



# SPLOŠNI POGOJI PODJETJA BUTAN PLIN ZA DOSTAVO NA DOM

 080 2005

 [butanplin@butanplin.si](mailto:butanplin@butanplin.si)

 [www.butanplin.si](http://www.butanplin.si)

Splošni pogoji družbe Butan plin za dostavo na dom so sestavljeni v skladu z veljavnimi predpisi. Splošni pogoji veljajo od 1. 8. 2020 dalje in se lahko dopolnjujejo brez izrecnega obvestila.

Vsak kupec oziroma uporabnik jeklenke se je dolžan seznaniti s pogoji uporabe in nakupa ter s splošnimi pogoji poslovanja. Uporabnik ob oddaji naročila preko telefona ali spletne strani ali ob izpolnitvi drugih obrazcev na spletni strani, potrdi svojo seznanjenost z njimi. Dostavo na dom omogoča Butan plin d. d., Verovškova 64a, SI-1000 Ljubljana (v nadaljevanju »ponudnik«). Ponudnik je registriran v Poslovnem registru z matično številko 5094933000. Prodajalec je davčni zavezanec z davčno številko SI32952902. Splošni pogoji dostave na dom urejajo pravice in obveznosti uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

## Dostopnost informacij

(povzetek zakonodaje)

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- dostopnost artiklov (vsak artikel ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu je dostopen v razumljivem roku),
- pogoje dostave artiklov ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene; prav tako mora biti razvidno prikazani davki in stroški prevoza,
- način plačila in dostave,
- časovno veljavnost ponudbe,
- rok v katerem je še možno odstopiti od pogodbe, pogoje za odstop ter strošek vračila blaga,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

## Ponudba plina v jeklenkah za dostavo na dom

Ponudba jeklenk z dostavo na dom je objavljena na spletni strani podjetja Butan plin (<https://www.butanplin.si/zelena-jeklenka-2/#vrste-jeklenk>).

## Načini plačila

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- z **gotovino** ob dostavi,
- s **plačilno oziroma kreditno kartico** (Eurocard/Mastercard, Visa, American Express, Maestro):
  - v enkratnem plačilu ob dostavi jeklenke na dom;
  - v enkratnem plačilu preko e-banke, en dan pred zelenim dnem dostave.

Kupec prejme kopijo računa ob dostavi na dom (ne glede na način plačila).

## Cene plina v jeklenkah

Cena plina v jeklenkah velja po veljavnem ceniku objavljenem na spletni strani podjetja Butan plin (<https://www.butanplin.si/ceniki/#cenik-plina-v-jeklenki>).

## Postopek nakupa in dostave jeklenk

### 1. Naročilo jeklenke

Kupec odda naročilo preko telefona ali spletne strani, oziroma ob izpolnitvi drugih obrazcev na spletni strani [www.butanplin.si](http://www.butanplin.si).

Kupec, ki ob prvi dostavi jeklenke podpiše GDPR izjavo, lahko naročilo odda tudi ob periodičnem klicanju prodajnih agentov klicnega centra Butan plin.

### 2. Rok dostave

Naročeno jeklenko ponudnik dostavi:

- V mestu Ljubljana v roku 1 ure oziroma največ 2 ur (v primeru več naročil ali morebitnih nepredvidljivih situacij, gneča na cesti ipd.).
- Drugod po Sloveniji po dogovoru s stranko, upoštevajoč plan dostave po posameznih krajih in njene želje.

### 3. Kavcijsko potrdilo

V primeru, da kupec Zelene jeklenke še nima, plača enkratni strošek najema jeklenke. Ob tem prejme kavcijsko potrdilo. Ob morebitnem vračilu Zelene jeklenke je z njim upravičen do povrnitve denarja v vrednosti, ki je zapisana na potrdilu.

### 4. Menjava Zelene jeklenke

Kupec je (po prejemu Zelene jeklenke) ob ponovnem naročilu plina upravičen do vsakokratne menjave Zelene jeklenke za jeklenko enake barve (menjava 1 Zelene jeklenke za 1 Zeleno jeklenko). Kakršnakoli druga menjava Zelene jeklenke (menjava jeklenk z 5kg, 10kg ali 35kg) ni mogoča.

## Promocijska koda

Promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu jeklenke in je časovno omejena. Aktivno promocijsko kodo lahko kupec prejme preko sms sporočila, drugih komunikacijskih kanalov podjetja oziroma medijev.

### *Uporaba promocijske kode:*

Ob naročilu preko spletne strani se promocijska koda vpiše v za to predvideno polje. Ob naročilu preko telefona pa agenta obvestite, da bi želeli uporabiti promocijsko kodo in za katero kodo gre. Kombinacija različnih oblik ugodnosti (koda za popust, promocijska koda ipd.) znotraj istega naročila ni mogoča.

## **Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga**

Potrošnik ima pravico, da v 8 dneh od prevzema blaga vrne jeklenko, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. To stori s klicem na telefonsko številko 080 2005 ali na kontaktni naslov [info@butanplin.si](mailto:info@butanplin.si). Blago je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Vrnitev prejetega blaga podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Prejeto blago mora vrniti nepoškodovano, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.

Kupcu se kupnina vrne na način, na katerega je stranka jeklenko kupila:

- Vračilo gotovine s strani voznika ob prevzemu vračilne jeklenke.
- Vračilo na TRR; Vračilo kupnine bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 30 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. V ta namen mora kupec ponudniku sporočiti vse potrebne podatke za vračilo kupnine na TRR kupca.

Možnost vračila ne velja v kolikor je potrošnik odstranil varnostno folijo na ventilu jeklenke. Ob vračilu blaga potrošnik predloži račun.

## **Varna uporaba zelene jeklenke**

Prodajalec kupcu zagotavlja varnost pri uporabi Zelene jeklenke. Podrobne informacije najdete na spletni strani (<https://www.butanplin.si/zelena-jeklenka/varna-uporaba/>).

## **Stvarna napaka**

Prodajalec odgovarja za stvarne napake prodanega blaga v skladu z določili civilnega prava. Kupec je dolžan o očitnih napakah prodajalca obvestiti v osmih dneh, sicer izgubi pravico, ki mu iz tega naslova pripada. O skritih napakah je dolžan kupec prodajalca obvestiti v osmih dneh šteto od dneva, ko je napako opazil. Prodajalec ne odgovarja za napake, ki se pokažejo v obdobju več kot šest mesecev od izročitve blaga.

Kupec, ki je o napaki pravočasno in pravilno obvestil prodajalca, lahko takoj uveljavlja odpravo napake oziroma izročitev drugega blaga brez napake ali zahteva vračilo kupnine.

## **Reklamacija**

V primeru reklamacije s strani kupca, voznik izpolni reklamacijski zapisnik in jeklenko preda na testiranje tehničnemu sektorju. V primeru upravičene reklamacije se kupcu izda dobropis oziroma brezplačna menjava jeklenke.

## **Varovanje osebnih podatkov**

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov.

Vse podrobne informacije o obdelavi in uporabi vaših osebnih podatkov najdete v **Izjavi o varstvu osebnih podatkov (<https://www.butanplin.si/izjava-o-varstvu-osebni-podatkov/>)**. Uporabnik se mora zavedati, da je dolžan ponudniku posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan ponudnika obvestiti o spremembi svojih podatkov. Uporabnik s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so navedeni osebni podatki pravilni.

Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

## **Varstvo otrok**

Vsaka komunikacija namenjena otrokom bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti.

Ponudnik ne sme sprejemati naročila od oseb za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi za to imel izrecnega dovoljenja njegovih staršev ali skrbnikov.

Ponudnik brez izrecnega dovoljenja njihovih staršev ali skrbnikov ne sme sprejemati kakršnihkoli osebnih podatkov, ki zadevajo otroke. Prav tako ponudnik tretji osebi ne sme izdajati podatkov, sprejetih od otrok, izjema so starši oziroma skrbniki.

Ponudnik ne sme ponujati prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so škodljive za otroke.

## **Odveza odgovornosti**

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljene na njegovih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega artikla. Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti artikla.

Ponudnik ima možnost odstopa od pogodbe s stranko v primeru, da se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitno napako se opredeli bistvene lastnosti predmeta in vse zmotne, ki se po običajih v prometu ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih ponudnik v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

Ponudnik si pridržuje pravico, da pogoje poslovanja spremeni kadarkoli in na kakršenkoli način, ne glede na razlog in brez predhodnega opozorila.

## **Varovanje osebnih podatkov**

Vse informacije o obdelavi in uporabi vaših osebnih podatkov najdete v Izjavi o varstvu osebnih podatkov. Uporabnik je dolžan ponudniku posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan ponudnika obvestiti o spremembi svojih podatkov. Uporabnik s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki, ki jih je navedel, pravilni.

Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

## **Pritožbe in spori**

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se kupec v primeru težav lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova [info@butanplin.si](mailto:info@butanplin.si). 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 samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Ljubljana, 31. 7. 2020

Butan plin d.d.