Splošni pogoji poslovanja

Različica z dne 28. 10. 2026 · Aktualno besedilo: https://www.zverinica.si/splosni-pogoji-poslovanja/

1. Splošno

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine www.zverinica.si so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) in drugimi veljavnimi predpisi.

Spletno trgovino upravlja družba EMPAWO, spletna trgovina, d.o.o., Cesta talcev 8, 1230 Domžale (v nadaljevanju: prodajalec). Podatki o prodajalcu so navedeni v zadnjem poglavju teh pogojev.

Ti pogoji urejajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti kupca ter poslovni odnos med prodajalcem in kupcem. Kupec je s pogoji seznanjen pred oddajo naročila in jih ob oddaji naročila izrecno sprejme.

Prosimo, da pogoje pred nakupom pozorno preberete. Besedilo pogojev si lahko shranite ali natisnete; na voljo je tudi v obliki PDF.

1.1 Spremembe pogojev

Prodajalec si pridržuje pravico do spremembe teh pogojev. Spremembe začnejo veljati z objavo na spletni strani in veljajo za naročila, oddana po objavi spremembe. Za že oddana naročila veljajo pogoji, ki so bili v veljavi v trenutku oddaje naročila.

1.2 Ponudba

Spletna trgovina zverinica.si ponuja igrače, opremo in pripomočke za pse in mačke.

1.3 Jezik in pravo

Pogodba se sklepa v slovenskem jeziku. Besedilo sklenjene pogodbe prodajalec hrani v elektronski obliki na strežniku; kupec lahko kopijo zahteva na naslovu info@zverinica.si.

Za pogodbo se uporablja pravo Republike Slovenije. Za reševanje sporov je pristojno sodišče, določeno z veljavnimi predpisi. Te določbe ne omejujejo pravic potrošnika glede sodnega varstva in pristojnosti sodišč. Če ima potrošnik običajno prebivališče v drugi državi članici Evropske unije, mu izbira slovenskega prava ne odvzame varstva, ki mu ga zagotavljajo določbe prava države njegovega običajnega prebivališča, od katerih ni dovoljeno odstopiti z dogovorom, kadar so te določbe uporabljive po pravilih mednarodnega zasebnega prava.

2. Cene

Vse cene so navedene v evrih (EUR) in vključujejo davek na dodano vrednost. Cene ne vključujejo stroškov dostave, ki so navedeni posebej.

Prodajalec spoštuje objavljeno ceno. Cena, ki velja za posamezno naročilo, je cena, objavljena v trenutku oddaje naročila. Od sklenitve pogodbe dalje so cena in drugi pogoji za obe strani nespremenljivi.

Prodajalec ne uporablja avtomatiziranega sprejemanja odločitev ali oblikovanja profilov za prilagajanje cen posameznim kupcem. Vse objavljene cene veljajo enako za vse kupce.

2.1 Znižanja cen

Pri znižanju cene blaga prodajalec ob izdelku označi prejšnjo in znižano ceno. Za prejšnjo ceno šteje najnižja cena, ki jo je prodajalec uporabljal v zadnjih 30 dneh pred uveljavitvijo znižane cene. Če je bilo blago na trgu manj kot 30 dni, za prejšnjo ceno šteje najnižja cena, po kateri je bilo blago ponujeno v obdobju, v katerem je bilo na trgu.

Obdobje veljavnosti posameznega znižanja in morebitni pogoji so navedeni ob objavi znižanja.

3. Postopek nakupa

Nakup lahko opravijo registrirani uporabniki in kupci brez registracije.

3.1 Koraki nakupa

1. Izbira izdelkov. Kupec izbrane izdelke doda v košarico z gumbom »Dodaj v košarico«. V košarici lahko količine spreminja ali izdelke odstrani.
2. Pregled košarice. Kupec vidi izbrane izdelke, količine, ceno posameznega izdelka in skupno vrednost. Nato nadaljuje na blagajno.
3. Podatki kupca. Kupec vnese kontaktne podatke, naslov za račun in po potrebi ločen naslov za dostavo.
4. Način dostave in plačila. Kupec izbere način plačila. Prikaže se strošek dostave in končni znesek za plačilo.
5. Pregled naročila pred oddajo. Pred oddajo naročila kupec vidi celoten pregled naročila: izdelke, količine, cene, strošek dostave, skupni znesek, naslov in način plačila. Napake pri vnosu lahko na tem koraku popravi z vrnitvijo na prejšnji korak ali z urejanjem posameznega polja.
6. Sprejem pogojev. Kupec s potrditvijo označnega polja potrdi, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji. Polje ni vnaprej označeno.
7. Oddaja naročila. Kupec naročilo odda s klikom na gumb »Kupite sedaj«. S klikom nastane obveznost plačila.
8. Potrditev. Prodajalec prejem naročila nemudoma potrdi z elektronskim sporočilom na naslov, ki ga je kupec navedel.

3.2 Sklenitev pogodbe

Pogodba na daljavo je sklenjena, ko kupec odda naročilo. Kupec lahko naročilo prekliče na naslovu info@zverinica.si, dokler pošiljka ni odposlana.

Najpozneje ob dostavi blaga prodajalec kupcu na trajnem nosilcu podatkov zagotovi potrdilo o sklenjeni pogodbi.

3.3 Omejitve

Prodajalec dostavlja na naslove v Sloveniji in v države EU. Strošek dostave v druge države EU znaša 10,00 EUR z DDV in je prikazan pri zaključku naročila pred oddajo naročila. Osebni prevzem ni mogoč. Plačilo po

predračunu je mogoče le kot predplačilo.

4. Načini plačila

Kupec lahko naročeno blago plača:

- po povzetju, z gotovino ob prevzemu pošiljke pri dostavni službi (samo pri dostavi v Slovenijo, doplačilo 1,50 EUR z DDV);
- s plačilno ali kreditno kartico Maestro, Mastercard, Visa ali Visa Electron. Kartična plačila obdeluje ponudnik plačilnih storitev Stripe Inc. v varnem šifriranem okolju; prodajalec podatkov o kartici ne prejme in ne hrani;
- po predračunu z nakazilom na transakcijski račun prodajalca. Podatke za nakazilo kupec prejme ob zaključku naročila in po elektronski pošti. Blago se odpošlje po prejemu plačila. Če plačila ne prejmemo v treh delovnih dneh, se naročilo stornira;
- prek sistema PayPal.

Pri plačilu po povzetju prodajalec zaračuna doplačilo v višini 1,50 EUR z DDV, ki je prikazano pri zaključku naročila pred oddajo naročila. Za druge načine plačila prodajalec ne zaračunava dodatnih stroškov.

Prodajalec kupcev ne obravnava različno glede na državljanstvo, kraj prebivališča ali državo izdaje plačilne kartice.

5. Dostava

Dostavo opravlja Pošta Slovenije d.o.o.

Rok dostave je do 7 delovnih dni od obdelave naročila oziroma od prejema plačila pri plačilu po predračunu, PayPalu ali kartici. Če izdelka ni na zalogi, prodajalec kupca o tem obvesti po elektronski pošti ali telefonu in se z njim dogovori za dobavni rok.

Strošek dostave v Sloveniji znaša 3,90 EUR z DDV. Pri naročilih v vrednosti 39,00 EUR ali več (po upoštevanju morebitnih popustov) je dostava v Sloveniji brezplačna.

Dostavljamo tudi v druge države članice Evropske unije. Strošek dostave v druge države EU znaša 10,00 EUR z DDV ne glede na vrednost naročila.

Strošek dostave je prikazan pri zaključku naročila pred oddajo naročila.

Če kupec ob dostavi ni dosegljiv, dostavljalec pusti obvestilo preko SMS sporočila ali E-maila, pošiljko pa je mogoče prevzeti na navedeni pošti ali prevzemnem mestu.

Nevarnost izgube ali poškodovanja blaga preide na kupca, ko kupec ali oseba, ki jo je za to imenoval, blago fizično prevzame. Za poškodbe, nastale med prevozom, kupec reklamacijo naslovi na prodajalca.

Če kupec pošiljke ne prevzame in o odstopu ne obvesti prodajalca, lahko prodajalec pri naslednjem naročilu tega kupca omogoči le plačilo po predračunu.

6. Izdaja računa

Prodajalec kupcu za prodano blago izda račun z razčlenjenimi postavkami. Za izdajo računa kupcu ne zaračunava nobenega stroška, ne glede na obliko računa.

Kupec lahko na svojo zahtevo pri prodajalcu preveri pravilnost zaračunanega zneska glede na dogovorjene lastnosti in količino kupljenega blaga. Prodajalec kupcu na njegovo zahtevo pojasni pomen posameznih postavk računa.

Prodajalec je zavezanec za davčno potrjevanje računov.

Obvestilo o obveznosti izdaje in prevzema računa

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

7. Jamstvo za skladnost blaga

Prodajalec odgovarja potrošniku za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi in se pokaže v dveh letih od dobave blaga. Zakonskih pravic potrošnika zaradi neskladnosti blaga ni mogoče omejiti ali izključiti s pogodbenim dogovorom.

Blago mora ustrezati dogovorjenemu opisu, vrsti, količini, kakovosti in drugim dogovorjenim lastnostim ter biti primerno za dogovorjeni namen, s katerim je potrošnik prodajalca seznanil najpozneje ob sklenitvi pogodbe in s katerim je prodajalec soglašal. Izpolnjevati mora tudi zakonske zahteve za običajno uporabo blaga iste vrste, vključno z lastnostmi, trajnostjo, funkcionalnostjo in varnostjo, ki jih lahko potrošnik razumno pričakuje. Dobavljeno mora biti z dogovorjenimi oziroma razumno pričakovanimi dodatki, embalažo in navodili. Pri presoji skladnosti se upoštevajo tudi javne izjave o blagu, zlasti v oglaševanju in pri označevanju, pod pogoji, ki jih določa ZVPot-1.

Če se neskladnost pokaže v enem letu od dobave blaga, se domneva, da je obstajala že ob dobavi, razen če prodajalec dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

7.1 Obvestilo o neskladnosti

Potrošnik mora prodajalca o neskladnosti obvestiti v dveh mesecih od dneva, ko jo je ugotovil. Obvestilo lahko poda na elektronski naslov info@zverinica.si, po telefonu 030 550 522 ali po pošti EMPAWO, spletna trgovina, d.o.o., Cesta talcev 8, 1230 Domžale.

Potrošnik v obvestilu natančno opiše neskladnost in prodajalcu omogoči pregled blaga. Zaradi lažje obravnave lahko navede številko naročila oziroma druge podatke, ki omogočajo identifikacijo nakupa.

Če je obstoj neskladnosti sporen, prodajalec o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema njegovega jamčevalnega zahtevka.

7.2 Brezplačno popravilo ali zamenjava

Potrošnik lahko najprej zahteva brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga. Izbere lahko med popravilom in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če je izbrani zahtevek nemogoč ali bi v primerjavi z drugim zahtevkom povzročil nesorazmerne stroške za prodajalca ob upoštevanju vseh okoliščin.

Prodajalec vzpostavi skladnost v razumnem roku od trenutka, ko ga potrošnik obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika. Ta rok se lahko podaljša za najkrajši čas, potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar največ za 15 dni. Prodajalec potrošnika pred iztekom prvotnega roka obvesti o številu dni podaljšanja in razlogih zanj.

Vzpostavitev skladnosti je brezplačna. Potrebne stroške, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela in materiala, nosi prodajalec. Potrošnik da blago na voljo prodajalcu. Pri zamenjavi prodajalec zamenjano blago prevzame na svoje stroške; potrošniku ni treba plačati za njegovo običajno uporabo pred zamenjavo.

Prodajalec lahko zavrne vzpostavitev skladnosti, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali bi mu povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, vključno z vrednostjo skladnega blaga in pomenom neskladnosti. V tem primeru lahko potrošnik uveljavlja nadaljnja upravičenja v skladu z zakonom.

7.3 Znižanje kupnine ali odstop od pogodbe

Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če:

– prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga v skladu z zakonom oziroma je upravičeno zavrnil vzpostavitev skladnosti;
– neskladnost obstaja, čeprav je prodajalec poskušal vzpostaviti skladnost;
– je neskladnost tako resna, da upravičuje takojšnje znižanje kupnine ali odstop od pogodbe; ali
– je prodajalec izjavil oziroma je iz okoliščin očitno, da skladnosti ne bo vzpostavil v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Ne glede na navedeni vrstni red lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Potrošnik ne more odstopiti od pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme, da je neskladnost neznatna, nosi prodajalec.

Znižanje kupnine je sorazmerno zmanjšanju vrednosti prejetega blaga v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo skladno blago. Potrošnik odstop uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi.

Če se neskladnost nanaša le na del blaga iz iste pogodbe, lahko potrošnik pod zakonskimi pogoji odstopi glede tega blaga in tudi glede drugega skupaj kupljenega blaga, če od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi obdržal le skladno blago.

7.4 Vračilo blaga in kupnine

Ob odstopu zaradi neskladnosti potrošnik blago vrne na stroške prodajalca. Prodajalec vrne plačani znesek nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu blaga ali dokazila, da ga je potrošnik poslal nazaj.

Pri sorazmernem znižanju kupnine prodajalec ustrezni del kupnine vrne v osmih dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

7.5 Druge pravice potrošnika

Potrošnik lahko do izpolnitve prodajalčevih obveznosti zaradi neskladnosti zadrži plačilo preostalega dela kupnine oziroma njegovega dela. O tem prodajalca obvesti z izjavo. Pod zakonskimi pogoji ima tudi pravico

zahtevati povrnitev škode in stroškov, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka.

Pravice iz naslova neskladnosti prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik prodajalca obvestil o neskladnosti.

7.6 Obraba, poškodbe in morebitna garancija

Običajna obraba ter poškodbe, ki nastanejo izključno zaradi nepravilne uporabe ali zunanjih vplivov po dobavi in niso posledica neskladnosti, same po sebi ne pomenijo neskladnosti blaga. Ta določba ne izključuje odgovornosti prodajalca za pomanjkljivo kakovost oziroma drugo neskladnost blaga. Vsak zahtevek se presoja glede na konkretne okoliščine.

Zakonsko jamstvo za skladnost blaga velja neodvisno od morebitne garancije. Morebitna garancija ne omejuje potrošnikovih zakonskih pravic do prodajalca. Pravice zaradi neskladnosti so prav tako ločene od pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo, v 14 dneh brez navedbe razloga.

8. Pravica do odstopa od pogodbe

Kupec, ki je potrošnik, ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog.

8.1 Kako odstopiti

Kupec lahko prodajalcu odstop od pogodbe sporoči na katerikoli od naslednjih načinov:

- prek spletnega obrazca za odstop, dosegljivega na https://www.zverinica.si/odstopite-od-pogodbe/;
- na obrazcu za odstop od pogodbe, ki ga pošlje po elektronski pošti na info@zverinica.si ali po pošti na naslov EMPAWO, spletna trgovina, d.o.o., Cesta talcev 8, 1230 Domžale;
- z vsako drugo nedvoumno izjavo, iz katere izhaja, da od pogodbe odstopa. Izjavo lahko poda pisno (po elektronski pošti ali po pošti na zgoraj navedena naslova) ali ustno, na primer po telefonu na številko 030 550 522.

Uporaba obrazca ni obvezna. Prodajalec prejem obvestila o odstopu kupcu nemudoma potrdi na trajnem nosilcu podatkov (na primer po elektronski pošti).

Šteje se, da je kupec odstopno izjavo podal pravočasno, če jo poda ali pošlje v 14-dnevnem roku.

8.2 Vračilo blaga

Kupec vrne blago najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu, na naslov EMPAWO, spletna trgovina, d.o.o., Cesta talcev 8, 1230 Domžale.

Kupec sme blago pregledati in preizkusiti v obsegu, ki je nujen za ugotovitev njegove narave, lastnosti in delovanja, torej tako, kot bi to storil v fizični prodajalni. Odprtje embalaže samo po sebi ne pomeni izgube pravice do odstopa.

Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je to posledica ravnanja, ki presega navedeni obseg. Blago po možnosti vrne v originalni embalaži in s pripadajočimi dodatki, kar pa ni pogoj za uveljavitev pravice do odstopa.

Prodajalec ne sprejema pošiljk z odkupnino.

8.3 Stroški

Edini strošek, ki bremeni kupca ob odstopu od pogodbe, je neposredni strošek vračila blaga prodajalcu.

8.4 Vračilo plačil

Prodajalec kupcu vrne vsa prejeta plačila, vključno z zaračunanimi stroški dostave, nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu.

Vračilo se opravi z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec, razen če kupec izrecno soglaša z drugim plačilnim sredstvom in zaradi tega ne nosi dodatnih stroškov.

Prodajalec lahko vračilo prejetih plačil zadrži do prevzema vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

8.5 Kdaj pravice do odstopa ni

Kupec nima pravice do odstopa pri pogodbah o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih kupca in prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ter pri blagu, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti.

V vseh drugih primerih iz ponudbe te spletne trgovine pravica do odstopa velja brez omejitev.

9. Pritožbe in reševanje sporov

Kupec lahko pritožbo sporoči na elektronski naslov info@zverinica.si ali po telefonu. Prodajalec pritožbo obravnava in nanjo odgovori v najkrajšem možnem času, praviloma v osmih dneh, ter kupca obvesti o poteku postopka.

EMPAWO, spletna trgovina, d.o.o., skladno s tretjim odstavkom 32. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov obvešča, da ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu s tem zakonom.

Potrošniki iz drugih držav članic Evropske unije se lahko pri čezmejnih sporih obrnejo na Evropski potrošniški center.

10. Varstvo osebnih podatkov

Prodajalec osebne podatke obdeluje v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2).

Osebne podatke prodajalec posreduje tretjim osebam le v obsegu, ki je nujen za izvedbo naročila, in sicer ponudniku dostave ter ponudnikoma plačilnih storitev. Ti podatke obdelujejo izključno za namen dostave oziroma plačila.

Spletni katalog izdelkov je mogoče pregledovati brez navajanja osebnih podatkov. Podrobnosti so opredeljene v Izjavi o zasebnosti, ki je objavljena na spletni strani.

11. Ocene in mnenja kupcev

Ocene in mnenja o izdelkih lahko oddajo kupci, za katere sistem spletne trgovine na podlagi podatkov o naročilih potrdi nakup ocenjevanega izdelka. Pri preverjanju se uporabi povezava z uporabniškim računom oziroma elektronskim naslovom, uporabljenim pri nakupu. Preveritev potrjuje evidentiran nakup v naši trgovini, ne pa načina uporabe izdelka ali resničnosti vsake navedbe v mnenju.

Objavljamo pozitivna in negativna mnenja. Mnenja ne zavrnemo ali odstranimo zgolj zaradi nizke ocene oziroma kritične vsebine. Ne objavimo oziroma odstranimo mnenja z nezakonito, žaljivo ali z izdelkom nepovezano vsebino, neželeno oglaševanje ter vsebine, ki nedovoljeno razkrivajo osebne podatke drugih oseb. Pri moderiranju ne spreminjamo ocene ali pomena izkušnje kupca.

Z oddajo mnenja kupec omogoči njegovo objavo ob izdelku skupaj z imenom oziroma vzdevkom, ki ga vnese za javno objavo. Elektronski naslov se javno ne objavi. Obdelava osebnih podatkov je pojasnjena v izjavi o zasebnosti.

12. Uporaba piškotkov

Spletna stran uporablja piškotke. Nujni piškotki so potrebni za delovanje spletne trgovine, za vse druge pa prodajalec pred namestitvijo pridobi privolitev uporabnika. Privolitev je mogoče kadar koli spremeniti ali preklicati.

Podrobnosti so opredeljene v Pravilniku o piškotkih, objavljenem na spletni strani.

13. Skrb za okolje

Družba EMPAWO, spletna trgovina, d.o.o. je vključena v sistem ravnanja z odpadno embalažo družbe DINOS d.d.

14. Podatki o prodajalcu

Naziv: EMPAWO, spletna trgovina, d.o.o.

Naslov sedeža in naslov za pritožbe: Cesta talcev 8, 1230 Domžale, Slovenija

Telefon: 030 550 522

Elektronska pošta: info@zverinica.si

Matična številka: 9310045000

Identifikacijska številka za DDV: SI51324474 (davčni zavezanec: DA)

Transakcijski račun: SI56 0279 6026 6641 127, SWIFT/BIC: LJBASI2X

Vpis v register: Okrožno sodišče v Ljubljani, št. vpisa 2023/1939

Osnovni kapital: 7.500,00 €

Za opravljanje dejavnosti spletne prodaje igrač in opreme za hišne živali posebna dovoljenja niso predpisana.

Prodajalec ni podpisnik kodeksa ravnanja.

15. Veljavnost

Ti splošni pogoji poslovanja veljajo od 28.10.2026 do preklica.