

Informacija potrošniku pri prodaji dodatnega blaga zunaj poslovnih prostorov (IPPZPP-DB)

1. Prodajalec

RWE Ljubljana, energetske storitve, d.o.o., Bravničarjeva ulica 13, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Dobavitelj).

Če potrebujete splošne informacije ali pomoč o naši ponudbi, dostavi ali vračilu blaga, se lahko obrnete na spodnje naslove oz. telefonske številke:

- telefon: **080 3636**
 - vsak delovnik od ponedeljka do petka od 8:00 do 20:00.
- e-pošta: **info@rwe.si**
- spletna stran: **www.rwe.si**
- sedež podjetja: **RWE Ljubljana d.o.o., Bravničarjeva ulica 13, 1000 Ljubljana**

2. Cene

Ponujene cene so določene v Ceniku električne energije in Ceniku dodatnega blaga in veljajo v trenutku oddaje naročila kupca oziroma so veljavne tiste cene, ki so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo.

Vse cene so navedene v evrih ter že vsebujejo davek na dodano vrednost (DDV), razen če je izrecno napisano drugače. Stroški dostave so vključeni v ceno izdelkov, razen če ni navedeno drugače.

3. Plačilo dodatnega blaga

Dobavitelj kupcu zaračuna kupnino za naročeno dodatno blago na skupnem računu (mesečni položnici) za energent (električna energija in/ali zemeljski plin), ki je izdan na podlagi sklenjene Pogodbe o dobavi električne energije oz. Pogodbe o dobavi zemeljskega plina in Aneksa za prodajo dodatnega blaga (v nadaljevanju: Aneks DB).

Dobavitelj kupcu nudi možnost plačila dodatnega blaga obročno, pod pogoji kot izhaja iz Aneks DB oz. vsakokrat veljavnega Cenika električne energije in Cenika dodatnega blaga.

4. Dostava dodatnega blaga

Dobavitelj se zavezuje naročeno dodatno blago dobaviti v roku 30 dni od sklenitve Aneksa DB.

Dobavitelj bo dodatno blago dostavil kupcu na dom oziroma na dogovorjen naslov brez dodatnih stroškov. V primeru, da kupec dodatnega blaga ne prevzame, se blago vrne na naslov Dobavitelja. Kupec lahko takšno blago osebno prevzame na naslovu Dobavitelja v nadaljnjem roku 14 dni. Po preteku tega roka se šteje, da je kupec dostavo dodatnega blaga zavrnil in s tem odstopil od Aneksa DB.

5. Vračilo dodatnega blaga (pravica do odstopa od pogodbe)

Pred nameravanim vračilom dodatnega blaga nas lahko obvestite na info@rwe.si, da se dogovorimo o najboljši rešitvi.

Potrošnik ima pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopi od Aneksa DB. Odstopni rok poteče v 14 dneh po prejetju naročenega blaga (oziroma po prejetju zadnjega kosa blaga, če ste v enem naročilu naročili več kosov blaga), ne da bi morali navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je odstopna izjava pravočasna, če je oddana v roku. Vrnitev naročenega Dobavitelju v roku 14 dni od prejema je enakovredna sporočilu o odstopu od pogodbe (odstopni izjavi). Blago lahko brez nepotrebne odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, na katerega ste obvestil Dobavitelja o odstopu od pogodbe vrnete na dva načina:

- vrnjeno blago s pripadajočo dokumentacijo pošljete na sedež Dobavitelja. Neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik, razen če je vnaprej dogovorjeno drugače. V primeru pošiljk z odkupnino si pridružujemo pravico sorazmernega zmanjšanja vrnjene kupnine;
- z vrnjnim blagom se na lastne stroške osebno oglašite na sedežu Dobavitelja in tam opravite vračilo kupljenega blaga skupaj s pripadajočo dokumentacijo.

Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga zaradi ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za določanje njegove narave, lastnosti in delovanja.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti Dobavitelja o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe. Prosimo vas, da izpolnite priloženi **obrazec**

za odstop od pogodbe/vračilo blaga in ga priložite vrnjenemu blagu. Blago vrnite v originalni embalaži. Izdelek mora biti nepoškodovan in v nespremenjeni količini. Če potrošnik odstopi od pogodbe, mu bo Dobavitelj v 14 dneh od dneva prejetja obvestila o odstopu od pogodbe povrnil vsa prejeta plačila za dodatno blago, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani Dobavitelja). Tako povračilo Dobavitelj izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je izrecno dogovorjeno drugače; v nobenem primeru pa zaradi tega povračila potrošnik ne nosi nikakršnih stroškov. Dobavitelj lahko zadrži plačilo, dokler ne prejme vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne pošlje dokaza, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek se zgodi prej. V odstopnem obrazcu navedite številko osebnega bančnega računa na katerega vam bomo vrnili plačilo kupnine. Vračilo kupnine je možno izključno preko nakazila na vaš bančni račun. Gotovine ne izplačujemo.

Za vse dodatne informacije smo vam na voljo na telefonski številki 080 36 36 ali na elektronskem naslovu info@rwe.si.

6. Reklamacije

Garancijo za izdelke in reklamacijo izdelkov Dobavitelj zagotavlja skladno z veljavno zakonodajo Republike Slovenije.

Kupec lahko blago reklamira, če blago nima lastnosti, ki jih je Dobavitelj izrecno obljubil, če je Dobavitelj poslal napačne izdelke, v napačni količini, barvi ali izdelki kako drugače odstopajo od kupčevega naročila. Ob prijavi reklamacije se izpolni reklamacijski zapisnik.

Na reklamacijskem zapisniku se zapišejo kupčeve ugotovitve in zahtevano izbirno pravico glede rešitve reklamacije. Kupec ima pravico do izbire rešitve, njegova zahteva (zamenjava blaga, dobropis ali vračilo denarja) se zabeleži na reklamacijskem zapisniku. Reklamacijski zapisnik se izpolni v dveh izvodih, en izvod se posreduje kupcu.

Kupec lahko prijavi reklamacijo:

- izpolni reklamacijski zapisnik, ki se nahaja na sedežu Dobavitelja,
- pokliče v klicni center Dobavitelja, kjer se izpolni reklamacijski zapisnik.

Vsako pritožbo in reklamacijo bo Dobavitelj obravnaval v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov. Pritožbe in reklamacije na izdelke oziroma storitev lahko sporočite na e-naslov info@rwe.si ali preko telefona na št.: 080 3636.

7. Garancija

- Garancija velja na območju Republike Slovenije.
- Dobavitelj jamči za kakovost izdelka oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili.
- Garancijski rok začne teči z dnem izročitve izdelka kupcu.
- Če pooblaščen servis vašega izdelka ne popravi v 45 dneh, bo Dobavitelj na vašo zahtevo izdelek zamenjal z novim. Za sprejem v reklamacijo se šteje dan, ko je izdelek sprejet v reklamacijo pri Dobavitelju ali na pooblaščenem servisu.
- Čas, v katerem vam uvoznik zagotavlja servis, vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate je vsaj 3 krat daljši od garancijskega roka.
- Popravila na domu zaradi zahtevnosti in neprenosljivosti sodobne servisne opreme ter razpoložljivosti rezervnih delov niso mogoča (razen bele tehnike).
- Za prevoz aparata do pooblaščenega servisa priznavamo najbolj racionalno tarifo javnega prevoza, vendar le ob predložitvi ustreznega potrdila.
- Dobavitelj ni usposobljen za tehnično presojo glede morebitnih okvar in tako tudi ne more odločiti o zamenjavi izdelka brez mnenja pooblaščenega servisa v okvari.

Garancija ne velja v primerih

- če kupec ni ravnal po navodilih za uporabo izdelka,
- da je v izdelek posegala nepooblaščen oseba,
- da je izdelek mehansko poškodovan,
- če je okvara nastala zaradi izlitja baterij,
- če je okvaro povzročilo izredno nihanje omrežne napetosti ali višja sila.

8. Stvarna napaka

Napaka je stvarna:

- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet;
- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila Dobavitelju znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je Dobavitelj izročil izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Primernost izdelka za normalno rabo se preverja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli Dobaviteljevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal Dobavitelj ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitevijo izdelka ali navedbami na samem izdelku. Kupec mora Dobavitelja o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te in na lastne stroške obvestiti v zakonsko določenem roku ter Dobavitelju omogočiti pregled izdelka.

Kupec, ki je Dobavitelja pravilno obvestil o stvarni napaki, ima pravico od Dobavitelja zahtevati:

- ali odpravo napake na izdelku;
- ali vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako;
- ali vračilo plačanega zneska.

Natančneje pravico do uveljavljanja stvarnih napak ureja Zakon o varstvu potrošnikov.

9. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Družba RWE Ljubljana d.o.o. skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

10. Varovanje osebnih podatkov

Dobavitelj se zavezuje, da bo osebne podatke Odjemalca varoval skladno z vsakokrat veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov, Odjemalec pa se zavezuje varovati tiste podatke Dobavitelja, ki skladno z veljavno zakonodajo predstavljajo poslovno skrivnost Dobavitelja.

Dobavitelj osebne podatke Odjemalca obdeluje v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679), vsakokrat veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov in Izjavo o varstvu osebnih podatkov. Izjava o varstvu osebnih podatkov, ki vsebuje vse informacije o obdelavi, uporabi ter varstvu osebnih podatkov in pravicah Odjemalcev, je dostopna na spletni strani Dobavitelja (www.rwe.si) in na sedežu Dobavitelja.

Ljubljana, 1.9.2018

RWE Ljubljana d.o.o.

RWE

RWE Ljubljana d.o.o.
Bravničarjeva ulica 13, p.p. 376
1000 Ljubljana