

**Poslovni pogoji**  
**Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine regiotoy.si**

**1. Opredelitve**

Področje uporabe splošnih pogojev poslovanja (v nadaljevanju: SPP)

Ti Splošni pogoji poslovanja veljajo za nakupe, naročila in elektronske pogodbe, sklenjene prek spletne strani **regiotoy.si**, ki je v lasti in upravljanju podjetja **REGIO Játékkereskedelmi Kft.**

Ti SPP se uporabljajo za vse poslovne transakcije, sklenjene med podjetjem REGIO Játékkereskedelmi Kft. in potrošnikom (naročnikom, kupcem) elektronsko, na območju Evropske unije.

**Pravni viri:**

- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1, Uradni list RS, št. 130/22, 68/23)
- Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT, Uradni list RS, št. 96/09, 19/15, 31/18, 189/21)
- Obligacijski zakonik (OZ, Uradni list RS, št. 83/01, 32/04, 40/07, 97/07, 64/16)
- Zakon o digitalnih storitvah in vsebinah (ZDStV, Uradni list RS, št. 43/23)

**Izjave:**

Jezik pogodbe je slovenščina. Za pogodbo ne obstaja kodeks ravnanja.

Pogodba, sklenjena na podlagi tega dokumenta, ne velja za pisno pogodbo in se ne arhivira.

Podjetje sprejema splošno uveljavljene in dostopne tehnične zaščitne ukrepe.

Strojna in programska oprema, ki jo uporablja podjetje, varno sodelujeta pri obdelavi digitalnih vsebin, nastalih v okviru elektronskih trgovinskih transakcij.

**2. Podatki o podjetju (ponudniku storitev):**

|                       |                                                    |
|-----------------------|----------------------------------------------------|
| Naziv:                | REGIO Játékkereskedelmi Kft.                       |
| Kratko ime:           | REGIO Kft.                                         |
| Naslov:               | 1119 Budapest, Nádorfejérvári út 23-25.            |
| Poštni naslov:        | 1119 Budapest, Nádorfejérvári út 23-25.            |
| Bančni račun:         | BE02 9140 8661 4140                                |
| Davčna številka:      | HU-10431674-2-44                                   |
| Statistična številka: | 10431674-4649-113-01                               |
| Matična številka:     | Cg. 01-09-070999, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága |

Služba za podporo strankam in obravnavo pritožb:

|           |                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------|
| Naslov:   | 1119 Budapest, Nádorfejérvári út 23-25.                        |
| E-naslov: | <a href="mailto:support@regiotoy.com">support@regiotoy.com</a> |

Podatki o ponudniku strežnika:

RACKFOREST KFT.

<https://www.rackforest.com/>

Naslov: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Telefon: +36 70 881 4184

E-naslov: [info@rackforest.com](mailto:info@rackforest.com)

### **3. Splošne informacije**

- 3.1. Spletna trgovina je dostopna na spletnem naslovu <https://regiotoys.si/>
  - 3.2. Objave izdelkov oziroma blaga v spletni trgovini pomenijo ponudbo podjetja.
  - 3.3. Kupec z oddajo naročila na ponudbo, objavljeno v spletni trgovini, sprejme ponudbo podjetja. Kupec se zaveda, da oddaja naročila pomeni obveznost plačila.
  - 3.4. Čas sklenitve pogodbe v skladu s temi splošnimi pogoji je trenutek, ko podjetje prejme naročilo kupca – torej ko postane naročilo dostopno podjetju.
  - 3.5. Podjetje je dolžno brez odlašanja elektronsko potrditi prejem naročila. Če kupec v razumnem roku – najkasneje v 48 urah po oddaji naročila – ne prejme potrditve, se šteje, da ni več zavezan ponudbi ali sklenitvi pogodbe.
  - 3.6. Naročilo in potrditev naročila se štejeta za dostavljena, ko postaneta naslovniku dostopna.
  - 3.7. Za nakup v spletni trgovini je registracija mogoča, vendar ni obvezna. Za sklenitev pogodbe je podjetje dolžno zahtevati osebne identifikacijske podatke v skladu z davčno-računovodskimi predpisi.
  - 3.8. Pravne zaveze v spletni trgovini lahko samostojno sklepajo le fizične osebe, starejše od 18 let, z popolno poslovno sposobnostjo, ter pravne osebe in organizacije. Osebe, stare med 14 in 18 let, lahko veljavno sklepajo le manjše pogodbe, značilne za vsakdanje življenje, oziroma razpolagajo z lastnim dohodkom, pridobljenim z delom, v njegovem okviru.
  - 3.9. Vse cene so navedene v evrih (EUR), vključujejo DDV in veljajo kot bruto zneski.
  - 3.10. Za nakupe brez predhodne registracije veljajo enaka pravila kot za registrirane uporabnike.
  - 3.11. Ni sprejetega kodeksa ravnanja v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) glede prepovedi nepoštenih poslovnih praks do potrošnikov.
  - 3.12. V primeru znižane cene bo ponudnik uporabnike v celoti obvestil o akciji in njenem trajanju, pri tem pa bo spoštoval zakonske predpise o objavi znižanj cen ter navedel prejšnjo ceno, ki jo je podjetje uporabljalo v določenem obdobju pred znižanjem.
  - 3.13. Če se kljub skrbnosti ponudnika v spletni trgovini pojavi napačna cena (zlasti očitno napačna, npr. "0 EUR" ali "1 EUR" zaradi sistemske napake ali znatno odstopajoča od običajne tržne vrednosti), ponudnik ni dolžan potrditi naročila po napačni ceni, temveč lahko ponudi potrditev po pravilni ceni. Kupec se v tem primeru lahko odloči, ali bo sprejel popravljeno ponudbo ali odstopil od nakupa.
  - 3.14. Napačna cena pomeni očitno nesorazmerje med dejansko in navedeno vrednostjo izdelka, kar bi moral povprečen potrošnik prepoznati.
- V skladu z določbami Obligacijskega zakonika (OZ, Uradni list RS, št. 83/01, 32/04, 40/07, 97/07, 64/16) je pogodba veljavno sklenjena le, če obstaja medsebojno in usklajeno soglasje volj pogodbenih strank.
- Če se stranki ne moreta dogovoriti o pogodbenih pogojih, torej ni skupne volje, pogodba ni veljavno sklenjena, zato iz nje ne izhajajo nobene pravice ali obveznosti.

### **4. Izdelki, dostopni v spletni trgovini**

- 4.1. Izdelki, ki jih podjetje ponuja v prodajo, so otroške igrače, pri katerih uporaba ni izključena za odrasle osebe. Igrače ne zahtevajo posebnega načina uporabe, razen če je to izrecno navedeno, njihova stopnja nevarnosti pa je označena na posameznem izdelku.
  - 4.2. Vsak izdelek je opremljen z navodilom za uporabo.
- Priporočilo za shranjevanje: v suhem prostoru pri sobni temperaturi.

4.3. Podjetje na opisnih straneh izdelkov objavlja ključne lastnosti posameznih izdelkov, kupec pa se lahko o dejanskih lastnostih izbranega izdelka natančneje seznani z navodili za uporabo, priloženimi k izdelku.

Podjetje priloži navodila za uporabo v skladu z zakonskimi predpisi.

Če kupec naključno ne prejme navodil skupaj z izdelkom, mora to nemudoma sporočiti službi za podporo strankam – še pred uporabo izdelka.

Podjetje je v tem primeru dolžno brez odlašanja zagotoviti nadomestna navodila.

Če kupec tega ne prijavi pravočasno, podjetje ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo ali stroške, ki bi kupcu nastali zaradi manjkajočih navodil za uporabo.

## **5. Postopek nakupa**

5.1. Kupec lahko izbrane izdelke poišče in doda v nakupovalno košarico z brskanjem po kategorijah ali z uporabo iskalnega polja na spletni strani, kamor vnese ime izdelka ali ključno besedo.

5.2. S klikom na gumb „Dodaj v košarico“ se izdelek samodejno doda v nakupovalno košarico.

5.3. Po končanem izboru izdelkov kupec klikne na gumb „Naroči“, s čimer sistem preusmeri na zaključne korake naročila. Tam je mogoče:

- pregledati in urejati vsebino košarice,
- izbrati način dostave in plačila,
- vnesti oziroma preveriti podatke, potrebne za nakup.

5.4. Kupec lahko pred oddajo naročila popravi vse napake v vnesenih podatkih.

Podatke, vnesene ob registraciji, lahko kupec kadarkoli spremeni po prijavi v razdelek „Profil“.

5.5. Vsebina košarice je kadarkoli pregledna, mogoče jo je spreminjati ali izprazniti.

5.6. Postopek naročila se zaključi s klikom na gumb „Zaključi naročilo“, kjer ima kupec možnost ponovno preveriti vse podatke, sprejeti Splošne pogoje poslovanja (ÁSZF) in oddati naročilo ali pa odstopiti od nakupa.

Z oddajo naročila kupec sprejme ponudbo podjetja, ki je bila objavljena v spletni trgovini.

5.7. Kupec prejme elektronsko potrditev naročila nemudoma, najkasneje pa v 48 urah po oddaji naročila.

Potrditev vsebuje:

- naziv in opis naročenega izdelka,
- naziv in poslovne podatke podjetja,
- ceno izdelka in morebitne druge stroške.

Če kupec potrdila v 48 urah ne prejme, se šteje, da ni zavezan ponudbi ali pogodbi.

5.8. Na naročilnici v spletni trgovini je na voljo polje „Opomba“, ki ni obvezno.

Tu lahko kupec navede dodatne pripombe, zahteve ali prošnje glede naročenih izdelkov.

Kupec lahko pripombe, zahteve ali pritožbe pošlje tudi na kontaktne podatke službe za podporo strankam.

5.9. Naročila se obdelujejo v vrstnem redu prejema. Čeprav sistem prikazuje zalogo, lahko pride do primera, ko je izdelek ob pripravi paketa poškodovan ali neuporaben – v tem primeru izdelek ne bo odposlan, podjetje pa bo kupca o tem obvestilo.

5.10. Popravljanje napak pri vnosu podatkov:

Kupec ima med postopkom naročila večkrat možnost tehničnega popravka vnesenih podatkov.

Možno je spremeniti količino izdelkov v košarici, in sicer z vnosom pravilnega števila v polje pred oznako „kos“.

Če želi kupec izdelek odstraniti iz košarice, to lahko stori s klikom na gumb „X“. Kupec lahko spremeni tudi podatke, ki jih je vnesel ob registraciji.

## **6. Nakup po predhodni registraciji**

6.1. Naročilo se v tem primeru začne z registracijo uporabnika v spletni trgovini.

6.2. Podjetje ne odgovarja za napake, zamude pri dostavi ali druge težave, ki nastanejo zaradi napačno ali netočno navedenih podatkov s strani kupca.

Podjetje prav tako ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki nastane, če kupec pozabi, zamenja ali razkrije svoje uporabniško ime ali geslo, ali če ti podatki postanejo dostopni nepooblaščenim osebam iz razlogov, ki niso pripisljivi podjetju.

6.3. Objave izdelkov v spletni trgovini pomenijo ponudbo podjetja.

Kupec z oddajo naročila na objavljeno ponudbo sprejme ponudbo podjetja in se zaveda, da oddaja naročila pomeni obveznost plačila.

6.4. Čas sklenitve pogodbe: pogodba se šteje za sklenjeno, ko podjetje prejme naročilo kupca, oddano na podlagi ponudbe iz točke 6.3, oziroma ko naročilo postane dostopno podjetju.

6.5. Podjetje je dolžno brez odlašanja elektronsko potrditi prejem naročila.

Če kupec potrdila ne prejme v razumnem roku, najkasneje pa v 48 urah po oddaji naročila, se šteje, da ni več zavezan ponudbi ali pogodbi.

6.6. Naročilo in potrditev naročila se štejeta za dostavljena, ko postaneta dostopna podjetju oziroma kupcu.

6.7. Podjetje ni odgovorno, če kupec ne prejme potrditve naročila zaradi:

- napačno navedenega e-poštnega naslova,
- polnega e-poštnega predala,
- ali katerega koli drugega razloga, ki je posledica napake kupca (npr. tipkarska napaka, napačni podatki ipd.).

6.8. Če naročenega izdelka ni na zalogi ob oddaji naročila ali ga ni mogoče zagotoviti v 7 dneh, si podjetje pridržuje pravico, da naročila ne sprejme.

V tem primeru pogodba ni sklenjena, kupec pa je o tem obveščen.

Če je bila kupnina že plačana, podjetje nemudoma poskrbi za vračilo plačanega zneska.

## **7. Plačilo in izpolnitev pogodbe**

7.1. Podjetje vse cene navaja v evrih (EUR), pri čemer so v ceno vključeni DDV in stroški embalaže.

Kupec je o stroških dostave obveščen pred oddajo končnega naročila, te stroške pa s potrditvijo naročila sprejme.

7.2. Med postopkom naročila kupec lahko izbere med naslednjimi načini plačila in dostave:

- a) plačilo ob dostavi kurirju (plačilo po povzetju),
- b) dostava s kurirsko službo z vnaprejšnjim plačilom s plačilno kartico prek spleta,
- c) dostava s kurirsko službo z vnaprejšnjim plačilom prek Apple Pay ali Google Pay.

Spletna plačila s plačilnimi karticami se izvajajo prek sistema Barion.

Podatki o plačilnih karticah niso posredovani trgovcu.

Storitev opravlja Barion Payment Zrt., institucija pod nadzorom Madžarske narodne banke, številka dovoljenja: H-EN-I-1064/2013.

d) dostava s kurirsko službo z vnaprejšnjim plačilom po predračunu (bančno nakazilo).

7.3. Možni načini plačila so:

- vnaprejšnje plačilo (bančno nakazilo) ali
- plačilo po povzetju kurirju.

Pri izbiri plačila po povzetju se zaračuna provizija v višini 1,5 EUR.

Pri vnaprejšnjem bančnem nakazilu mora kupec v polje „namen plačila“ vnesti svoje ime in številko potrditve naročila.

7.4. Stroški dostave s kurirjem so naslednji:

#### **Z dostavno službo GLS:**

| <b>Znesek nakupa</b> | <b>Velikost paketa</b> | <b>Znesek stroškov dostave</b> |
|----------------------|------------------------|--------------------------------|
| 0 – 49 EUR           | Ni prevelik            | 3,99 EUR                       |
| nad 49 EUR           | Ni prevelik            | BREZPLAČNO                     |
| nad 0 EUR            | Prevelik               | 20 EUR                         |

V primeru prevelikega blaga (če je teža embalaže večja od 40 kg ali če je obseg embalaže večji od 300 cm (2x višina + 2x širina + 1x dolžina)) je strošek dostave: 20 EUR.

Ali je izdelek prevelik, je v vsakem primeru označeno na strani izdelka.

#### **V primeru dostave na prevzemno mesto Packeta:**

| <b>Znesek nakupa</b> | <b>Znesek stroškov dostave</b> |
|----------------------|--------------------------------|
| 0 – 49 EUR           | 2,99 EUR                       |
| nad 49 EUR           | BREZPLAČNO                     |

V primeru prevelikega blaga dostava na prevzemno mesto Packeta ni mogoča.

Ker naši dostavljavci opravljajo dostavo med **08:00 in 17:00 uro**, prosimo kupca, da kot naslov za dostavo navede kraj, kjer je dosegljiv tudi čez dan – na primer naslov delovnega mesta – ter da vnese ime osebe za prevzem in mobilno številko.

V polje **Opomba** lahko zapišete vse informacije, ki so pomembne za dostavo (npr. „sosed X Y prevzame paket“, „navedeni naslov za dostavo je moje delovno mesto, 4. nadstropje, soba 520“, „paket lahko prevzame tudi prodajalka, pri njej sem pustil denar“).

Če kurir na navedenem naslovu ne najde nikogar, pošlje obvestilo o neuspešni dostavi na e-naslov, ki ga je kupec navedel ob naročilu.

Sistem spletne trgovine deluje **povsem avtomatizirano** – podatki, ki jih kupec vnese v ustrezna polja ob naročilu, se samodejno, brez dodatnega preverjanja, prenesejo na pošiljko. Zato prosimo, da kupec poskrbi za **točnost navedenih podatkov za dostavo!** To velja tudi za ime prejemnika: če kupec naroča blago, vendar na navedenem naslovu na vratih ali poštnem nabiralniku ni zapisano njegovo ime, naj navede tudi ime, ki je tam dejansko zapisano.

7.6. Predviden čas dostave: Podjetje bo za izdelke, ki so na zalogi, v skladu z razpoložljivimi zmogljivostmi dostavnih služb, uredilo dostavo naročenih izdelkov v najkrajšem možnem času.

7.7. Račun: Kupec prejme račun glede na odločitev podjetja v elektronski obliki. Če kupec želi račun v papirni obliki, mora to posebej zahtevati pri podjetju. Elektronski račun lahko odpre s programom Adobe Reader, ki je brezplačno dostopen.

7.8. Obvestila o dostavi: Ne glede na izbrano vrsto dostave podjetje kupca obvesti in posreduje podatke o okoliščinah dostave. Kupec se glede pošiljke lahko obrne izključno na podjetje.

## **8. Garancija**

Izraz *garancija*, kot se uporablja v vsakdanjem jeziku, ni pravna kategorija.

V primeru nepravilne izpolnitve se lahko uveljavljajo pravice iz naslova stvarne napake in jamstva – za podrobna pravila glejte 14. poglavje Splošnih pogojev poslovanja: Obvestilo o stvarnih napakah, jamstvu za izdelek in garanciji.

Izjava proizvajalca o obveznostih v primeru nepravilne izpolnitve, ki jo lahko spremlja tudi tako imenovani *garancijski list*, je priložena pošiljki.

Če proizvajalec za potrošniški izdelek ponuja ugodnejše garancijske pogoje, kot jih določa obvezna uredba o garanciji, se pravice, ki pripadajo podjetju na podlagi garancije, prenesejo na potrošnika v trenutku izpolnitve pogodbe med podjetjem in potrošnikom.

## **9. Pridržek lastninske pravice**

Podjetje si pridružuje lastninsko pravico na naročenem blagu do popolnega plačila celotne kupnine.

Nepravilno ali neupravičeno razpolaganje z neplačanim blagom lahko ima za posledico kazenski postopek.

## **10. Izjava o avtorskih pravicah**

Upravljaivec spletne strani in osebe, ki so sodelovale pri ustvarjanju vsebine spletne strani, pridružujejo vse avtorske pravice v skladu z Zakonom o avtorski in sorodnih pravicah (ZASP, Uradni list RS,  t. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 68/08, 110/13, 59/19, 92/21).

Vse vsebine, objavljene na spletni strani <https://regiotoys.si/>, kot so obvestila, opisi, članki, slike, grafične podobe spletne strani ali druge individualne in izvirne rešitve (v nadaljevanju: »delo«), so avtorska dela, zaščitena z omenjenim zakonom.

 e ni izrecno določeno drugače, je prepovedano kakršno koli reproduciranje, predelava, distribuiranje, javno priobčevanje ali druga uporaba navedenih del s katerim koli tehničnim postopkom ali na katerem koli nosilcu podatkov brez našega predhodnega pisnega soglasja.

Za vsako nepooblaščeno uporabo vsebinskih elementov (npr.  lankov, opisov, slik) se zaračuna uporabnina oziroma odškodnina v višini 260 EUR.

Ta prepoved ne posega v primere proste uporabe, ki so dovoljeni izključno uporabnikom in za namene, opredeljene v zakonu, ter v obsegu, ki ga zakon določa.

## **11. Pravice potrošnikov, obravnava pritožb in alternativno reševanje sporov**

### **11.1. Pojmi**

11.1.1. potrošnik: fizična oseba, ki deluje zunaj svoje poklicne ali gospodarske dejavnosti (Zakon o varstvu potrošnikov – ZVPot-1, Uradni list RS,  t. 130/22, 68/23; Zakon o varstvu potrošnikov pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov – Uradni list RS,  t. 43/14).

11.1.2. podjetje: fizična ali pravna oseba, ki deluje v okviru svoje poklicne ali gospodarske dejavnosti (Zakon o varstvu potrošnikov – ZVPot-1, Uradni list RS,  t. 130/22, 68/23).

11.1.3. proizvajalec: gospodarski subjekt, ki izdelek proizvede, obnovi ali ga označi s svojo prepoznavno oznako; v določenih primerih se za proizvajalca šteje tudi pooblaščeni zastopnik,

uvoznik ali – če proizvajalca ni mogoče ugotoviti – distributer (ZVPot-1; Zakon o splošni varnosti proizvodov – ZSVP-1, Uradni list RS, št. 101/07, 61/17 – GZ, 66/19).

11.1.4. distributer: oseba, ki daje izdelek na trg za potrošnika (ZVPot-1; ZSVP-1, Uradni list RS, št. 101/07, 61/17 – GZ, 66/19).

11.1.5. izdelek: vsaka premična stvar, ki jo je mogoče imeti v posesti, vključno z vodo, plinom in električno energijo v embalaži ali določenem volumnu; sem sodi tudi blago z digitalnimi elementi (ZVPot-1; Zakon o digitalnih storitvah in vsebinah – ZDStV, Uradni list RS, št. 43/23).

11.1.6. storitev: potrošniku zagotovljena digitalna vsebina ali digitalna storitev (ZDStV, Uradni list RS, št. 43/23).

11.1.7. prodajna cena / enotna cena: celotna cena, ki jo plača potrošnik; cena na predpisano mersko enoto (ZVPot-1; Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev, Uradni list RS, št. 63/99, 90/99, 29/01; Direktiva (EU) 98/6/ES).

11.1.8. tržno komuniciranje: pojem po pravilih o nepoštenih poslovnih praksah do potrošnikov (ZVPot-1; Zakon o varstvu pred nepoštenimi poslovnimi praksami – ZVPNPP, Uradni list RS, št. 53/07, 19/15; Zakon o oglaševanju – ZOgl, Uradni list RS, št. 87/11, 90/12; Direktiva (EU) 2005/29/ES).

## **11.2. Obveznost označevanja cen**

11.2.1. Potrošnika je treba jasno, vidno in čitljivo obvestiti o prodajni ceni, enotni ceni in – pri storitvah – o ceni storitve. Prikazana cena mora vključevati vse obvezne dajatve, zlasti DDV (ZVPot-1; Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev; Direktiva (EU) 98/6/ES).

11.2.2. Cene je v Sloveniji treba navesti v evrih (EUR); kot mednarodna dopolnilna oznaka se lahko uporablja »EUR«.

11.2.3. Pri komuniciranju popustov mora trgovec upoštevati posebna pravila o znižanju cen (ZVPot-1; Zakon o izvajanju Uredbe (EU) 2019/2161, Uradni list RS, št. 130/22; Direktiva (EU) 2019/2161).

11.2.4. Če tržno sporočilo navaja prodajno ceno, je treba, kjer je relevantno, navesti tudi enotno ceno (ZVPot-1; Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev; Direktiva (EU) 98/6/ES).

## **11.3. Obveznost pakiranja**

11.3.1. Izdelek mora biti zapakiran tako, da embalaža varuje njegovo kakovost, ne vpliva negativno na količino ali kakovost in olajša prevoz (ZVPot-1; ZSVP-1, Uradni list RS, št. 101/03, 17/11, 24/15).

11.3.2. Posebni sektorski predpisi lahko določijo dodatne zahteve.

11.3.3. Obveznost pakiranja primarno bremeni proizvajalca; če tega ni, jo mora zagotoviti distributer (Zakon o embalaži in odpadni embalaži – ZEO-1, Uradni list RS, št. 84/06).

11.3.4. Podjetje mora biti sposobno dokazati izpolnjevanje obveznosti glede embalaže.

## **11.4. Splošna pravila obravnave pritožb**

11.4.1. Podjetje mora jasno navesti svoj sedež, kontakte za pritožbe (poštni in – če obstaja – elektronski naslov, telefon) ter uporabljeni način obravnave pritožb (ZVPot-1; Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov – ZIRPS, Uradni list RS, št. 81/15; Direktiva 2013/11/EU).

11.4.2. Potrošnik lahko pritožbo poda ustno ali pisno. Ustne pritožbe se, če je mogoče, rešijo takoj; če to ni mogoče, podjetje poda pisni, obrazložen odgovor v razumnem roku, najpozneje v 30 dneh.

11.4.3. Telefonske ali spletne pritožbe podjetje označi z enolično identifikacijsko številko in potrošnika obvesti o poteku reševanja.

11.4.4. Zapisnik/evidenca pritožbe vsebuje najmanj: podatke potrošnika; kraj, čas in način vložitve; podroben opis in priloge; stališče podjetja (če je takoj rešljiva); identifikacijo uslužbenca; pri oddaljenih pritožbah enolično številko.

11.4.5. Ob zavrnitvi podjetje obrazloži razloge ter potrošnika obvesti o pristojnih organih in možnostih alternativnega reševanja sporov (Tržni inšpektorat Republike Slovenije) ter o sodnem varstvu (ZVPot-1; ZIRPS).

11.4.6. Stvarna napaka/garancija: sklenitev pogodbe potrošnik dokazuje (npr. račun, potrdilo). Popravilo ali zamenjava se izvede brezplačno, brez neupravičenega odlašanja, najpozneje v 15 koledarskih dneh od obvestila o napaki; rok se določi pisno (ZVPot-1; Direktiva (EU) 2019/771 o nekaterih vidikih pogodb o prodaji blaga).

11.4.7. Za pregled v primeru popravila/zamenjave se izdelek prevzame proti potrdilu o prejemu, ki vsebuje podatke potrošnika, identifikacijo izdelka, datum prevzema in predviden datum vračila (ZVPot-1, člen 81).

#### **11.5. Alternativno reševanje sporov (ADR/SAL)**

11.5.1. V primeru potrošniškega spora ima potrošnik pravico do uporabe postopkov ADR po Zakonu o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIRPS, Uradni list RS, št. 81/15); cilj je hitro, učinkovito in stroškovno ugodno reševanje izven sodišča.

11.5.2. Potrošnik se lahko obrne na ADR-subjekte, ki jih priznava Tržni inšpektorat Republike Slovenije (TIRS); v posameznih sektorjih delujejo specializirani centri (npr. Center za mediacijo pri Banki Slovenije za bančne zadeve). Pristojnost in postopek določa pravilnik posameznega ADR-subjekta.

11.5.3. Uradni jezik postopka je slovenščina; stranke se lahko zastopajo po pooblaščenju.

11.5.4. Pogoj za začetek ADR je predhoden poskus neposredne rešitve spora s podjetjem. Zahtevek se vloži pisno ali na trajnem nosilcu podatkov.

11.5.5. Podjetje je dolžno sodelovati v ADR in zagotoviti prisotnost osebe, pooblaščen za sklenitev poravnave.

11.5.6. Če poravnava ni dosežena, lahko ADR-subjekt poda priporočilo ali – kjer to omogoča zakon in izjava podjetja – sprejme zavezujočo odločitev. Odločitev ADR ne posega v pravico potrošnika do sodnega varstva.

#### **11.6. Spletna platforma EU za reševanje sporov**

Spletna platforma Evropske komisije za spletno reševanje sporov (ODR) je prenehala delovati 20. julija 2025. V skladu s tem so potrošniki v Sloveniji upravičeni do uporabe postopkov ADR v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIRPS, Uradni list RS, št. 81/15).

Potrošnik lahko svojo pritožbo ali spor vloži pri priznanih ADR-subjekti v okviru Tržnega inšpektorata Republike Slovenije (TIRS). Na uradnih informacijskih straneh Evropske komisije so na voljo dodatne informacije o potrošniških pravicah in možnostih mirnega reševanja sporov.

## **12. Pravica do odstopa**

12.1. Naročnik/kupec ima pravico, da brez navedbe razloga odstopi od pogodbe najpozneje v 14 koledarskih dneh, v vseh primerih, ko blago ali storitev ne spada med izjeme od pravice do odstopa (Zakon o varstvu potrošnikov – ZVPot-1, Uradni list RS, št. 130/22, 68/23, 135/23). Pri pogodbi o storitvi ima naročnik pravico brez razloga odstopiti od pogodbe v 14 dneh tudi, če se je izvajanje že začelo.

12.2. Rok za odstop poteče po 14 koledarskih dneh:

- od dne, ko kupec ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo je kupec navedel, pridobi posest nad blagom;
- pri naročilu več kosov blaga od dne, ko je pridobljen v posest zadnji kos;
- pri blagu, dobavljenem v več delih ali kosih, od dne, ko je pridobljen v posest zadnji del ali kos;

- pri pogodbah o redni dobavi blaga v določenem obdobju od dne, ko je pridobljen v posest prvi kos blaga.

Potrošnik lahko pravico do odstopa uveljavlja tudi v času med sklenitvijo pogodbe in prejemom blaga.

12.3. Če želi kupec uveljaviti pravico do odstopa, mora svojo nedvoumno izjavo posredovati (osebno, po pošti ali po e-pošti) na naslednji naslov:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.  
E-pošta: support@regiotoys.com

Potrošnik lahko uporabi obrazec za odstop/preklic iz priloge ZVPot-1 (Uradni list RS, št. 130/22, 68/23), lahko pa izjavo poda tudi v prosti obliki.

V primeru uveljavljanja pravice do odstopa mora potrošnik blago najpozneje v 14 dneh od dneva odpošiljanja izjave o odstopu vrniti na zgornji naslov. Neposredne stroške vračila – če ni dogovorjeno drugače – nosi potrošnik.

12.4. Šteje se, da je kupec rok za odstop spoštoval, če je svojo izjavo o odstopu poslal pred iztekom 14-dnevnega roka.

### **13. Učinki odstopa od pogodbe**

13.1. Če kupec/naročnik odstopi od pogodbe, mu podjetje brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje pa v 14 dneh od dneva prejema obvestila o odstopu, vrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov, ki so nastali zaradi izbire načina dostave, ki ni najcenejši običajni način, ki ga ponuja podjetje).

13.2. Pri vračilu plačila podjetje uporabi enak način plačila, kot je bil uporabljen pri prvotni transakciji, razen če kupec izrecno soglaša z drugim načinom vračila; pri tem kupca ne bremenijo nobeni dodatni stroški.

13.3. V primeru odstopa mora kupec/naročnik blago brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje pa v 14 dneh od dneva, ko je podjetju sporočil svojo odločitev o odstopu od pogodbe, poslati nazaj ali osebno izročiti podjetju na naslov:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

Rok se šteje za spoštovan, če kupec pošlje blago pred iztekom 14-dnevnega roka.

Ker podjetje blago prodaja tudi v poslovalnici, lahko potrošnik, če osebno uveljavlja pravico do odstopa, istočasno blago vrne neposredno podjetju.

13.4. Neposredne stroške vračila blaga nosi kupec/naročnik, razen v primeru, ko blago osebno vrne podjetju v poslovalnici, kot je navedeno v zadnjem odstavku točke 13.3.

13.5. Podjetje lahko zadrži vračilo plačil, dokler ne prejme vrnjenega blaga ali dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek nastopi prej.

13.6. Kupec je odgovoren za morebitno zmanjšanje vrednosti blaga le, če je to posledica ravnanja, ki presega tisto, kar je potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

13.7. Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe v naslednjih primerih:

- pri pogodbi o opravljanju storitev po popolni izvedbi storitve, če se je izvajanje začelo z izrecnim predhodnim soglasjem potrošnika, ki je bil obveščen, da po popolni izvedbi izgubi pravico do odstopa;

- pri blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu, na katera podjetje nima vpliva in se lahko pojavijo v obdobju za odstop;
- pri blagu, izdelanem po natančnih navodilih potrošnika ali prilagojenem njegovim osebnim potrebam;
- pri hitro pokvarljivem blagu ali blagu s kratkim rokom uporabnosti;
- pri zaprtem blagu, ki iz zdravstvenih ali higienskih razlogov po odprtju embalaže ni primerno za vračilo;
- pri blagu, ki je po dostavi zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugim blagom;
- pri pogodbi o opravljanju storitev, kadar podjetje na izrecno zahtevo potrošnika obišče potrošnika za nujna popravila ali vzdrževalna dela;
- pri dobavi zapečatenih avdio- ali videoposnetkov oziroma računalniške programske opreme, če je potrošnik po dostavi odprl embalažo;
- pri časopisih, revijah ali periodičnih publikacijah, razen pri naročniških pogodbah;
- pri digitalnih vsebinah, ki niso dobavljene na otipljivem nosilcu, če se je izvajanje začelo z izrecnim predhodnim soglasjem potrošnika in je ta bil obveščen, da z začetkom izvajanja izgubi pravico do odstopa.

13.8. Če potrošnik odstopi pisno, zadostuje, da izjavo o odstopu pošlje v 14 dneh.

13.9. Potrošnik je odgovoren za zmanjšanje vrednosti blaga samo, če je do tega prišlo zaradi ravnanja, ki presega obseg, potreben za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

13.10. Potrošnik se lahko s svojimi drugimi pritožbami obrne na ponudnika preko kontaktnih podatkov, navedenih v teh pogojih.

13.11. Pravica do odstopa velja samo za uporabnike, ki se v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1, Uradni list RS, št. 130/22, 68/23) štejejo za potrošnike.

13.12. Pravica do odstopa ne velja za podjetja oziroma osebe, ki delujejo v okviru svoje poklicne ali gospodarske dejavnosti.

#### **14. Obvestilo o stvarni napaki, napaki izdelka in garanciji**

(Pripravljeno na podlagi Zakona o varstvu potrošnikov – ZVPot-1 in Zakona o digitalnih storitvah in vsebinah – ZDStV.)

##### **1. Stvarna napaka**

Potrošnik ima pravico uveljavljati stvarno napako, če je bilo blago ob izročitvi neustrezno ali če ne ustreza lastnostim, dogovorjenim v pogodbi.

Potrošnik lahko po lastni izbiri zahteva popravilo ali zamenjavo izdelka, razen če bi bilo to za podjetje nemogoče ali bi povzročilo nesorazmerne dodatne stroške.

Če popravilo ali zamenjava nista mogoča, ima potrošnik pravico zahtevati znižanje kupnine ali odstop od pogodbe.

Pravica do uveljavljanja stvarne napake velja **2 leti** od izročitve blaga.

Pri rabljenem blagu se lahko pogodbeno določi krajši rok, vendar najmanj 1 leto.

Če se napaka pokaže v **12 mesecih** po izročitvi, se domneva, da je napaka obstajala že ob izročitvi; po preteku tega roka pa dokazno breme preide na potrošnika.

## 2. Napaka izdelka

Potrošnik ima pravico ukrepati proti proizvajalcu ali distributerju, če je izdelek pokvarjen ali neustrezen.

Izdelek je pokvarjen, če ne izpolnjuje zahtev, veljavnih ob dajanju v promet, ali če nima lastnosti, ki jih je proizvajalec izrecno obljubil.

Potrošnik lahko v okviru odgovornosti za izdelek zahteva le popravilo ali zamenjavo izdelka.

Ta pravica se lahko uveljavlja v 2 letih od dneva, ko je bil izdelek prvič dan v promet.

Proizvajalec je oproščen odgovornosti, če dokaže, da:

- izdelek ni bil dan v promet v okviru njegove gospodarske dejavnosti,
- napake glede na stanje znanosti in tehnike ob dajanju v promet ni bilo mogoče prepoznati, ali
- je napaka posledica obvezne zakonske določbe.

## 3. Garancija

V Sloveniji velja zakonsko določena obvezna garancija za nove, trajne potrošne izdelke (v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov – ZVPot-1, Uradni list RS, št. 130/22, 68/23).

Osnovno garancijsko obdobje znaša **24 mesecev** za nove izdelke.

Za določene vrste blaga (npr. trajne gospodinjske aparate) lahko posebni ministrski predpisi določijo daljše garancijske roke.

V času garancije lahko potrošnik najprej zahteva popravilo izdelka.

Če popravilo ni mogoče ali ga podjetje ne opravi v razumnem roku, ima potrošnik pravico do zamenjave ali znižanja kupnine.

Uveljavljanje garancije ni pogojeno z ohranitvijo originalne embalaže izdelka.

Za uveljavljanje pravic zadostuje dokazilo o nakupu (račun ali potrdilo o plačilu).

### **Pomembno:**

Potrošnik ne more hkrati uveljavljati stvarne napake, napake izdelka in garancije za isto napako, vendar ima pravico izbrati tisto pravno podlago, ki je zanj ugodnejša.

## 15. Končne in druge določbe

15.1. Če je katera koli določba teh splošnih pogojev (Pogojev poslovanja) neveljavna ali neizvršljiva, to ne vpliva na veljavnost preostalih določb pogodbe, ki ostanejo zavezujoče.

V primerih, kjer je to mogoče, se namesto neveljavnih določb uporabljajo ustrezne zakonske določbe.

Budapest, 17. september 2025

Naši splošni pogoji poslovanja so na voljo za prenos v obliki PDF – [KLIKNI TUKAJ](#)

Obvestilo o varstvu osebnih podatkov je dostopno [TUKAJ](#)

Obrazec za odstop od pogodbe je na voljo za prenos v obliki DOCX – [KLIKNI TUKAJ](#)