



energetika  
ekologija  
ekonomija

**PETROL** GROUP

# Krovni splošni pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb zunaj poslovnih prostorov

## I. Splošno

### 1. člen (uvodna določba)

Ti krovni splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pravice in obveznosti med potrošnikom in družbo E 3, d.o.o. (v nadaljevanju: E 3) pri sklepanju pogodb, ki urejajo prodajo blaga in storitev ne glede na vrsto in se uporabljajo pri sklepanju pogodb, katerih predmet je dobava električne energije, tržna distribucija toplote ali dobava drugega energenta ali blaga/storitev, razen če se le-to prodaja v omejeni prostornini ali določeni količini (v nadaljevanju skupaj: blago), v kolikor so pogodbe sklenjene:

- ob istočasni prisotnosti E 3-ja in potrošnika zunaj poslovnih prostorov E 3-ja,
- za katere je potrošnik dal pobudo za sklenitev v okoliščinah iz prejšnje alineje,
- v poslovnih prostorih E 3-ja ali z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo takoj za tem, ko je bil potrošnik s strani E 3-ja ob njuni istočasni prisotnosti osebno obravnavan v prostorih, ki niso poslovni prostori E 3-ja,
- med izletom, ki ga organizira E 3 z namenom ali učinkom trženja in prodaje blaga ali storitve ali digitalne vsebine.

Ti splošni pogoji se ne uporabljajo za prodajo blaga, ki jih E 3 izvaja v okviru izvajanja lokalne gospodarske javne službe distribucije toplote ali pri izvajanju drugega javnega pooblastila ali kadar je pogodba sklenjena zunaj poslovnih prostorov, če vsota vseh plačil, ki jih mora plačati potrošnik na podlagi sklenjene pogodbe, ne presega 20 eurov.

### 2. člen (podatki o E 3-ju)

Firma: E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA, d.o.o.

Skrajšana firma: E 3, d.o.o.

Poslovni naslov: Prvomajska ulica 21, 5000 Nova Gorica

Sedež: Nova Gorica

Identifikacijska številka za DDV: SI17851262

Matična številka: 2010593000

Vpisan v sodni register pri Okrožnem sodišču Nova Gorica, vl. št. 1/04504/00

Telefonska številka: 080 34 45

Elektronska pošta: podpora.strankam@e3.si

Spletna stran: www.e3.si

## II. Cene blaga, storitev in stroški

### **3. člen (splošno pravilo)**

Ceno blaga, storitev ali digitalnih vsebin pri sklepanju pogodb zunaj poslovnih prostorov E 3 in potrošnik dogovorita skladno z določili pogodbe, primeroma: pogodbe o dobavi, pogodbe o prodaji, pogodbe o izvajanju storitev ali digitalnih vsebin, ali druge ustrezne pogodbe, katere predmet je prodaja E 3-jevega blaga, storitev ali digitalnih vsebin (v nadaljevanju skupaj: pogodba), ali skladno z veljavnim in potrošniku dostopnim cenikom in/ali specialnejšimi splošnimi pogoji, ki tvorijo sestavni del sklenjenega pravnega posla.

### **4. člen (ugodnosti)**

Potrošnik je pri sklepanju pogodbe lahko upravičen do dodatnih ugodnosti, pod pogojem, da:

- sta E 3 (ali E 3-jev trgovski zastopnik ali druga tretja ustrezno pooblaščen oseba, ki deluje v imenu in za račun E 3-ja) in potrošnik takšno ugodnost dogovorila v pisni obliki;
- da je bila ugodnost nudena potrošniku pod enakimi pogoji kot ostalim potrošnikom, ne glede na dokument, v katerem sta potrošnik in E 3 (ali E 3-jev trgovski zastopnik ali druga tretja ustrezno pooblaščen oseba, ki deluje v imenu in za račun E 3-ja) ugodnost dogovorila (primeroma: v aneksu k pogodbi, z izpolnitvijo pristopne izjave k akciji, sklenitvijo nove pogodbe, na podlagi specialnejših splošnih pogojev ...).

### **5. člen (dodatni stroški prevoza, dostave ali pošiljanja)**

E 3 se zaveže, da bo potrošnika o dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja (v nadaljevanju skupaj: informacije o stroških) obveščal na primeren in zakonsko skladen način, tako da bodo informacije o stroških potrošniku dostopne v sami pogodbi, aneksu, na dostopni spletni strani E 3-ja, drugih specialnejših splošnih pogojih E 3-ja ali drugače, v vsakem primeru pa tako, da bodo informacije o stroških potrošniku dosegljive pred sklenitvijo pogodbe in v pisni obliki.

V kolikor potrošniku nastanejo stroški, ki jih E 3 ni mogel predvideti pred sklenitvijo pogodbe ali niso bili dogovorjeni v pisni obliki, ker jih ni bilo mogoče vnaprej izračunati, bo E 3 o možnosti takih stroškov potrošnika opozoril pred sklenitvijo pogodbe, informacije o stroških pa bo potrošniku naknadno pisno posredoval.

## **III. Plačilni pogoji, pogoji dostave in izvedbe storitev**

### **6. člen (splošno pravilo)**

E 3 se zaveže, da bo potrošnika o plačilnih pogojih, pogojih dostave in izvedbe storitev (v nadaljevanju skupaj: dodatni pogoji) obveščal na primeren način, tako da bodo dodatni pogoji potrošniku dostopni v sami pogodbi, aneksu, na dostopni spletni strani E 3-ja, drugih specialnejših splošnih pogojih E 3-ja ali drugače, v vsakem primeru pa tako, da bodo informacije o dodatnih pogojih potrošniku dosegljive pred sklenitvijo pogodbe v pisni obliki.

## **IV. Pravica do odstopa in stroški odstopa**

### **7. člen (pravica do odstopa)**

Potrošnik ima pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopi od pogodbe. Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti E 3 o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe. V ta namen lahko potrošnik uporabi obrazec, ki je Priloga 1 in sestavni del teh splošnih pogojev. E 3 bo upošteval izjavo o odstopu od pogodbe, če bo ta posredovana pred iztekom odstopnega roka.

Pri prodajni pogodbi začne odstopni rok 14 dni teči z dnem, ko:

- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad blagom;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjim

- kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih potrošnik naroči v enem naročilu;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna.

Prejšnji odstavek se smiselno uporablja tudi za digitalno vsebino, ki se dobavi na materialnem nosilcu podatkov.

Če je predmet pogodbe opravljanje storitev, dobava električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali dobava digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne odstopni rok teči z dnem sklenitve pogodbe.

Razen, če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe v 14 dneh, kot to določa ta člen splošnih pogojev, pri naslednjih pogodbah:

1. o blagu in storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera E 3 nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
2. o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
3. o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok uporabe;
4. o opravljanju storitev, ki potrošnika zavezuje k plačilu, če E 3 pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitev začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo E 3 izpolni;
5. o dobavi zapečatenih avdio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
6. o dobavi periodičnega tiska, razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
7. o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat ali obstaja utemeljen sum, da je bil pečat odprt;
8. o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
9. o dobavi alkoholnih pijač, katerih cena je dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe in ki se lahko dostavijo po 30 dneh, njihova dejanska vrednost pa je odvisna od nihanj na trgu, na katera E 3 nima vpliva;
10. pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk E 3-ja na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če E 3 pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;
11. o prevozu blaga, najemu vozil, pripravi in dostavi hrane, ali storitvah za prosti čas, pri katerih se E 3 zaveže, da bo izpolnil svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku;
12. o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na materialnem nosilcu podatkov, če se je izvajanje storitve začelo, in kadar pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, če:
  - je potrošnik predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka,
  - je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in
  - je podjetje predložilo potrdilo v skladu s šestim odstavkom 132. člena ZVPot-1 ali z drugim odstavkom 133. člena ZVPot-1.

Potrošnik mora blago, za katero uveljavlja odstop od pogodbe, E 3-ju vrniti najpozneje v 14 dneh od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo. Strošek vračila blaga ali digitalne vsebine, ki je dobavljena na materialnem nosilcu podatkov, bremeni potrošnika, razen kadar je pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, blago dostavljeno na dom ob sklenitvi pogodbe, ga E 3 prevzame na lastne stroške, če zaradi narave blaga ni mogoče vračilo blaga na običajen način po pošti.

Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanje blaga. Odgovornost potrošnika za zmanjšano vrednost blaga lahko znaša

do vrednosti polne redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa blaga, kar se ugotavlja za vsak posamezni primer posebej. Zaradi navedene odgovornosti zmanjšanja vrednosti blaga potrošniku priporočamo, da blago, za katerega potrošnik uveljavlja odstop od pogodbe, vrne nepoškodovano, nerabljeno in v nespremenjeni količini ter v originalni embalaži, da se ne bi blago med transportom poškodovalo. E 3 bo potrošnika pozval k plačilu opredeljene zmanjšane vrednosti blaga.

Blago lahko potrošnik vrne po pošti na naslov E 3, d.o.o, Prvomajska ulica 21, 5000 Nova Gorica. Na istem naslovu je možno vračilo tudi osebno, in sicer vsak delovnik od 7. do 15. ure.

Pri vsakem vračilu blaga je treba poleg blaga predložiti pisno pojasnilo, da se blago vrača zaradi odstopa od pogodbe (najlažje je, če se vračilo priloži kopijo ustrezno in popolno izpolnjenega obrazca, ki kot Priloga 1 predstavlja sestavni del teh splošnih pogojev), ter priložiti kopijo računa ali drugega dokazila o opravljenem nakupu.

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik ne sme uporabljati digitalne vsebine ali digitalne storitve in je ne sme dati na voljo tretjim osebam.

V primeru odstopa od pogodbe lahko podjetje ne glede na prejšnji odstavek potrošniku prepreči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve, in sicer zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.

## **8. člen (stroški)**

Če potrošnik odstopi od pogodbe skladno s 7. členom teh splošnih pogojev, mu E 3 brez nepotrebne odlašanja, najkasneje v 14 dneh od dneva prejete pisnega obvestila o odstopu od pogodbe, povrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani E 3-ja). Tako vračilo E 3 izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je izrecno pisno dogovorjeno drugače ali če potrošnik izrecno zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Ne glede na predhodno navedeno lahko E 3 zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, ali če E 3 ponudi možnost, da sam prevzame vrnjeno blago.

## **V. Kodeksi ravnanja in njihova dostopnost**

### **9. člen (Petrolov kodeks ravnanja)**

E 3 je kot družba v skupini Petrol sprejel Petrolov kodeks ravnanja, ki je skupaj s povezanimi vsebinami dostopen na spletnem naslovu <http://www.petrol.si/o-podjetju/o-petrolu/petrolov-kodeks-ravnanja-in-vrednote>.

## **VI. Minimalno trajanje potrošnikovih obveznosti**

### **10. člen (splošno pravilo)**

V kolikor pogodbeni obveznosti potrošnika določeno obdobje, bo E 3 o tem potrošnika seznanil, primeroma: v sami pogodbi, aneksu k pogodbi, specialnejših splošnih pogojih ali drugače, v vsakem primeru pa tako, da bo o minimalnem trajanju obveznosti potrošnik obveščen neposredno in v rokih, kot jih določa veljavna zakonodaja.

## **VII. Zahteva za predčasno opravljanje storitve ali dobave navedenega blaga**

### **11. člen (splošno pravilo)**

Kadar je potrošnik podal zahtevo, da začne E 3 z opravljanjem storitve ali dobavo električne energije,

daljinskega ogrevanja ali dobavo digitalne vsebine pred iztekom odstopnega roka iz 7. člena teh splošnih pogojev (v nadaljevanju: zahteva za predčasno opravljanje storitev), se E 3 zaveže začeti z opravljanjem storitve nemudoma, v nobenem primeru pa ne prej, kot to omogoča narava trga posameznega blaga in/ali specialnejša zakonodaja s področja ureditve trga blaga ali storitve, ki je predmet prodaje.

Potrošnik mora podati zahtevo za predčasno opravljanje storitev izrecno v pisni obliki in najkasneje ob sami sklenitvi pogodbe ter podati soglasje, da z navedeno privolitvijo izgubi pravico do odstopa iz 7. člena teh splošnih pogojev, ko bo podjetje storitev v celoti izpolnilo, E 3 pa mu izda potrdilo o predhodnem izrecnem soglasju prav tako v pisni obliki.

Če potrošnik poda zahtevo za predčasno opravljanje storitev, mora E 3-ju plačati znesek, ki je sorazmeren s ceno storitev ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine, opravljenimi do trenutka, ko je E 3 obvestil o odstopu od pogodbe, glede na celotni obseg in skupno vrednost pogodbe.

## VIII. Pritožbe

### 12. člen (pritožbe)

Pritožbe, vključno z reklamacijami (v nadaljevanju skupaj: pritožbe), ki se nanašajo na predmet pogodbe, lahko potrošnik sporoči na način in pod pogoji, kot to določajo pogodbeno določila in/ali drugi glede na predmet specialnejši splošni pogoji E 3-ja. Informacije o postopku reševanja pritožb najdete v Pravilniku o obravnavanju vprašanj in pritožb odjemalcev.

E 3 svoje potrošnike seznanja, da zagotavlja izvensodno reševanje sporov s področja električne energije pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov:

Evropski center za reševanje sporov (ECDR)

naslov: Tomšičeva 6, Ljubljana

e-naslov: [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si)

telefonska številka: 08 205 65 90

spletni naslov: [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si)

E 3 na drugih področjih izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava, razen če iz objavljenih specialnejših splošnih pogojev in/ali sklenjenih pogodb s potrošniki izrecno ne izhaja drugače.

## IX. Jamstvo za skladnost blaga, storitev ter digitalne vsebine ali digitalne storitve

### 13. člen (obvezno jamstvo za skladnost blaga)

Blago je skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar je to primerno:

1. ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
  2. je primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, E 3 pa je s tem soglašal;
  3. je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi ter
  4. je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.
- (v nadaljevanju vse skupaj: **subjektivne zahteve za skladnost blaga**)

Poleg izpolnjevanja zahtev iz prejšnjega odstavka mora blago tudi:

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;
2. biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je E 3 dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;

3. biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitvev ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno in
4. biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če E 3 dokaže, da:
  - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedel,
  - je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana ali
  - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.
 (v nadaljevanju vse skupaj: **objektivne zahteve za skladnost blaga**)

V primeru blaga z digitalnimi elementi E 3 zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti blaga z digitalnimi elementi, in so mu te posodobitve tudi dobavljene v obdobju:

- ki ga potrošnik lahko razumno pričakuje glede na vrsto in namen blaga in digitalnih elementov ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe, kadar prodajna pogodba določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve ali
- dveh let od dobave blaga z digitalnimi elementi, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju ali
- v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, daljšem od dveh let.

Kadar potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, dobavljenih v skladu s prejšnjim odstavkom tega člena, E 3 ni odgovoren za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je E 3 obvestil potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če je potrošnik ne namesti ter
- razlog za to, da potrošnik posodobitve ni namestil ali jo je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitvev, ki so bila zagotovljena potrošniku.

E 3 ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost blaga, če je E 3 potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Če je namestitev sestavni del prodajne pogodbe in jo izvede ali je zanjo odgovoren E 3, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga. Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitvev, ki jih je zagotovil E 3 ali v primeru blaga z digitalnimi elementi E 3 oziroma podjetje, ki dobavlja digitalno vsebino ali digitalno storitev, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

E 3 odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga, kar brez poseganja v objektivne zahteve za skladnost blaga uporablja tudi za blago z digitalnimi elementi (v nadaljevanju: jamčevalni rok).

V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je E 3 odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v dveh letih od dobave blaga z digitalnimi elementi. V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje, daljše od dveh let, je E 3 odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

Če je predmet prodajne pogodbe rabljeno blago, se lahko E 3 in potrošnik dogovorita za krajši rok odgovornosti

E 3-ja kot prodajalca, kot bilo predhodno opredeljeno v predhodnih dveh odstavkih tega člena, vendar ta rok ne sme biti krajši kot eno leto.

S pogodbeno določbo ni mogoče omejiti ali izključiti odgovornosti E 3-ja kot prodajalca za neskladnost blaga, kot je opredeljena v zgornjih odstavkih tega člena. Pogodbeno določba, ki nasprotuje navedenemu, je nična.

Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če E 3 kot prodajalec dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti. V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, E 3 kot prodajalec nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna v obdobju, opredeljenem v osmem odstavku tega člena, če se neskladnost pokaže v tem obdobju.

V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil E 3, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega člena, upravičen da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler E 3 ne izpolni svoje obveznosti iz tega člena. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero E 3 obvesti o svoji odločitvi. V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od E 3-ja zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka skladno s tem odstavkom.

Potrošnik lahko od E 3-ja zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko E 3 obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega potrošnik blago potrebuje. Navedeni rok se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje E 3 obvesti potrošnika pred potekom roka, navedenega v tem odstavku. Šteje se, da je skladnost blaga vzpostavljena brezplačno, če E 3 nosi tudi plačilo potrebnih stroškov, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti blaga, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela ali materiala. Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:

- je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali
- izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za prodajalca v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin.

Okoliščine iz druge alineje prejšnjega odstavka tega člena so zlasti vrednost, ki bi jo imelo blago, če ne bi bilo neskladno, pomen neskladnosti in možnost, da bi se potrošniku brez znatnih nevšečnosti zagotovil drug jamčevalni zahtevak.

E 3 lahko zavrne potrošnikov jamčevalni zahtevak za vzpostavitev skladnosti blaga, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali če bi mu povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, tudi tistih iz prejšnjega odstavka.

Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebno popravilo ali zamenjava blaga, da potrošnik blago na voljo E 3-ju. Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebna zamenjava blaga, E 3 zamenjano blago vzame nazaj na lastne stroške. Kadar je treba blago, ki je bilo nameščeno v skladu z njegovo naravo in namenom, preden se je pokazala neskladnost, za namene popravila ali zamenjave blaga odstraniti, obveznost popravila ali zamenjave blaga vključuje tudi odstranitev neskladnega blaga in namestitve nadomestnega ali popravljenega blaga oziroma kritje stroškov te odstranitve in nove namestitve. Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo zamenjanega blaga v obdobju pred zamenjavo.

Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov:

- E 3 ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga v skladu s tem zakonom oziroma je zavrnil potrošnikov jamčevalni zahtevek za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s pred prejšnjim odstavkom tega člena;
- neskladnost obstaja, čeprav je E 3 poskušal vzpostaviti skladnost;
- narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
- E 3 je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da E 3 ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Ne glede na prejšnji odstavek lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga. Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno. Odstop od prodajne pogodbe potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero E 3 obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe. Kadar se neskladnost nanaša le na del blaga, dobavljenega na podlagi prodajne pogodbe, in obstaja razlog za odstop od prodajne pogodbe v skladu s prvim ali drugim odstavkom tega člena, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe v zvezi s tem blagom in katerim koli drugim blagom, ki ga je pridobil skupaj z neskladnim blagom, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal le blago, ki je skladno. Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, potrošnik E 3-ju na stroške E 3-ja vrne blago. Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi E 3.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti E 3 v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost. Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik E 3-ju sporoči osebno, o čemer mu E 3 izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bilo blago kupljeno, ali pa ga sporoči zastopniku E 3a, s katerim je sklenil prodajno pogodbo. Potrošnik E 3-ju omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, E 3 o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, E 3 potrošniku vrne plačan znesek nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj. Kadar potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, E 3 vrne del kupnine v osmih dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

Pravice iz dvanajstega odstavka tega člena prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

Pogodba o opravljanju storitev je skladno z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo potrošnikov, pogodb, razen prodajne pogodbe, na podlagi katere se E 3 zaveže opraviti storitev za potrošnika, potrošnik pa se zaveže, da bo za to plačal določeno ceno. V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil E 3:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Roki, ki so določeni za odgovornost prodajalca za neskladnost blaga, se smiselno uporabljajo tudi za izvajalca storitve, če s posebnim zakonom ni določen daljši rok.

Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, E 3 čimprej, vendar najpozneje v osmih dneh ugotovi potrošnikovi zahtevi iz predhodnega odstavka tega člena. E 3 pisno odgovori potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen.

#### 14. člen

#### (obvezno jamstvo za skladnost digitalne vsebina ali digitalne storitve)



Digitalna vsebina ali digitalna storitev je skladna s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve zlasti, kadar je to primerno:

1. ustreza opisu, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve;
  2. je primerna za poseben namen, za katerega jo potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil E 3 najpozneje ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, E 3 pa je s tem soglašal;
  3. je dobavljena skupaj z vsemi dodatki, navodili, vključno z navodili za namestitvev in s pomočjo strankam, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve in
  4. je posodobljena, kot je določeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.
- (v nadaljevanju vse skupaj: **subjektivne zahteve za skladnost digitalne vsebina ali digitalne storitve**)

Poleg izpolnjevanja subjektivnih zahtev za skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve iz prejšnjega odstavka tega člena mora digitalna vsebina ali digitalna storitev tudi:

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja digitalna vsebina ali digitalna storitev iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor, če tehnični standardi za določen sektor ne obstajajo;
2. biti dobavljena skupaj z vsemi dodatki in navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno;
3. biti skladna z morebitno poskusno različico ali predogledom digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki ga je E 3 dal na razpolago pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve ter
4. biti take količine ter imeti značilnosti in zmogljivostne lastnosti, vključno v zvezi s funkcionalnostjo, združljivostjo, dostopnostjo, kontinuiteto in varnostjo, kot so običajne za digitalno vsebino ali digitalno storitev iste vrste in ki jih lahko potrošnik razumno pričakuje glede na naravo digitalne vsebine ali digitalne storitve in ob upoštevanju javne izjave, podane zlasti pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu podjetja ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če E 3 dokaže, da:
  - za zadevno javno izjavo ni vedelo in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedelo;
  - je bila javna izjava do sklenitve pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana ali
  - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Digitalna vsebina ali digitalna storitev se dobavi v najnovejši različici, ki je bila na razpolago ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače. Če je s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dogovorjena nepretrgana dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, se šteje, da je digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna, če je skladna med celotnim trajanjem tega obdobja (v nadaljevanju vse skupaj: **objektive zahteve za skladnost digitalne vsebina ali digitalne storitve**).

E 3 zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

E 3 zagotovi, da so posodobitve iz prejšnjega odstavka tega člena dobavljene oziroma dane na razpolago potrošniku v obdobju:

- v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljati digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju ali
- ki ga lahko potrošnik razumno pričakuje glede na vrsto in namen digitalne vsebine ali digitalne storitve ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Če potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, ki jih E 3 zagotovi ali da na razpolago v skladu s predhodnima dvema odstavkoma tega člena, E 3 ni odgovoren za neskladnost, ki je posledica samo tega, da

ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je E 3 obvestil potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če potrošnik posodobitev ne namesti ter
- razlog, da potrošnik ni namestil posodobitev ali jih je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitve, ki jih je zagotovil E 3.

E 3 ne odgovarja za neskladnost dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ali predhodnega odstavka tega člena, če je E 3 potrošnika ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve posebej obvestil, da posamezna lastnost digitalne vsebine ali digitalne storitve odstopa od objektivnih zahtev za skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ali predhodnega odstavka tega člena, in je potrošnik ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Katera koli neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je nastala zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve v digitalno okolje potrošnika, se šteje za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, če:

- je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev integrirana s strani podjetja ali v okviru odgovornosti podjetja ali
- je bilo predvideno, da digitalno vsebino ali digitalno storitev integrira potrošnik, do nepravilne integracije pa je prišlo zaradi pomanjkljivih navodil za integracijo, ki jih je zagotovilo E 3.

E 3 je odgovoren za vsako nedobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 107. členom ZVPot-1. Če je v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena enkratna dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve oziroma niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve, je E 3 ne glede na drugo alinejo drugega odstavka 112. člena ZVPot-1 odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve iz 110., 111., 112., 113. in 114. člena ZVPot-1, ki obstaja v času dobave in se pokaže v dveh letih od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve. Če pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je E 3 v skladu s 110., 111., 112., 113. in 114. členom ZVPot-1 odgovoren za neskladnost, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

Dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena v skladu s 107. členom ZVPot-1, nosi E 3. V primeru enkratne dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niza posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve E 3 nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev v času dobave skladna, če se neskladnost pokaže v enem letu od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve. V primeru nepretrgane dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju E 3 nosi dokazno breme glede tega ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna v obdobju, v katerem jo je bilo treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobaviti, če se neskladnost pokaže v tem obdobju. Ne glede na prej navedeno v tem odstavku, E 3 ne nosi dokaznega bremena glede skladnosti dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve, če E 3 dokaže, da digitalno okolje potrošnika ni združljivo s tehničnimi zahtevami za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ter če je E 3 na jasn in razumljiv način potrošnika obvestilo o takšnih zahtevah pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve. Potrošnik sodeluje s E 3-jem, kolikor je razumno mogoče in potrebno, da se ugotovi, ali je digitalno okolje potrošnika vzrok za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, določenem v predhodnem odstavku tega člena, kakor je primerno. Pri tem je obveznost sodelovanja potrošnika omejena na tehnično razpoložljiva sredstva, ki so najmanj moteča za potrošnika.

Če potrošnik ne sodeluje s E 3-jem v skladu s prejšnjim odstavkom tega člena in je E 3 o tej zahtevi potrošnika obvestil na jasn in razumljiv način pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, dokazno breme glede tega, ali je neskladnost obstajala v obdobju, določenem v drugem ali tretjem odstavku 116. člena ZVPot-1, kakor je primerno, nosi potrošnik.

Potrošnik lahko v primeru neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve pod pogoji iz tega člena:

- zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali
- odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Potrošnik ima pravico, da od E 3-ja zahteva tudi povrnitev škode, zlasti če dobavljena digitalna vsebina ali

digitalna storitev povzroči škodo na strojni opremi ali drugi digitalni vsebini ali digitalni storitvi v lasti potrošnika in povzročitev škode ni posledica ravnanja ali opustitve potrošnika. Povrnitev škode potrošnik zahteva v skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo. Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler E 3 ne izpolni svoje obveznosti iz tega poglavja. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero E 3 obvesti o svoji odločitvi. Pravice potrošnika iz prvega odstavka tega člena prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve obvestil E 3.

Potrošnik lahko zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če bi bilo to nemogoče ali bi podjetju povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer je treba upoštevati vse okoliščine primera, vključno z:

- vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna in
- pomenom neskladnosti.

E 3 vzpostavi skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim odstavkom tega člena v razumnem roku od trenutka, ko je potrošnik E 3 obvestil o neskladnosti, in sicer brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata vrsta digitalne vsebine ali digitalne storitve in namen, za katerega je potrošnik to digitalno vsebino ali digitalno storitev potreboval.

Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine v skladu z naslednjima dvema odstavkoma tega člena, kadar je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, ali odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s četrtem odstavkom tega člena, v katerem koli od naslednjih primerov:

- vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve ni mogoča ali je nesorazmerna v skladu s prvim pred prejšnjim odstavkom tega člena;
- E 3 ni vzpostavil skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s predhodnim odstavkom tega člena;
- digitalna vsebina ali digitalna storitev ostaja neskladna kljub poskusu E 3a, da bi vzpostavilo skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- narava neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve ali
- E 3 je izjavil ali je iz okoliščin očitno, da E 3 ne bo vzpostavilo skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Vrednost sorazmernega znižanja kupnine je sorazmerna zmanjšanju vrednosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, dobavljene potrošniku, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna. Če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določeno, da se digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavlja v določenem obdobju proti plačilu kupnine, se kupnina zniža za obdobje, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena. Ne glede na predhodni odstavek tega člena lahko potrošnik v primeru, ko je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve le, če neskladnost ni neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi E 3. Potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve z izjavo, s katero obvesti E 3, da odstopa od te pogodbe.

Če potrošnik prekliče privolitev za obdelavo osebnih podatkov ali ugovarja nadaljnji uporabi osebnih podatkov pri pogodbah iz prvega odstavka 104. člena ZVPot-1, lahko E 3 odstopi od pogodbe, ki zavezuje E 3 k dobavi digitalnih storitev ali digitalnih vsebin. Pogodba je razvezana s takojšnjim učinkom, če pomeni zakonski ali pogodbeni odpovedni rok nesorazmerno breme za E 3. Odškodninski zahtevki podjetja do potrošnika zaradi preklica privolitve za obdelavo osebnih podatkov so v primerih iz tega odstavka izključeni. Osebnih podatki potrošnika iz tega odstavka se po preklicu privolitve vrnejo potrošniku ali se v dogovoru z njim zbršejo ali drugače uničijo.

Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, E 3 potrošniku vrne vsa opravljena plačila v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Ne glede na prejšnji odstavek E 3, če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve proti plačilu kupnine in za določeno obdobje ter je bila pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve nekaj časa zagotovljena skladnost digitalne vsebine

ali digitalne storitve, potrošniku vrne le sorazmerni del plačane kupnine, ki ustreza obdobju, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

E 3 v primeru iz prejšnjega odstavka potrošniku vrne tudi morebitni del kupnine, ki ga je potrošnik plačal vnaprej, za obdobje pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki bi ostalo, če potrošnik ne bi odstopil od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

V primeru potrošnikovega uveljavljanja zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine ali za odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 120. ali 122. členom ZVPot-1, E 3 vrne potrošniku prejeta plačila brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je bil E 3 obveščen o odločitvi potrošnika, da uveljavlja zahtevek do sorazmernega znižanja kupnine ali do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve. E 3 vrne prejeta plačila z uporabo istega plačilnega sredstva, kot ga je uporabil potrošnik za plačilo digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če potrošnik izrecno soglaša z drugim plačilnim sredstvom in potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. E 3 potrošniku ne zaračuna nobenih stroškov za povrnitev prejetih plačil.

Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve E 3 ne sme uporabljati nobene vsebine, ki ni osebni podatek in ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja E 3, razen če:

- ta vsebina zunaj okvira digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja E 3, ni uporabna;
- ta vsebina zadeva le dejavnost potrošnika pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja E 3;
- je E 3 to vsebino združilo z drugimi podatki in je ni več mogoče ločiti oziroma bi bil zato potreben nesorazmeren napor ali
- so to vsebino skupaj ustvarili potrošnik in drugi ter lahko drugi potrošniki to vsebino še naprej uporabljajo.

Razen v primerih iz prve, druge in tretje alineje prejšnjega odstavka tega člena da E 3 potrošniku na zahtevo na voljo vso vsebino, ki ni osebni podatek in ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja E 3.

Potrošnik lahko digitalno vsebino iz prejšnjega odstavka tega člena ponovno pridobi brezplačno, v razumnem roku in v obliki, ki je v splošni rabi in strojno berljiva, ne da ga E 3 pri tem ovira.

V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve lahko E 3, ne glede na pred prejšnji in prejšnji odstavek tega člena, potrošniku prepreči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve, in sicer zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.

Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve se potrošnik vzdrži uporabe digitalne vsebine ali digitalne storitve in je ne daje na voljo tretjim osebam. Če je bila digitalna vsebina potrošniku dobavljena na materialnem nosilcu podatkov, potrošnik na zahtevo podjetja in na stroške podjetja vrne materialni nosilec podatkov podjetju brez nepotrebnega odlašanja.

Zahtevo o vračilu materialnega nosilca podatkov iz prejšnjega odstavka poda E 3 v 14 dneh od dneva, ko je bilo obveščeno o odločitvi potrošnika, da odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve. Potrošniku ni treba plačati za uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, v katerem ni bila zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Če je s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določeno, da se digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavlja ali je dostopna potrošniku v določenem obdobju, lahko E 3 digitalno vsebino ali digitalno storitev spremeni v obsegu, ki presega tisto, kar je nujno potrebno za zagotovitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 110., 111., 112. in 113. ZVPot-1, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve omogoča in ustrezno utemeljuje tako spremembo;
- taka sprememba se izvede brez dodatnih stroškov za potrošnika;

- potrošnik je na jasnem in razumljiv način obveščen o spremembi in
- v primerih iz naslednjega odstavka tega člena je potrošnik v razumnem roku vnaprej na trajnem nosilcu podatkov obveščen o lastnostih in času spremembe ter o svoji pravici, da odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z naslednjim odstavkom tega člena, oziroma o možnosti, da obdrži digitalno vsebino ali digitalno storitev brez take spremembe v skladu z zadnjim odstavkom tega člena.

Potrošnik lahko odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če ima sprememba digitalne vsebine ali digitalne storitve negativen učinek na dostop potrošnika do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali njeno uporabo, razen če je ta negativen učinek neznamenit. V tem primeru je potrošnik upravičen do brezplačnega odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v 30 dneh po prejemu obvestila o spremembi digitalne vsebine ali digitalne storitve ali od trenutka, ko E 3 spremeni digitalno vsebino ali digitalno storitev, odvisno kaj nastopi pozneje. Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim odstavkom, se smiselno uporabljajo peti odstavek 120. člena in 122. do 125. člen ZVPot-1.

Ne glede na pred prejšnji odstavek tega člena in prejšnji odstavek tega člena potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če je E 3 potrošniku omogočil, da brez dodatnih stroškov obdrži nespremenjeno digitalno vsebino ali digitalno storitev in je zagotovljena skladnost te digitalne vsebine ali digitalne storitve. Določbe tega člena se ne uporabljajo za paket storitev iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, kadar ta vključuje elemente storitve dostopa do interneta, kot je opredeljena v 2. točki 2. člena Uredbe 2015/2120/EU, ali vključuje medosebno komunikacijsko storitev na podlagi številke.

## **X. Končne določbe**

### **15. člen (pristojnost)**

Morebitne spore bosta E 3 in potrošnik reševala sporazumno, v primeru neuspeha pa pred pristojnim sodiščem.

### **16. člen (objava)**

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletni strani [www.e3.si](http://www.e3.si).

Enako velja za morebitne spremembe in dopolnitve veljavnih splošnih pogojev, nastalih zaradi spremenjene poslovne politike E 3-ja ali veljavnih predpisov. E 3 bo o spremembah splošnih pogojev potrošnike obvestil v skladu z veljavno zakonodajo.

### **17. člen (uveljavitev)**

Ti splošni pogoji tvorijo sestavni del obstoječih E 3-jevih pogodb, ki so sklenjene zunaj poslovnih prostorov, in/ali specialnejših splošnih pogojev. V primeru neskladij med E 3-jevimi pogodbami oz. specialnejšimi splošnimi pogoji in temi splošnimi pogoji prevladajo določila E 3-jevih pogodb oz. specialnejši splošni pogoji.

Ti splošni pogoji začnejo veljati in se uporabljajo od 6. 9. 2024 dalje, z njihovo uveljavitvijo prenehajo veljati Krovni splošni pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb zunaj poslovnih prostorov z dne 9. 8. 2024.

E 3, d.o.o.

**Priloga 1: Obrazec za odstop od pogodbe**

*Izjava o odstopu od pogodbe (izpolnitev z \* označenih polj je obvezna)*

Ime in priimek:	*	_____
Kraj:	*	_____
Ulica in hišna številka:	*	_____
Poštna številka in pošta:	*	_____
Kontakt za obveščanje (telefonska št. in/ali e-naslov):	*	_____
TRR račun za vračilo plačil:		_____

podajam odstopno izjavo od pogodbe št. \* \_\_\_\_\_, sklenjene dne \* \_\_\_\_\_, skladno s Krovnimi splošnimi pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb izven poslovnih prostorov.

\_\_\_\_\_  
Lastnoročni podpis

E 3, d.o.o. bo vaše osebne podatke obdeloval v skladu z Uredbo EU 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES ter v skladu s politiko zasebnosti, dostopni na <https://www.e3.si/pomoc/politika-zasebnosti> ter izključno za namen, za katerega so bili posredovani.