**1.Splošno**

V splošnih pogojih poslovanja so določeni pogoji za pripravo, nakup in prodajo izdelkov v Lekarni TOP-LEK (v nadaljevanju »Lekarna«).

Lekarna obiskovalca pred oddajo podatkov opozarja na splošne pogoje in zahteva, da se z njimi seznani in strinja. Če se z njimi ne strinja, do takšne obravnave ne more priti.

Lekarna si pridržuje pravico, da kadar koli in brez predhodnega obvestila spremeni splošne pogoje na spletni strani. Spremembe začnejo veljati z dnem njihove objave. Vse spremembe splošnih pogojev so za uporabnike zavezujoče.

**2. Opredelitev pojmov**

V poslovanju Lekarne in njenih splošnih pogojih se uporabljajo sledeče definicije:

 *Uporabnik j*e oseba za katero preko oddaje potrebnih podatkov poskrbimo za

zadovoljitev njenih pričakovanj.

 *Registrirani uporabnik* je uporabnik, ki je izpolnil predpisan obrazec.

 *Kupec* je uporabnik, ki opravi nakup. Kupec je lahko potrošnik ali pravna oseba.

 *Naročilo ali nakup* predstavljajo vsi izdelki, ki jih je kupec naročil v Lekarni.

 *Ponudnik* je Lekarna TOP-LEK.

**3. Naročila**

V Lekarni je mogoče naročiti izdelke in storitve. Naročilo oz. nakup lahko izvede fizična ali pravna oseba.

Če Lekarna oceni, da obstaja sum zlorabe lahko naročilo kadarkoli zavrne.

Z izvedbo naročila kupec potrjuje, da je bil seznanjen s splošnimi pogoji in da je bil nanje izrecno opozorjen.

**4. Cene**

Vse cene, ki so navedene ob pripravi ponudbe, so izražene v evrih (EUR) in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV), ne zajemajo pa stroškov dostave oziroma poštnine.

Lekarna lahko cene izdelkov dnevno spreminja brez predhodnega obvestila.

**5. Vračila blaga**

V skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov naročenih izdelkov NI mogoče vrniti ali zamenjati!

V 43. členu Zakona o varstvu potrošnikov je zapisano, da potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe v primeru, da narava samih izdelkov ni primerna za vračilo.

Izdelki, ki so na voljo v Lekarni, pripadajo kategorijam zdravil, prehranskih dopolnil, medicinsko tehničnih pripomočkov, kozmetičnih izdelkov in podobno. Ti izdelki predstavljajo proizvode in pripomočke, ki lahko prihajajo v stik s telesom in telesnimi tekočinami, nekatere pa je potrebno hraniti pri kontrolirani temperaturi. Iz navedenih razlogov vračilo naročenega blaga NI možno.

To določilo se ne uporablja v primerih napake ali dostave napačnih izdelkov s strani ponudnika, kar se rešuje v dogovoru s kupcem.

**6. Reklamacije**

V primeru reklamiranja izdelkov, kupec kontaktira Lekarno osebno ali preko kontaktnih podatkov navedenih na spletni strani.

Če se prejeti ali dostavljeni izdelki vsebinsko razlikujejo od tistih, ki jih je kupec izbral, je možno vračilo izdelkov.

Lekarna v takih primerih krije stroške morebitnega ponovnega pošiljanja.

Kadar je bil kupcu po pomoti izdan oziroma poslan napačen izdelek, pričakovani izdelek pa ni dobavljiv, se bosta Lekarna in kupec dogovorila za vračilo izdelka oziroma za zamenjavo s podobnim izdelkom. Tudi v tem primeru stroške poštnine, nastale pri vračanju izdelka, krije Lekarna.

V primeru, da so dostavljeni izdelki neustrezne kvalitete oziroma niso v skladu s specifikacijami in zahtevami za ta izdelek, mora kupec reklamirati izdelek najkasneje v enem tednu . Reklamacije po izteku tega obdobja niso veljavne.

Izdelek je možno reklamirati samo v primeru, da je embalaža še originalno zaprta in nepoškodovana.

Lekarna ne odgovarja za skrite napake v vsebnosti originalno zaprtega proizvoda.

Kupec, ki je Lekarno pravočasno in pravilno obvestil o napaki, ima pravico od nas zahtevati, da

 *odpravi napako* na izdelku ali

 *vrne del plačanega zneska* v sorazmerju z napako ali

 izdelek z napako *zamenja z novim* brezhibnim izdelkom ali

 *vrne plačani znesek*.

Kupec po lastni izbiri zahteva od ponudnika izpolnitev ene od zgoraj navedenih možnosti.

**7. Možnosti plačila**

 Plačilo po predračunu: predračun je lahko fizično predan ali poslan na e-naslov kupca. Naročeni izdelki se odpremijo oziroma predajo takoj po prejemu celotnega zneska nakupa (kupnina in stroški pošiljanja). Plačilo mora biti izvedeno do dneva valute.

 Plačilo po računu ob osebnem prevzemu. Račun je lahko v primeru predhodne priprave tudi v naprej poslan na e-naslov kupca. Plačilo mora biti izvedeno do dneva valute.

 Plačilo po povzetju: kupec plača znesek nakupa poštnemu uslužbencu ob prevzemu blaga. Dodatno se obračuna vplačilo obrazca UPN za odkupnino po ceniku Pošte Slovenije.

**8. Dostave**

Dostavo izvaja Pošta Slovenije po ceniku objavljenem na njihovi spletni strani.

Pri nakupih po povzetju Pošta Slovenije obračuna dodatni strošek za odkupnino.

Za nakupe nad 80 EUR, oziroma po predhodnem dogovoru, je dostava brezplačna.

**9. Dobavni roki**

Dobavni rok naročila za izdelke na zalogi je praviloma do največ 3 delovne dni. Za izdelke, ki jih Lekarna trenutno nima na zalogi, je dobavni rok lahko daljši. V tem primeru se kupca o tem obvesti z elektronskim sporočilom, ki vsebuje podatke o predvidenem času dobave.

V primeru, ko ponudnik naročene izdelke odpremi pravočasno, ni odgovoren za morebiten prekoračen rok dostave pogodbenega izvajalca.

**10. Garancije**

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na priloženem garancijskem listu ali na računu. Garancija je veljavna le ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na priloženem garancijskem listu ali na računu.

**11. Odgovornost Lekarne**

Lekarna ni odgovorna za posledice uporabe zdravil in ostalih izdelkov, kupljenih pri nas, če nastanejo zaradi uporabe, ki ni v skladu z navodili za uporabo teh zdravil in ostalih izdelkov.

Pred uporabo natančno preberite navodilo! O tveganju in neželenih učinkih se posvetujte z zdravnikom ali farmacevtom.

V kolikor želi uporabnik pridobiti varnostni list za določen izdelek, nas kontaktira na katerikoli kontaktni podatek in Lekarna bo pridobila potreben dokument.

Lekarna ni odgovorna za motnje pri e-izpolnjevanju obrazcev, če so posledica ravnanja uporabnika oziroma infrastrukture.

**12. Varnost**

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

**13. Uporaba piškotkov** (ang. Cookies)

Piškotki so besedilne datoteke, ki jih na vaš računalnik naloži spletni strežnik. Piškotki ne vsebujejo nobenih podatkov, s katerimi bi lahko ugotovili vašo identiteto. Večina brskalnikov piškotke samodejno sprejema. Če jih ne želite sprejemati, ali pa želite, da ste obveščeni, preden se piškotek naloži na vaš računalnik, lahko to določite v nastavitvah vašega brskalnika. Lekarna lahko samodejno zbira tudi nekatere podatke o strojni in programski opremi računalnika uporabnika oz. kupca. Med te podatke sodijo: naslov IP, vrsta brskalnika, imena domen, čas dostopanja in naslovi spletnih mest, ki ste jih obiskali v naši lekarni. Te informacije ponudnik uporablja izključno za pregled splošne statistike o uporabi spletne strani Lekarne.

**14. Izjava o izvensodnem reševanju potrošniških sporov**

Skladno z zakonskimi normativi **(**32. čl. Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov) Lekarnaizjavlja, da ne priznava pristojnosti izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Pritožbo lahko kupec vloži le na evropski platformi za spletno reševanje potrošniških sporov z uporabo elektronske povezave: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL