ponudnikom v povezavi z nakupom prek eShopa, ob preteklih zlorabah sistema eShop ali pretekli zlorabi pravice do vračila blaga skladno s 43. č členom Zakona o varstvu potrošnikov. Oddana naročila bodo obdelana v delovnem času od ponedeljka do sobote po vrstnem redu oddanih naročil oz. po načrtovanih časovnih terminih za prevzem blaga oz. dostavo na prodajna mesta.

8. Plačilo

Izbirate lahko med plačilom po povzetju ali plačilom vnaprej s plačilno oziroma kreditno kartico:

o Plačilo po povzetju je mogoče samo pri dostavi na Petrolova prodajna mesta v Sloveniji. V tem primeru se plačilo lahko izvede ob naročilu s Petrol klub plačilno kartico zvestobe ali plačilnimi karticami Eurocard/Mastercard, Visa, Diners ali Maestro oziroma s plačilnimi sredstvi, sprejemljivimi na posameznem prodajnem mestu. Račun prejmete na prodajnem mestu, na katerem boste plačali in prevzeli naročeno blago.

o Plačilo vnaprej je obvezno ob dostavi do vrat objekta, mogoče pa je tudi ob prevzemu blaga na Petrolovem prodajnem mestu v Sloveniji. V tem primeru se plačilo izvede ob naročilu s Petrol klub plačilno kartico zvestobe ali plačilnimi karticami Eurocard/Mastercard, Visa ali Maestro. Do računa dostopate prek portala Moj Petrol, kjer v sklopu Moja naročila ob številki računa vašega naročila izberete povezavo »Račun«.

Plačilo blaga na obroke je mogoče le s Petrol klub plačilno kartico zvestobe, in sicer do največ 10 obrokov, pri čemer je najnižja vrednost obroka 30,00 EUR.

Ob dobroimetju na vašem uporabniškem računu Moj Petrol (sivo polje v desnem zgornjem kotu) lahko s koriščenjem Zlatega bona oz. dobroimetja na računu delno ali v celoti poravnate nakup.

Po oddaji naročila, plačanega s plačilno kartico, ni mogoča sprememba vsebine naročila oz. končnega zneska naročila zaradi že opravljene plačilne transakcije sredstev na vaši plačilni kartici.

Pri naročilih, plačanih s kartico, vam bomo znesek bremenili na dan, ko vam bomo izstavili račun. eShop zagotavlja vse potrebne tehnološke in organizacijske rešitve za popolno varnost nakupa. Prenos občutljivih osebnih in transakcijskih podatkov na spletni strani se izvaja v varnem načinu s pomočjo protokola SSL (Secure Sockets Layer). Podatki se kodirajo in se na naš strežnik prenašajo v zaščiteni obliki. Sistem tako preprečuje, da bi kdo prestregel vaše osebne in transakcijske podatke, ki jih pošiljate v spletno trgovino.

Za varne avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami poskrbi in storitev posredovanja izvaja sistem Telemach EON MegaPOS, z izjemo Petrol klub plačilne kartice zvestobe, kjer ta sistem izvaja Petrol, d. d., Ljubljana. Avtorizacije kartic se opravljajo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu.

Varnost nakupa je zagotovljena tudi z upoštevanjem vseh veljavnih zakonskih obveznosti in priporočil slovenske ter mednarodne zveze potrošnikov.

Plačevanje s kartico VISA Electron v spletni trgovini Petrol eShop ni podprto, saj ne omogoča vseh varnostnih mehanizmov kot je denimo "3D Secure". Zaradi pomanjkanja varnostnih mehanizmov ter preprečevanja morebitnih zlorab, plačevanje s takšno kartico žal ni mogoče. Predlagamo, da se pri banki izdajateljici pozanimате, kako je mogoče na kartici omogočiti 3D Secure funkcionalnost, saj brez tega plačilo žal ni izvedljivo.

Pri svojem ponudniku plačilnih kartic preverite, ali je omogočena funkcija za spletno plačevanje s kartico, ki jo želite uporabiti.

9. Zlate točke

Ob spletnem nakupu se kupcu takoj ob nakupu priznajo Zlate točke, ki se vpišejo na račun kupca in so vidne na portalu Moj Petrol, in sicer z vsakim porabljenim evrom kupec pridobi eno Zlato točko, pri čemer pa poznejši vpis Zlatih točk ni mogoč.

Zlate točke se ne priznajo ob:

- o nakupu izdelkov ali storitev, pri katerem ste koristili Zlate točke za ugodnejšo ceno;
- o nakupu izdelkov in storitev v posebnih akcijah, ki bodo iz zbiranja tudi predhodno z objavo izvzeti.

Zbrane Zlate točke bo kupec lahko unovčil za različne časovno omejene ugodnosti v Petrol klubu oz. eShopu.

Ponudnik lahko uporabnikom eShopa prizna Zlate točke tudi iz naslova različnih akcij oz. nagradnih iger.

Zlate točke se zbirajo znotraj tekočega bonitetnega obdobja, ki se z vsakim koledarskim letom začne 1. 1. in konča 31. 12. tekočega leta. Zbrane Zlate točke lahko kupec unovči najpozneje do 31. 1. naslednjega koledarskega leta (v nadaljevanju: iztek obdobja). Zbrane in neunovčene Zlate točke niso prenosljive v naslednje bonitetno obdobje in se z iztekom obdobja črtajo.

10. Zlati bon

Kupec, ki prek eShopa kupi artikle, določene in označene od ponudnika, lahko pridobi Zlati bon, tj. dobroimetje v obliki določenega vrednostnega popusta, izraženega v evrih, ki ga ponudnik prizna kupcu in ga zapiše na račun kupca v Moj Petrol. Zlate bone lahko zbirate vsako leto, in sicer od 1. 1. do vključno 31. 12. Kupec lahko zbrane Zlate bone porabi pri katerem koli naslednjem nakupu, opravljenem preko eShopa,

če pa je kupec imetnik Petrol klub plačilne kartice zvestobe, pa tudi na prodajnem mestu ponudnika v Sloveniji, in sicer najpozneje do izteka obdobja. Gotovinsko izplačilo zbranih Zlatih bonov ni mogoče.

Neizkoriščeni Zlati boni, pridobljeni med 1. 1. in 31. 12. tekočega leta, se lahko unovčijo do 31. 1. naslednjega koledarskega leta, po izteku tega obdobja pa se na imetnikovi kartici izbrišejo in jih ni več mogoče uveljavljati pri ponudniku (kar velja tudi za primer prenosa Zlatih bonov, opredeljenega v tem členu).

Zlate bone lahko kupci porabijo tudi skupaj z zbranimi Zlatimi točkami, in sicer pri nakupu določenega blaga oz. storitev, ki jih predhodno določi izdajatelj v eShopu, ali pri nakupu drugega blaga, ki je bil opravljen na prodajnem mestu v Sloveniji, in sicer pod pogojem, da je kupec hkrati imetnik Petrol klub plačilne kartice zvestobe in da koriščenje Zlatih bonov oz. Zlatih točk za nakup tega blaga ni izključeno.

Kupcu, ki želi zaradi stvarnih napak vrniti blago, za katero je prejel Zlate bone, se, če namesto odprave napake na blagu ali vrnitve kupnine v sorazmerju z napako ali zamenjave blaga z novim brezhibnim blagom zahteva vrnitev kupnine, kupnina vrne znižana za znesek prejetega Zlatega bona. Kupcu, ki Zlati bon porabi pri nakupu izdelka, ki ga pozneje zaradi stvarnih napak vrne, se poleg vračila plačane kupnine vrne tudi pripadajoči Zlati bon. Ta odstavek se smiselno uporablja tudi za delno vračilo kupnine v sorazmerju s stvarno napako (npr. ob vračilu 20-odstotne kupnine se vrne 20 % pripadajočih Zlatih bonov).

Pobot obveznosti kupca do ponudnika z zbranimi Zlatimi boni ni mogoč.

Ta člen se smiselno uporablja za vsa druga dobroimetja, izražena v evrih, ki jih ponudnik prizna kupcu.

11. Koda za popust

Kode za popust vam prinašajo različne ugodnosti pri nakupu in so časovno omejene.

Navodila za uporabo:

- Izberite artikle, ki jih želite kupiti, in jih dodajte v košarico. Nadaljujte s klikom na gumb Na blagajno.
- V prvem koraku (Košarica) pod postavkami naročila se nahaja polje za vpis kode za popust, v katero vpišite svojo kodo in kliknite na gumb Potrdi.
- Ker je v vsakem nakupu mogoče izkoristiti le eno kodo, je mogoče drugo vpisati v polje le ob odstranitvi prve (gumb Odstrani).
- Popust se ob vpisu pravilne kode za popust na artikel označi samodejno pri postavkah, za katere je ta ugodnejši od morebitnih preostalih akcijskih popustov.
- Koda za popust na artikel znižuje le redne cene postavk; popusti se torej ne seštevajo.
- Koda za popust na košarico pa znižuje celotno vrednost košarice brez stroškov dostave.

12. Pravica kupca do preklica naročila in odstopa od pogodbe

12.1. Preklic

Prejeta naročila prek eShopa lahko brez dodatnih stroškov prekličete:

- v primeru izbora načina dostave do vrat objekta do prejema elektronskega in/ali SMS-sporočila, v katerem boste obveščeni, da je blago predano dostavni službi;
- v primeru izbora dostave na Petrolovo prodajno mesto do prevzema na prodajnem mestu.

Obvestilo o preklicu naročila lahko posredujete prek spletnega obrazca v portalu Moj Petrol na zavihku Moja naročila, kjer v vrstici z ustrežno številko svojega naročila izberete povezavo Preklic naročila. Naročilo lahko prekličete tudi prek brezplačne telefonske številke 080 22 13. Ponudnik ne zagotavlja, da bo naročilo lahko uspešno ustavljeno. Delni preklic naročila ni mogoč.

12.2. Odstop od pogodbe – velja za potrošnike

Kot kupec potrošnik (opredeljeno možnost odstopa od pogodbe imajo le kupci, ki so potrošniki) imate pravico, da nam v 14 dneh od prevzema artikla sporočite, da odstopate od pogodbe, ne da bi vam bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Za uveljavitev pravice do odstopa od pogodbe mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti ponudnika o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe.

Odstop od pogodbe lahko sporočite prek portala Moj Petrol na zavihku Moja naročila, kjer v vrstici z ustrežno številko svojega naročila izberete povezavo Napoved vračila, kjer dostopate do Obrazca za odstop od pogodbe, ali če pošljete pravilno izpolnjen Obrazec za odstop od pogodbe ali drugo nedvoumno izjavo o odstopu od pogodbe, s priloženo kopijo dokumentov, ki so bili priloženi ob dobavi artikla in dokazujejo istovetnost artikla in kupca, na e-naslov eshop@petrol.si. Odstop od pogodbe lahko sporočite tudi prek brezplačne telefonske številke 080 22 13. Zaradi zagotovitve dokaza o odstopu od pogodbe, kupcu priporočamo, da poda odstopno izjavo v pisni obliki. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku 14 dni od prevzema artikla, ki je določen za odstop od pogodbe.

Rok za odstop od pogodbe začne teči z dnem, ko:

- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad blagom,
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih potrošnik naroči v enem naročilu,
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov,
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna,
- z dnem sklenitve pogodbe, če je predmet pogodbe opravljanje storitev ali dobava digitalne vsebine, ki ni zapisana na otipljivem nosilcu.

Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice potrošnika do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka. Strošek vračila artiklov bremeni potrošnika. Artikle je treba vrniti ponudniku najpozneje v 14 dneh od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe. Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost artikla, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja artikla. Odgovornost potrošnika za zmanjšano vrednost artikla lahko znaša do vrednosti polne redne maloprodajne cene artikla na dan nakupa artikla, kar se ugotavlja za vsak posamezni primer posebej. Zaradi navedene odgovornosti zmanjšanja vrednosti artikla potrošniku priporočamo, da artikel za katerega uveljavlja odstop od pogodbe, vrne nepoškodovano, nerabljen in v nespremenjeni količini ter v originalni embalaži, da se ne bi artikel med transportom poškodoval. Ponudnik bo potrošnika pozval k plačilu opredeljene zmanjšane vrednosti artikla.

Artikle lahko vrnete po pošti na naslov PETROL d.d., SDC Zalog, "za Petrol eShop", Zaloška cesta 259, 1000 Ljubljana. Na istem naslovu je možno vračilo tudi osebno in sicer vsak delovnik od 7.00 do 17.00.

Pri vsakem vračilu artikla je treba poleg artikla predložiti pisno pojasnilo, da se artikel vrača zaradi odstopa od pogodbe. Najlažje je, če vrnjenemu artiklu priložite kopijo ustrezno in popolno izpolnjenega Obrazca za odstop od pogodbe) ter priložite kopijo računa ali drugega dokazila o opravljenem nakupu.

Obrazec za odstop od pogodbe je tudi v prilogi teh pogojev poslovanja.

Možnost odstopa od pogodbe ne velja za naslednje pogodbe:

- ☐ o blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katerih ponudnik nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- ☐ o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- ☐ o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok uporabe;
- ☐ o opravljanju storitev, če ponudnik pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo ponudnik v celoti izpolni;
- ☐ o dobavi zapečatenih avdio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- ☐ o dobavi časopisov, periodičnega tiska ali revij razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
- ☐ o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- ☐ o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- ☐ o dobavi alkoholnih pijač, katerih cena je dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe in ki se lahko dostavijo po 30 dneh, njihova dejanska vrednost pa je odvisna od nihanj na trgu, na katera ponudnik nima vpliva;
- ☐ sklenjenih na javnih dražbah;
- ☐ pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk ponudnika na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če ponudnik pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni izrecno zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;
- ☐ o nastanitvi, ki ni namenjena stalnemu bivanju, prevozu blaga, najemu vozil, pripravi in dostavi hrane, ali storitvah za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku;
- ☐ o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Pri odstopu od pogodbe, kjer so bila porabljena sredstva Zlati bon oz. Zlate točke, se te vrnejo na potrošnikov račun, vplačani znesek pa na TRR potrošnika. Če ste ob nakupu pridobili Zlati bon, vam kupnino vrnemo, in sicer zmanjšano za vrednost pridobljenega Zlatega bona. Vračilo vplačil (plačana kupnina za artikle za katere je podan odstop od pogodbe, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani ponudnika oz. njegovega podizvajalca)) bo izvedeno, takoj ko bo to mogoče, najpozneje pa v 14 dneh od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Ponudnik vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je ta uporabil, razen če potrošnik izrecno zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Ponudnik lahko kupcu zavrne naročilo ali kljub potrditvi naročila odstopi od sklenjene pogodbe o nakupu na daljavo, v kolikor je ugotovljeno, da kupec zlorablja pravico do odstopa od pogodbe.

13. Reklamacije

13.1. Reklamacije ob dostavi

Pritožbe in reklamacije glede artiklov lahko sporočite neposredno ob dostavi dostavljavcu oz. zaposlenemu na prevzemnem mestu (Petrolovo prodajno mesto). Morebitne poznejše reklamacije pa se rešujejo skladno s točko 13.2 teh pogojev.

13.2. Garancija in stvarne napake

Artikli imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu, računu ali na oglaševalskem sporočilu oz. je tako določeno z veljavnimi predpisi. Dobavitelj artikla jamči za njegovo kakovost oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če ga boste uporabljali skladno z njegovim namenom in s priloženimi navodili. Garancijski rok začne teči z dnem izročitve blaga.

Če želite uveljavljati garancijo, lahko to storite tudi neposredno na pooblaščenem servisu dobavitelja. Podrobna navodila preberite na priloženem garancijskem listu.

Ob uveljavljanju garancije pri ponudniku je kupec dolžen podati izjavo ali predložiti ustrezno in popolno izpolnjen Obrazec – uveljavitev pravice iz naslova garancije, v katerem se zapišejo ugotovitve kupca glede napake blaga in zahteva po odpravi napake ter predloži garancijski list in kopija računa. Kupec mora ponudniku oz. pooblaščenem servisu dobavitelja omogočiti pregled artikla.

Prenesi Obrazec – uveljavitev pravic iz naslova garancije.

Za stvarno napako gre zlasti takrat, ko:

- stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali promet;
- stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ponudniku pa je bila znana oziroma bi mu morala biti znana;
- stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oz. predpisane;
- je ponudnik izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom; izjema so le vzorci ali modeli, prikazani zaradi obvestila.

Kupec mora ponudnika obvestiti o morebitni stvarni napaki skupaj z njenim natančnim opisom, najlažje z izpolnitvijo Obrazca – uveljavitev pravic iz naslova jamčevanja za stvarne napake in s predložitvijo kopije računa oziroma navedbo podatkov, na podlagi katerih je mogoče identificirati nakup in specificirati blago. Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti ponudnika v zakonsko določenem roku. Kupec mora ponudniku oz. zastopniku ponudnika omogočiti pregled artikla.

Prenesi Obrazec – uveljavitev pravic iz naslova jamčevanja za stvarne napake.

Kupec potrošnik, ki pravilno obvesti ponudnika o stvarni napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- vrne plačani znesek.

Opredeljeni vrstni red uveljavljanja zahtevkov kupcev, ki niso potrošniki, je urejen v zakonu, ki ureja obligacijska razmerja.

V vsakem primeru ima kupec tudi pravico, da od ponudnika zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz predhodnega odstavka.

Pravice kupca potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil ponudnika. Pravice kupca, ki ni potrošnik, pa ugasnejo v skladu z določili zakona, ki ureja obligacijska razmerja.

Pravico do uveljavljanja garancije urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov, glede stvarnih napak pa za potrošnike veljajo določila Zakona o varstvu potrošnikov, za ne potrošnike pa določila Obligacijskega zakonika.

14. Dostava in prevzem blaga

14.1. Dostava in prevzem naročenega blaga

Ponudnik v dogovorjenem roku pripravi artikel za odpremo in ga odpošlje na sporočen naslov oz. prevzemno mesto (Petrolovo prodajno mesto), označeno v naročilu. Če se rok dostave nepričakovano podaljša za več, kot je navedeno v Pogojih poslovanja, bo kupec obveščen prek telefona, elektronske ali navadne pošte.

Artikli bodo dostavljeni predvidoma v od 2 do 10 delovnih dneh, najkasneje pa v 30 dneh od datuma, ko na svoj elektronski naslov prejmete potrdilo o prejemu naročila, če ni drugače določeno pri posameznem artiklu. Ob težji dobavljivosti blaga pa se ta rok lahko podaljša, o čemer bo kupec obveščen. Ob kakršnih koli nepričakovanih zapletih ali zamudi pri vašem naročilu boste o tem prejeli obvestilo prek elektronske pošte, v katerem bo naveden predvideni rok dostave naročila.

Ponudnik ne krije stroškov, nastalih ob morebitni zamudi dostave artiklov. Prav tako ne krije stroškov ob izgubi artikla ali nedostavljenem artiklu. Ob predhodnem plačilu artikla vam stroške za nakup nedostavljenega artikla vrnemo na vaš račun. Zaradi praznikov ali vikendov se lahko čas dostave podaljša, zato vas prosimo za razumevanje.

Kupec lahko izbira med dvema vrstama dostave:

- prevzem na Petrolovih prodajnih mestih na območju Slovenije
- dostava je brezplačna ne glede na vrednost nakupa
- na prodajno mesto ni mogoča dostava nekaterih artiklov (velikost, teža), kar je razvidno iz oznake ob artiklu
- dostava do vrat objekta
- dostava do vrat objekta se izvaja le na področju Republike Slovenije
- strošek pošiljanja znaša 4,50 EUR na pošiljko
- pri spletnem nakupu v vrednosti 300,00 EUR ali več vam ponudnik kupljeno blago dostavi brezplačno
- ob dostavi do vrat objekta je obvezen podatek telefonska številka za obveščanje o času dostave
- ob dostavi do vrat objekta je obvezno plačilo vnaprej
- dostava do vrat objekta poteka ob delavnikih do 16. ure

Če kupec kot prevzemno mesto določi Petrolovo prodajno mesto, lahko pošiljko artiklov prevzame ob predložitvi številke naročila v rednem delovnem času prodajnega mesta, objavljenem na spletnem naslovu <http://www.petrol.si>, in sicer v 14 dneh od prejema obvestila na elektronski naslov, oddan ob naročilu, oz. pravočasno sporoči morebitno zamudo pri prevzemu blaga; v nasprotnem bo blago vrnjeno dobaviteljem.

Dostavo artiklov do vrat objekta ob oddaji naročila opravljajo ponudnikovi pogodbeni partnerji družba TNT Express Worldwide, d. o. o., Šmartinska cesta 152, hala VIII, 1000 Ljubljana (brezplačna tel. št. 01 58 78 333), ki pošiljke večinoma dostavljajo v dopoldanskem času do 16.00, zato je priporočljivo, da kupec vnese naslov, na katerem je takrat dosegljiv. Dostava se izvaja do vhoda v večstanovanjsko stavbo oz. do vhodnih vrat enostanovanjske stavbe, za kar morata biti zagotovljena dostop in parkiranje dostavnega vozila neposredno na naslovu dostave, navedenem na naročilu.

Če so v enkratnem naročilu artikli z različnim načinom dostave (nekateri z načinom dostave do vrat objekta in drugi na Petrolovo prodajno mesto), je dostava možna le z načinom dostave do vrat objekta, navedenem na naročilu.

Ponudnik si pridržuje pravico do večkratne dostave posameznega naročila.

Ponudnik pošlje naročene artikle na naslov, ki ga je kupec vnesel pri naročilu. Ponudnik dostavlja artikle izključno v Slovenijo; dostava zunaj Slovenije žal ni mogoča. Če kupec ni dosegljiv na izbranem naslovu, bo dostavljaivec ponovno poskušal dostaviti naročene artikle. Če ponovna dostava ne bo uspešna, bo paket vrnjen pošiljatelju.

Pri spletnem nakupu v vrednosti 300,00 EUR ali več ponudnik kupljene artikle dostavi brezplačno. Za nakup v vrednosti do 300,00 EUR bo obračunan znesek pošiljanja v višini 4,50 EUR.

Pri dostavi oz. prevzemu blaga na Petrolovih prodajnih mestih je dostava brezplačna ne glede na vrednost nakupa.

Ponudnik ne odgovarja za poškodbe, uničenje ali nezmožnost zagotavljanja artiklov zaradi vojne ali civilnih nemirov, stavk, prenehanja dela v industriji, neuspešne dostave, požara, nevihte, poplav ali neurij, okvar, namernih poškodb, kraje ali zaradi drugih primerov višje sile.

Dostavna služba oz. zaposleni na Petrolovem prodajnem mestu si pridržujejo pravico, da na primeren način preverijo istovetnost prevzemnika blaga (vpogled v osebni dokument), saj bo s tem zagotovljeno, da bodo naročeni artikli izročeni pravemu naročniku. Podatki iz osebnega dokumenta se lahko v namen dokaza preverjanja identitete prepisejo. Prevzem pošiljke s strani druge osebe, ki ni registrirani uporabnik, je možen le na podlagi pisnega pooblastila in identifikacije prevzemnika z veljavnim osebnim dokumentom. Ob prevzemu kupec s podpisom potrdi količino in kakovost naročenih artiklov.

Opozorilo: Nakup oz. izročanje alkoholnih pijač je dovoljen/-o le polnoletnim osebam. Z nakupom teh izdelkov kupec potrjuje svojo polnoletnost. Prevzem blaga z vsebnostjo alkohola je mogoč le med 7. in 21. uro.

Ponudnik lahko za preverjanje podatkov ali zagotavljanje točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pri dobavi artiklov, ki jih ponudnik nima na zalogi v lastnem skladišču, je ponudnik izključno vezan na dobavo ponudnikovega dobavitelja in čas, v katerem lahko ponudnikov dobavitelj dostavi blago do ponudnika. Če ponudnikov dobavitelj dobave ne more izpolniti, ponudnik o tem obvesti kupca, takoj ko je to mogoče, in zavrne naročilo kupca. Z dnem zavrnitve naročilo kupca preneha veljati.

Ponudnik ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali nedobave blaga, če je škoda nastala brez ponudnikove krivde. Morebitna že opravljena vplačila ponudnik vrne kupcu.

14.2. Prevzem artiklov, vrnjenih iz obravnavane garancije, stvarne napake ali odstopa od pogodbe

Kupec je dolžan artikel, ki ga je ponudniku izročil v garancijsko ali drugačno obravnavo po zaključku obravnave prevzeti.

Ponudnik pošlje kupcu obvestilo o vrnitvi artikla iz obravnave ter ga pozove naj sporoči ali želi artikel prevzeti v ponudnikovem skladišču na naslovu PETROL, d.d., SDC Zalog, Zaloška cesta 259, 1000 Ljubljana ali na kateremkoli bencinskem servisu ponudnika v Sloveniji. Kupec je dolžan artikel prevzeti v roku 21 dni od dneva prejema obvestila. Kupec lahko artikel prevzame ob predložitvi računa ali drugega dokumenta, ki

identificira artikel in kupca (npr. potrdila o prevzemu izdelka v reklamacijo) ter ob predložitvi osebnega dokumenta na vpogled. Prevzem artikla s strani druge osebe, ki ni kupec, je možen le na podlagi pisnega pooblastila in identifikacije prevzemnika z veljavnim osebnim dokumentom.

Če kupec artikla ne prevzame v navedenem roku, se artikel izroči v hrambo ponudniku na naslovu njegovega skladišča: PETROL, d.d., SDC Zalog, Zaloška cesta 259, 1000 Ljubljana. Ponudnik hrani artikel v navedenem skladišču do poteka največ 12 mesecev od dneva obvestila (v nadaljevanju: rok hrambe).

Cenik in pogoji hrambe

- ☐ 2% strankine nakupne vrednosti neprevzetega izdelka/mesec s pričetkom 21 dni od dneva strankinega prejema obvestila o rešitvi zahtevka in poziva k prevzemu izdelka
- ☐ stranka lahko z nedvoumno pisno izjavo poda strinjanje z uničenjem/opustitvijo lastništva nad hranjenim izdelkom pri čemer se ji v tem primeru obračunajo stroški hrambe izdelka do dneva prejema navedene pisne izjave.
- ☐ Ponudnik lahko hranjeni artikel proda in dosežen znesek kupnine po odbitku prodajnih in ostalih stroškov ponudnika, nakaže kupcu. Ponudnik 15 dni pred nameravano prodajo kupca obvesti o nameravani prodaji, po prodaji pa tudi o doseženi ceni in znesku stroškov ter o nakazilu preostanka kupnine na transakcijski račun kupca.

15. Oddaja odpadne električne in elektronske opreme (OEEO)

Odpadna električna in elektronska oprema (OEEO) je zaradi svoje sestave in vsebnosti nevarnih sestavin posebna vrsta odpadkov, ki jo je treba ločevati od drugih vrst odpadkov ter ustrezno obdelati in predelati.

Ob nakupu nove električne in elektronske opreme lahko posamezniki (fizične osebe) brezplačno oddate tudi odpadno električno in elektronsko opremo iz gospodinjstev.

Pogoji oddaje

- o Mogoče je oddati staro odpadno električno in elektronsko opremo, ki je po namenu uporabe in razvrstitvi v razred električne in elektronske opreme enaka dobavljeni električni in elektronski opremi.
- o Število kosov oddane odpadne električne in elektronske opreme je enako številu kosov dobavljene električne in elektronske opreme.
- o Odpadna električna in elektronska oprema ne sme biti razstavljena oziroma tako poškodovana, da je ni mogoče prenašati ali prevažati ali ogroža zdravje ljudi.
- o Rok oddaje je 30 dni od dneva nakupa nove električne in elektronske opreme.

Mesto oddaje

- o Zbiralnica družbe ZEOS, ki v našem imenu zagotavlja ustrezno ravnanje z odpadno električno in elektronsko opremo. Sebi najbližjo in najustreznejšo lokacijo oddaje odpadne električne in elektronske opreme ter druge informacije lahko najdete na povezavi www.zeos.si.
- o Zbirni center lokalnega komunalnega podjetja v vaši občini.

16. Varnost in zasebnost

V Petrolu, d. d., Ljubljana cenimo vašo zasebnost, zato vaše osebne podatke vedno skrbno varujemo.

Vsi posredovani podatki so varovani pred vdorom tretjih oseb, kar vam zagotavlja brezskrbno in nemoteno poslovanje z našim podjetjem.

eShop zagotavlja vse potrebne tehnološke in organizacijske rešitve za popolno varnost nakupa.

Prenos občutljivih in transakcijskih podatkov na spletni strani se izvaja v varnem načinu s pomočjo protokola SSL (Secure Sockets Layer). Podatki se kodirajo in se na naš strežnik prenašajo v zaščiteni obliki.

Sistem tako preprečuje, da bi kdo prestregel vaše osebne in transakcijske podatke, ki jih pošiljate v spletno trgovino.

Za varne avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami poskrbi ter storitev posredovanja izvaja sistem Telemach EON MegaPOS. Avtorizacije kartic se opravljajo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu.

Varnost nakupa zagotavljamo tudi z upoštevanjem vseh veljavnih zakonskih obveznosti in priporočil slovenske ter mednarodne zveze potrošnikov.

17. Varovanje osebnih podatkov

Petrol obdeluje osebne podatke skladno z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov) in nacionalnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

17.1. Vrste osebnih podatkov, podlaga in namen obdelave

Za registracijo oz. kreiranje uporabniškega računa, ki je potrebno za izvedbo nakupa v spletni trgovini, mora uporabnik PETROLU posredovati svoje osebne podatke: ime, priimek, naslov elektronske pošte, telefonsko številko, geslo, naslov in spol. Za namen vzpostavitve povezave uporabniškega računa z ostalimi podatki kupca (vsi podatki vezani na sklenjena pogodbeno razmerja; elektrika, zemeljski plin, eShop naročila, KOEL naročila, UNP naročila, drugi osebni podatki kupca), PETROL obdeluje podatke skladno s pravno podlago, ki je podlaga za pridobitev teh podatkov. V primeru, da uporabnik registracijo izvede s pomočjo uporabniškega računa socialnega omrežja Facebook, pa Petrol obdeluje tudi uporabniško ime oz. e-mail naslov za uporabnikov profil socialnega omrežja Facebook, ID številko, profilno fotografijo, ime in priimek. V primeru, da uporabnik izvede registracijo uporabniškega računa s pomočjo uporabniškega računa Google, Petrol obdeluje e-mail naslov, ID ter podatke, ki so nastavljeni v profilu Google računa.

Petrol bo obdeloval navedene podatke za namen:

- kontaktiranja uporabnika za potrebe nemotenega izvajanja storitev, ki so predmet teh Splošnih pogojev;
- prijave v uporabniški račun;
- zagotavljanja blaga oz. storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev in sklenitve pogodbe z uporabnikom;
- povezovanja uporabniškega računa z morebitnimi drugimi vrstami poslovanja, ki ga ima uporabnik s Petrolom;
- izvajanja in pregledovanja plačilnih transakcij, morebitnih neskladnosti pri izvrševanju plačil ter s tem povezanih zlorab in drugih kršitev teh Splošnih pogojev.

V zvezi z izvedbo registracije uporabniškega računa Petrol obdeluje tudi strinjanje s temi Splošnimi pogoji poslovanja, Splošnimi pogoji za uporabo portala in mobilne aplikacije Moj Petrol in Splošnimi pogoji uporabe mobilne aplikacije Na poti. Za namen dokazovanja glede seznanitve z navedenimi pogoji, Petrol obdeluje potrditev (klik), čas potrditve in IP naslov.

V primeru, da posameznik svoj uporabniški račun poveže z morebitnimi drugimi vrstami poslovanja, ki jih ima s Petrolom, Petrol v okviru uporabniškega računa, prek katerega uporabnik dostopa do spletne trgovine, obdeluje tudi podatke o obstoječih pogodbenih razmerjih s Petrolom (npr. imetništvo Petrol klub kartice zvestobe ali Petrol klub plačilne kartice zvestobe, številko računa za Petrol kurilno olje, pogodba o dobavi električne energije, zemeljskega plina, utekočinjenega naftnega plina ipd.).

Poleg obveznih podatkov lahko uporabnik Petrolu prostovoljno posreduje tudi podatke, ki niso obvezni za uporabo spletne trgovine Petrol eShop: spol, datum rojstva, davčna številka, akademski naziv. Petrol bo navedene podatke obdeloval le na podlagi pisne privolitve uporabnika in sicer za naslednje namene:

- ☐ oblikovanja profilov uporabnikov za pripravo prilagojenih ponudb blaga in storitev prek uporabe naslova e-pošte, SMS, MMS, telefona ali klasične pošte;
- ☐ za neposredno trženje glede ponudb blaga in storitev, akcijskih prodaj, ugodnostih in drugih sprememb oz. novosti;
- ☐ oblikovanja profilov uporabnikov za izvajanje tržnih raziskav o kakovosti izdelkov in storitev ter potrebah po dodatnih izdelkih ali storitvah.

Ob posameznem nakupu prek eShopa Petrol obdeluje tudi podatke o nakupljenih izdelkih oz. storitvah, redni ceni, ceni s popustom, prihranku, pridobljenih oz. koriščenih ugodnostih, stanju zlatih točk, stanju zlatega bona in drugih pridobljenih ugodnostih, dobavljivosti blaga, času nakupa, načinih plačila, dobroimetjih, podatke o prevzemu na prodajnem mestu in podatke o času in kraju prevzema, podatke o času in kraju dostave, ceni za plačilo, plačilnem sredstvu ter številki naročila. Petrol te podatke obdeluje za namen izvedbe pogodbenih obveznosti v spletni trgovini Petrol eShop.

Za namen spoštovanja zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na kupčevo pravico do odstopa od pogodbe, Petrol na podlagi veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov obdeluje naslednje osebne podatke: ime, priimek, ulica, kraj in pošta, telefon, e-mail, št. TRR; št. naročila, datum prejema blaga, blago, glede katerega izvaja odstop od pogodbe.

Za namen spoštovanja zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na kupčevo pravico do uveljavitve garancije, Petrol na podlagi veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov obdeluje naslednje osebne podatke: ime, priimek, ulica, kraj in pošta, telefon, e-mail, št. TRR, št. naročila, datum prejema blaga, datum odkritja napake, datum vračila blaga, datum uveljavljanja garancije, opis napake, zahteva kupca.

Za namen spoštovanja zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na kupčevo pravico do uveljavitve stvarne napake, Petrol na podlagi veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov obdeluje naslednje osebne podatke: ime, priimek, ulica, kraj in pošta, telefon, e-mail, št. TRR, št. naročila, datum prejema blaga, datum odkritja napake, datum vrnitve blaga, datum uveljavljanja stvarne napake, opis napake, zahteva kupca.

Petrol lahko vse navedene podatke v psevdonimizirani obliki, pa tudi oceno izkušnje v Petrol eShop, ki jo poda uporabnik, na podlagi zakonitega interesa obdeluje tudi za namen analiziranja in preučevanja nakupovalnih navad, kar izvaja z namenom optimiziranja ponudbe in stroškov ter za dvig zadovoljstva kupcev.

17.2. Spremembe podatkov

Če se osebni podatki iz prvega odstavka točke 17.1 spremenijo, mora uporabnik sporočiti Petrolu spremembo v 30 dneh od njenega nastanka, in sicer pisno na naslov: Petrol, Slovenska energetska družba, d. d., Dunajska cesta 50, Ljubljana ali prek Petrolove spletne strani oziroma prek Petrolove aplikacije.

Petrol bo spremembo podatkov, posredovanih po navadni pošti, upošteval najpozneje v 15 dneh od dne prejema pisnega obvestila, ob spremembi podatkov prek spletne strani oziroma prek aplikacije pa takoj.

Sprememba uporabnika in prenos morebitnega dobroimetja na drugo osebo sta dovoljena samo ob soglasju uporabnika in osebe, na katero se predmetni posel prenaša.

17.3. Pravice uporabnika

Uporabnik lahko kadar koli zahteva potrditev, ali Petrol obdeluje njegove osebne podatke, in seznanitev s temi osebnimi podatki, ima pravico, da te osebne podatke prejme, in pravico, da jih posreduje drugemu upravljavcu. Uporabnik lahko zahteva omejitev obdelave osebnih podatkov, ugovarja obdelavi osebnih podatkov in avtomatiziranemu sprejemanju posameznih odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, prekliče dana soglasja za obdelave osebnih podatkov, ki so posredovana na podlagi soglasja, zahteva popravke oz. dopolnitve ali izbris osebnih podatkov. Vse navedene pravice lahko uveljavlja pod pogoji in v obsegu iz 15. do 22. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov.

Ne glede na uveljavitev pravice do izbrisa iz prejšnjega odstavka, se bodo osebni podatki mogoče obdelovali v okviru morebitnih drugih pravnih podlag, če za obdelavo skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov obstaja druga pravna podlaga v okviru te podlage (npr. ni mogoče izbrisati podatkov, ki jih Petrol obdeluje na podlagi davčne zakonodaje, ali druge pogodbe, ki jo je sklenil Petrol z uporabnikom ipd.).

Zahtevo za uveljavitev pravic iz prvega odstavka te točke lahko uporabnik izvede s pisno zahtevo, poslano na naslov Petrol, d. d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »za DPO«.

Petrol bo ob uveljavljanju uporabnikovih pravic glede ugovora obdelave podatkov, preklica soglasja, zahteve po omejitvi obdelave ali izbrisu osebnih podatkov, ki imajo za posledico preprečevanje obveščanja uporabnika, preprečil obveščanje najpozneje v 15 dneh od prejema ugovora oziroma spremembe nastavitve uporabnika; če je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitve, pa obstaja možnost, da bo uporabnik kljub temu prejel še zadnje obvestilo. Uveljavljanje preostalih pravic bo Petrol zagotavljal v rokih, zahtevanih z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov.

17.4. Uporabniki osebnih podatkov in izvoz v tretje države

Petrol z osebnimi podatki ravna posebej skrbno in onemogoča dostop nepooblaščenim osebam. V nekaterih primerih je treba zaradi posameznih primerov obdelav, ki jih Petrol ne izvaja samostojno, uporabnikove osebne podatke posredovati izvajalcem – zunanjim obdelovalcem, ki podatke obdelujejo v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom Petrola (distribucijski partnerji, oglaševalske agencije, tiskarne, lastniki programske opreme idr.) in so podrobneje naštet v seznamu na spletni strani www.petrol.si/gdpr/obdelovalci-podatkov.

Poleg zunanjih obdelovalcev Petrol posreduje uporabnikove osebne podatke tudi državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka ter ob zahtevi uporabnika ali na podlagi njegovega pisnega pooblastila.

Osebni podatki, ki jih na podlagi teh Splošnih pogojev poslovanja obdeluje Petrol se načeloma ne izvažajo v tretje države (države izven EU in EGP), vendar pa imajo nekatere organizacije oz. podjetja, ki jim kot našim obdelovalcem lahko razkrivamo vaše osebne podatke (npr. vzdrževalci programske opreme ali aplikacije, kjer se podatki hranijo), sedež zunaj Evropske unije, v državah, ki morda nimajo zakonov, ki varujejo pravico do varstva osebnih podatkov na enak način kot v Evropski uniji oz. Sloveniji. V teh primerih skrbimo za zagotovitev in uresničevanje ustreznih ukrepov za zagotavljanje varnosti osebnih podatkov ter temeljnih pravic in svoboščin posameznikov, skladno z veljavnimi nacionalnimi in EU predpisi in temi Splošnimi pogoji poslovanja, tako da uporabljamo predvidene mehanizme, kot so zavezujoča poslovna pravila, standardne pogodbene klavzule, odobreni certifikacijski mehanizmi (npr. ščit zasebnosti EU-ZDA) idr.

17.5. Rok hrambe osebnih podatkov

Petrol osebne podatke obdeluje do izpolnitve namena obdelave oziroma v okviru zastaralnih rokov za obveznosti, ki bi lahko izvirale iz obdelave teh osebnih podatkov. V primerih, ko je rok hrambe osebnih

podatkov določen z zakonom, Petrol te osebne podatke hrani skladno z zakonsko zapovedjo. Osebni podatki, ki so pridobljeni na podlagi soglasij, pa se hranijo do preklica.

Več o obdelavi osebnih podatkov Petrola najdete v Politiki zasebnosti Petrol, d. d., Ljubljana, objavljeni na spletni strani www.petrol.si/gdpr/politika-zasebnosti oziroma dostopni na prodajnih mestih Petrola.

18. Odveza odgovornosti

Vsebino, objavljeno na spletni strani ponudnika, je dovoljeno uporabljati in reproducirati le v nekomercialne namene, pri čemer pa je treba ohraniti vsa navedena opozorila o avtorskih in sorodnih pravicah.

Ponudnik si bo prizadeval zagotavljati kar najbolj ažurno in natančno vsebino svojih spletnih strani, vendar ne prevzema nobenih odgovornosti za njeno ažurnost in/ali natančnost, prav tako tudi ni odgovoren za občasno nedelovanje spletne strani.

Uporabniki uporabljajo vso objavljeno vsebino na lastno odgovornost.

Ponudnik ali katera koli druga pravna ali fizična oseba, ki je sodelovala pri nastanku in izdelavi eShopa, ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi izhajala iz dostopa do uporabe ali nemožnosti uporabe informacij na spletnih straneh eShopa, ali za kakršne koli napake ali pomanjkljivosti v njihovi vsebini. Ta določba pa ne izključuje odgovornosti za škodo, ki je povzročena uporabniku, ki se skladno z zakonom, ki ureja pravice potrošnikov, šteje za potrošnika, namenoma ali iz malomarnosti.

Za prikaz določenih funkcionalnosti se v eShopu uporablja neodvisne zunanje storitve in aplikacije.

Za uporabo teh storitev veljajo pogoji uporabe zunanje storitve, ki jih določa lastnik storitve ali aplikacije, ponudnik.

Objavljene fotografije in videoposnetki so simbolični in ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Ponudnik ni odgovoren za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci. Ponudnik pred objavo pregleda mnenja in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so zavajajoča ali žaljiva.

Ponudnik ni odgovoren za informacije v mnenjih in ne sprejema nikakršne odgovornosti, ki bi izvirala iz informacij v mnenjih.

Uporabnik je odgovoren za vse aktivnosti, opravljene z uporabo njegovega uporabniškega računa.

Ob vsakršni nepooblaščen uporabi ali utemeljenem sumu, da je do tovrstnega dostopa prišlo, mora o tem nemudoma obvestiti ponudnika. Ponudnik ni odgovoren za škodo, ki bi jo uporabnik utrpel zaradi nepooblaščen uporabe uporabniškega računa ali gesla, s katerim je registriran.

Uporabnik se zaveže, da bo eShop uporabljal skladno s pogoji poslovanja, da bo zagotavljal tajnost gesel ter da bo upošteval pravila in obvestila, objavljena na spletni strani <https://eshop.petrol.si/sl/petrol/pogoji-poslovanja>.

Ponudnik ne odgovarja za morebitne napake in škodo, ki so posledica posredovanja napačnih podatkov in/ali drugega delovanja iz sfere uporabnika, npr. ob registraciji ali prijavi v eShop.

Ponudnik si pridržuje pravico, da kadar koli brez predhodnega opozorila spremeni, doda ali odstrani vsebine, objavljene v eShopu. Vsi uporabniki vso objavljeno vsebino uporabljajo na lastno odgovornost, pri čemer morajo poskrbeti tudi za ustrezno zaščito podatkov na svojem računalniku ali drugi tovrstni napravi.

19. Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Po najboljših močeh se trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se ob težavah kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Kupec odda pritožbo prek spletne strani Povej Petrolu. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

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 spora. To je tudi glavna ovira, da kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno oz. z zunajsodno poravnavo; če to ne bi bilo mogoče, bo spore reševalo pristojno sodišče.

19.1. Zunajsodno reševanje potrošniških sporov

Ponudnik za razmerje, izhajajoč iz teh splošnih pogojev, ne priznava izvajalcev zunajsodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil skladno z zakonodajo s področja zunajsodnega reševanja potrošniških sporov.

19.2. Platforma za spletno reševanje potrošniških sporov

Petrol kot ponudnik, ki se ukvarja s spletno prodajo, objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo na elektronski povezavi <http://ec.europa.eu/odr>.

20. Končne določbe

Ponudnik si pridružuje pravico kadar koli spremeniti pogoje poslovanja.

Vsakokrat veljavni pogoji poslovanja so objavljeni na spletni strani <https://eshop.petrol.si/sl/petrol/pogoji-poslovanja>.

Uporabnik mora pred oddajo naročila pogoje poslovanja prebrati in potrditi strinjanje z njihovo vsebino, sicer ne bo mogel izvesti nakupa blaga.

Ti pogoji poslovanja se objavijo in začnejo veljati 3. 1. 2020. Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev poslovanja prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Petrol eShop, veljavni z dne 23. 1. 2019

Objavljeno 3. 1. 2020.

Petrol d.d., Ljubljana