

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine dm.si

I. Področje uporabe

1. To so Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine dm.si, ki je last podjetja dm drogerie markt d.o.o., Litostrojska cesta 48, 1000 Ljubljana, Slovenija, matična številka: 5606454000, davčna številka: SI14523833 (v nadaljevanju: »dm«). Če imate vprašanja, nam pišite. V ta namen uporabite kontaktni obrazec na naši spletni strani. Odgovore na splošna vprašanja glede spletnih naročil najdete med Pogostimi vprašanji. Za vas smo dosegljivi tudi na telefonski številki Centra za pomoč uporabnikom: 080 71 13, in sicer od ponedeljka do petka od 8. do 16. ure in na elektronskem naslovu: info@dm.si.

Dodatne informacije glede lastnika, upravljavca, izdajatelja in uredništva spletne trgovine najdete med kontaktnimi podatki.

2. Za naročila v dm spletni trgovini (tj. na www.dm.si) veljajo izključno ti splošni pogoji poslovanja, in sicer v različici, ki je veljavna v trenutku oddaje naročila. Določila, ki nasprotujejo tem pogojem poslovanja, jih dopolnjujejo ali od njih odstopajo, ne veljajo, razen če so bila izrecno pisno potrjena.

Splošne pogoje poslovanja si lahko tukaj v obliki dokumenta PDF shranite, ponovno pogledate ali natisnete.

3. V dm spletni trgovini lahko nakupujete, če ste stari vsaj 18 let. Naša ponudba je prilagojena slovenskim strankam, vendar je skladno z Uredbo (EU) 2018/302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 28. februarja 2018 o naslovitvi neupravičenega geografskega blokiranja in drugih oblik diskriminacije na podlagi državljanstva, kraja prebivališča ali kraja sedeža strank na notranjem trgu ter o spremembi Uredb (ES) št. 2006/2004 in (EU) 2017/2394 ter Direktive 2009/22/ES naša ponudba pod enakimi pogoji na voljo vsem strankam, ki imajo (stalno/začasno) prebivališče znotraj Evropskega gospodarskega prostora in Švice.

4. Naša ponudba je namenjena potrošnikom, katerih pravice ureja Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo z vsemi kasnejšimi spremembami). Potrošnik je vsaka fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

5. Pogodba je napisana v slovenskem jeziku. Vse cene so v EUR (evrih).

II. Vaše naročilo – sklenitev kupoprodajne pogodbe

1. Naša ponudba se spreminja in je popolnoma nezavezujoča. Pridržujemo si pravico do tehničnih ali drugih sprememb. Kupoprodajna pogodba je sklenjena, ko prejmete elektronsko sporočilo, s katerim vas obvestimo, da smo prejeli vaše naročilo.
2. Vse izdelke, ki so označeni kot »dobavljivi«, lahko s klikom na simbol nakupovalnega vozička prestavite v svojo nakupovalno košarico. Ko se odločite za nakup, v košarici kliknite gumb »Na blagajno« in začnite postopek oddaje naročila.
 - a. V dm spletni trgovini lahko ustvarite svoj uporabniški profil (v nadaljevanju: »dm profil«), ki vam bo olajšal spletno nakupovanje. Več podatkov o tem najdete v Pogojih uporabe dm uporabniškega profila in v Informacijah o varstvu osebnih podatkov (obvestilu posameznikom glede obdelave osebnih podatkov). Če želite registrirati nov dm profil, morate navesti svoje ime, datum rojstva, elektronski naslov in geslo. Z geslom ravnajte zaupno in ga ne posredujte tretjim osebam. Z dm profilom upravljate sami. V njem lahko spreminjate vse podatke razen datuma rojstva. Za spremembo rojstnega datuma se obrnite na Center za pomoč uporabnikom (tel.: 080 71 13) ali uporabite kontaktni obrazec na naši spletni strani.
 - b. Naročilo lahko oddate tudi brez registracije kot gost.
3. Za zaključek naročila kliknite gumb »Oddaj naročilo«. Tako oddate zavezujoče naročilo z obveznostjo plačila za izdelke iz svoje košarice. Do tega trenutka lahko spreminjate vsebino nakupovalne košarice, po kliku na gumb »Oddaj naročilo« pa sprememba naročila oz. podatkov znotraj naročila žal ni več mogoča. Če bi naročilo vseeno želeli spremeniti, se čim prej obrnite na naš Center za pomoč uporabnikom (tel.: 080 71 13) ali uporabite kontaktni obrazec na naši spletni strani.
4. Naročilo lahko oddate šele, ko potrdite, da ste seznanjeni s temi Splošnimi pogoji poslovanja spletne trgovine dm.si, s pravico do odstopa od pogodbe in Informacijami o varstvu osebnih podatkov (tj. obvestilo posameznikom glede obdelave osebnih podatkov) ter jih sprejmete, in sicer to storite tako, da s klikom na prazno polje ob splošnih pogojih, obvestilu o pravici do odstopa od pogodbe in ob Informacijah o varstvu osebnih podatkov naredite kljukico.
5. Po oddaji naročila boste prejeli samodejno obvestilo po elektronski pošti, da smo prejeli vaše naročilo. V tem elektronskem sporočilu (sporočilo, ki ima v zadevi navedeno: »Zahvaljujemo se vam za naročilo«) bodo ponovno navedeni podatki iz vašega naročila. S tem sporočilom je sklenjena kupoprodajna pogodba med podjetjem dm drogerie markt d.o.o. in vami. Z oddajo naročila ste sprejeli obveznost plačila do podjetja

dm drogerie markt d.o.o. Če ste izbrali dostavo na izbrani naslov, boste to potrditveno sporočilo prejeli v treh (3) delovnih dneh. Če ste kot način dostave izbrali storitev Hitri prevzem v izbrani dm prodajalni, boste potrditveno sporočilo prejeli v roku 60 minut, 90 minut ali 180 minut, glede na izbiro kupca (velja seveda med delovnim časom izbrane prodajalne). Če v tem času ne prejmete potrditvenega sporočila ali sporočila, da je bilo vaše naročilo odposlano, oz. ne prejmete naročila, niste več vezani na naročilo, razen če smo vas na spletni strani www.dm.si izrecno obvestili, da so zaradi povečanega števila naročil možne zamude.

6. Če izgubite dokumente, povezane z naročilom, pokličite naš Center za pomoč uporabnikom na telefonsko številko: 080 71 13, uporabite [kontaktni obrazec](#) na naši spletni strani ali nam pišite na elektronski naslov: info@dm.si in poslali vam bomo kopijo naročila.

III. Najnižja vrednost naročila in omejitev količine naročila

1. Pri naročilu v dm spletni trgovini ni najmanjše vrednosti naročila.
2. V dm spletni trgovini je z namenom lažjega nadzorovanja zaloge blaga omejen nakup, in sicer lahko v okviru enega spletnega naročila kupite:
 - največ štiri (4) kose enakega izdelka iz kategorije dišav oz. parfumerije;
 - največ štirideset (40) kosov enakega izdelka iz kategorije gospodinjstva;
 - največ dvajset (20) kosov enakega izdelka iz vse ostale ponudbe.

IV. Dostava, razpoložljivost blaga

1. Dostava je možna zgolj na območju Republike Slovenije. Stranke, ki nimajo stalnega ali začasnega prebivališča v Sloveniji, lahko navedejo naslov prodajalne, v kateri želijo prevzeti svoje naročilo. Če želite uporabiti naslov tretje osebe, potrebujete njeno pisno pooblastilo, da njene podatke lahko posredujete dm-u.
2. Naročila lahko oddajajo samo prebivalci držav članic Evropskega gospodarskega prostora in Švice ali osebe, ki imajo (stalno/zčasno) prebivališče v državah Evropskega gospodarskega prostora in v Švici.
3. Na voljo so naslednje možnosti dostave:
 - a. standardna dostava na naslov stranke preko dm-ovega pogodbenega partnerja za dostavo pošilk;

- b. standardna dostava na naslov izbrane dm prodajalne preko dm-ovega pogodbenega partnerja za dostavo pošilk;
- c. standardna dostava na prevzemne točke dm-ovega pogodbenega partnerja za dostavo pošilk;
- d. storitev Hitri prevzem v izbrani dm prodajalni.

Strošek dostave je naveden spodaj pod točko VII.

4. Kot način dostave lahko izberete storitev Hitri prevzem v kateri koli dm prodajalni v Sloveniji, če so izbrani izdelki na voljo v tej prodajalni. To je vidno že pri nakupovanju v spletni trgovini, stranka pa to lahko naknadno preveri tudi v košarici. Če pri določenem izdelku ni zagotovo, da je dobavljiv, je navedeno, da izdelek morda v trenutku obdelave naročila ne bo na voljo. Naročilo s Hitrim prevzemom je v roku 60 minut (oziroma 90 ali 180 minut) pripravljeno za prevzem v izbrani dm prodajalni. Čas obdelave/priprave naročila, tj. 60 minut (oziroma 90 ali 180 minut), velja med delovnim časom prodajalne. Prevzem naročila je možen le med delovnim časom prodajaln.

5. Čas standardne dostave je 1–3 delovne dni (to ne velja za storitev Hitri prevzem). Kot delovni dnevi se štejejo vsi dnevi od ponedeljka do petka z izjemo državnih praznikov. Naročila, oddana med vikendi in prazniki oz. dela prostimi dnevi, se začnejo obdelovati prvi delovni dan. Rok za dostavo začne teči, ko je naročilo potrjeno s strani dm-a oz. je sklenjena kupoprodajna pogodba med dm-om in stranko. V primeru nakazila na transakcijski račun dm-a začne rok teči, ko je plačilo knjiženo pri dm-u.

Dostavni rok se konča po preteku zadnjega predvidenega dneva dostave. Če je zadnji dan dostave sobota, nedelja ali državni praznik, se zadnji dan dostave prestavi na prvi delovni dan. Če bo prišlo do zamude pri dostavi vašega naročila, boste o tem nemudoma obveščeni.

6. Fotografije izdelkov v spletni trgovini so simbolične in ne zagotavljajo lastnosti izdelka. Barvni odtenki in videz izdelkov lahko odstopajo od dejanskega stanja izdelkov, kar pa ne vpliva na opredelitev in standard izdelkov. dm ne sprejema odgovornosti za morebitne minimalne razlike med izdelki in prikazom v spletni trgovini. Možne so napake v besedilih in zanje dm ne prevzema odgovornosti, kar pa ne vpliva na zakonske pravice potrošnika.

7. Naročite lahko le izdelke, ki so dobavljivi. Če bi se po prejemu vašega naročila izkazalo, da kateri koli izmed naročenih izdelkov ni več dobavljiv, bo to navedeno v elektronskem sporočilu, s katerim vas bomo obvestili, da je bilo vaše naročilo odposlano. Če ste naročili samo izdelek, ki ni dobavljiv, bo vaše naročilo preklicano. Če ste naročili več izdelkov, vam bomo v

primeru, da bodo nedobavljivi izdelki kmalu ponovno na voljo, poslali le delno pošiljko oz. del izdelkov iz naročila. dm ima tudi v primeru, da vam bo dostavljen le del naročila, pravico dostopati do vaših podatkov, tj. naslova, navedenega pri oddaji naročila. Nedobavljive izdelke vam bomo naknadno dostavili brezplačno (stroške dostave krije dm). Izdelki, ki ne bodo kmalu na voljo, bodo preklicani. Če ste te izdelke že plačali, vam bomo vrnili kupnino.

8. Ko bo naročilo odposlano na vaš naslov oz. v izbrano dm prodajalno, boste prejeli povezavo za sledenje pošiljki. Če ste za prevzemno mesto izbrali dm prodajalno, boste po elektronski pošti prejeli tudi obvestilo, ko bo pošiljka pripravljena za prevzem. Vaše naročilo bo sedem (7) delovnih dni čakalo na prevzem v izbrani prodajalni. Če ste pri oddaji naročila izbrali storitev Hitri prevzem v dm prodajalni, vas bomo z elektronskim sporočilom obvestili, ko bo vaše naročilo pripravljeno za prevzem. Vaše naročilo vas bo sedem (7) delovnih dni čakalo v izbrani prodajalni. Če v tem času naročila ne boste prevzeli, si pridržujemo pravico, da ga prekličemo. Za že opravljeno plačilo vam bomo vrnili kupnino.

9. Pri načinu plačila s storitvijo Paypal, dostavi v izbrano dm prodajalno ali Hitrem prevzemu v izbrani dm prodajalni velja naslednje: stranka ali oseba, ki jo je stranka pooblastila, mora ob prevzemu predložiti elektronsko sporočilo s podatki za prevzem. Pooblaščenca oseba mora ob prevzemu predložiti ustrezno pooblastilo stranke ali elektronsko sporočilo s podatki za prevzem, ki ga je poslalo podjetje dm, in v katerem je navedeno, da je naročilo prispelo v izbrano dm prodajalno za prevzem. dm si pridržuje pravico, da preveri identiteto stranke ali pooblaščenca osebe (z osebnim dokumentom s fotografijo). Poleg tega se ob predaji blaga izda dokazilo o opravljeni dostavi, ki vsebuje datum in čas prevzema, predano blago in ceno ter podpis.

10. Odgovornost za izgubo ali poškodbo (delne) dostave naročila nosi dm. Le-ta preide z dm-a na vas, ko blago fizično prejmete ali ko blago fizično prejme tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen imenujete vi.

V. Zagotavljanje informacij o živilih

1. dm je kot lastnik spletne trgovine odgovoren za zagotavljanje obveznih informacij o živilih pred zaključkom nakupa.

2. Pred zaključkom nakupa dm poskrbi, da so vam na voljo vse obvezne informacije o živilih razen datuma minimalnega trajanja ali datuma uporabe. Opredelitev obveznih informacij o živilih vključuje vse informacije, ki morajo biti zagotovljene potrošniku v skladu z zakonodajo EU in slovensko

zakonodajo. Ob dobavi blaga dm poskrbi, da so vam na voljo vsi obvezni podatki (vključno z datumom minimalnega trajanja ali datumom uporabe).

3. Sami ste odgovorni, da informacije o alergenih vedno preverite ob prevzemu živil, saj se njihove sestavine v smislu vsebnosti alergenov lahko spremenijo.

VI. Izjava glede prehranskih in zdravstvenih trditev pri opisih izdelkov

1. Vse informacije na straneh spletne trgovine so zgolj informativnega značaja in nikakor niso nadomestilo za nasvete zdravnika ali drugega zdravstvenega osebja, prav tako ne morejo biti nadomestilo za ustrezno zdravstveno pomoč.

2. Izdelki in trditve o posameznih izdelkih v spletni trgovini niso bili ocenjeni s strani pristojnih institucij in niso namenjeni za zdravljenje ali preprečevanje bolezni.

3. Besedilni opisi posameznega izdelka so zgolj informativne narave in niso bili potrjeni s strani Evropske agencije za varnost hrane (EFSA).

VII. Cene in strošek dostave

1. Vse cene vsebujejo DDV. Cene v spletni trgovini se lahko razlikujejo od cen v fizičnih dm prodajalnah. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila.

2. Glede na vrednost naročila vam bo zaračunan naslednji strošek dostave oz. storitve:

a. do vključno zneska 49 EUR znaša strošek standardne dostave 3,5 EUR;

b. pri nakupu nad 49 EUR (pred morebitnimi upoštevanimi popusti) je dostava za registrirane stranke brezplačna. V primeru absolutnega popusta, s katerim pade nakupna vrednost pod 49 EUR, se upošteva znesek brez danega popusta.

c. Strošek storitve Hitrega prevzema znaša 1,50 EUR. Za registrirane stranke z dm profilom je storitev brezplačna.

3. Upoštevajte, da Hitri prevzem morda v posameznih prodajalnah občasno zaradi premajhnih zalog ni mogoč.

4. Če pride do preklica celotnega naročila, vam že plačan strošek dostave/strošek storitve vrnemo. Če boste vrnili le del izdelkov iz naročila, vam stroška dostave/stroška storitve ne vrnemo. Če ste izdelke že plačali, vam bomo vrnili kupnino. Več informacij si lahko preberete pod točko XII.

5. V primeru vračila blaga krijete strošek pošiljanja, lahko pa ga brezplačno odnesete v dm prodajalno.

VIII. Načini plačila

1. dm vam načeloma ponuja naslednje možnosti plačila

- a. z debetno oziroma kreditno kartico (Maestro, Visa Electron, Visa, Mastercard),
- b. z nakazilom na transakcijski račun dm drogerie markt d.o.o., SI56 2900 0010 3050 717, odprt pri UniCredit Banka Slovenija d.d.;
- c. po povzetju (z gotovino ali kartico),
- d. s storitvijo Apple Pay,
- e. s storitvijo PayPal,
- f. z dm darilno kartico.

Za znižanje zneska za plačilo lahko unovčite zbrane active beauty točke. Pri vsakem naročilu si pridržujemo pravico, da določenih načinov plačila ne ponudimo in vas usmerimo na druge možnosti plačila. Ta postopek poteka samodejno. Če se s predlaganim načinom plačila ne strinjate, nam lahko pišete na naslov: dm drogerie markt d.o.o., Litostrojska cesta 48, 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom »DPO«, ali na elektronski naslov: info@dm.si. Pristojni oddelek bo obravnaval vaš ugovor in preveril predlagan način plačila.

2.

a.) Posebnosti pri plačevanju s kreditnimi in debetnimi karticami
Plačila z debetnimi oziroma kreditnimi karticami (Maestro, Visa Electron, Visa, Mastercard) se skladno z varnostnimi standardi vršijo preko plačilnih partnerjev. Z varnostnimi mehanizmi »Verified by Visa« in »MasterCard Secure Code« je spletno plačevanje s kreditnimi karticami zelo varno, saj je za uspešen zaključek plačila treba vpisati enkratno generirano varnostno kodo. Prosim, sledite navodilom, da boste naročilo uspešno oddali.

b.) Posebnosti pri nakazilu na transakcijski račun

Če izberete možnost plačila z nakazilom na transakcijski račun, boste po elektronski pošti prejeli podatke za plačilo.

c.) Posebnosti pri plačilu po povzetju

Plačilo po povzetju je možno z gotovino ali karticami. Pri plačilu kupnine s kartico veljajo plačilni pogoji Pošte Slovenije ali DPD-ja.

d.) Posebnosti pri plačevanju s storitvijo Apple Pay

Če želite plačevati s storitvijo Apple Pay, morate na napravah Apple (iPhonu, iPadu ali Macu) uporabljati brskalnik Safari. Poleg tega potrebujete uporabniški račun Apple in kreditno kartico. Ko imate to urejeno, lahko naročila na dm.si plačujete s storitvijo Apple Pay. Pri tem načinu plačevanja morate potrditi svoje plačilo. Za natančnejše informacije si preberite pogoje uporabe družbe Apple.

e.) Posebnosti pri plačevanju s storitvijo PayPal

Za plačilo s storitvijo PayPal je potreben račun PayPal, v katerem stranka potrdi plačilo. PayPal lahko opravi preverjanje kreditne sposobnosti, za kar lahko uporabi tudi dostavne podatke. Za več podrobnosti si oglejte pogoje storitve PayPal.

f.) Posebnosti pri plačevanju z dm darilno kartico

Naročilo lahko v celoti ali delno plačate z dm darilno kartico. Za eno naročilo lahko uporabite tudi več dm darilnih kartic. Za unovčenje dm darilne kartice sta pri postopku plačila potrebna odtisnjena številka kartice in koda. V primeru vračila naročila, bodisi delno bodisi v celoti, vam bo znesek povrnjen na katero koli plačilno sredstvo, ki je bilo uporabljeno poleg dm darilne kartice, znesek, plačan z dm darilno kartico, pa bo povrnjen v obliki nove digitalne darilne kartice. Ta bo poslana na e-poštni naslov, shranjen v uporabniškem računu.

Če imate kakršna koli vprašanja glede načinov plačila, se obrnite na naš Center za pomoč uporabnikom (tel.: 080 71 13), ki vam je na voljo od ponedeljka do petka od 8. do 16. ure, uporabite kontaktni obrazec na naši spletni strani ali pišite na elektronski naslov: info@dm.si.

3. Posebnost znižanja vrednosti računa za plačilo »unovčevanje zbranih dm active beauty točk«:

Za naročila se lahko v celoti ali delno unovčijo tudi dm active beauty točke. Pogoja za uporabo točk sta: da je stanje točk najmanj 200 točk ter da je dm osebni uporabniški račun povezan z dm active beauty računom kupca. dm active beauty točk ni možno uporabiti za plačilo stroškov dostave, nakup

dm darilnih kartic ter za nakup začetnih mlečnih formul za dojenčke. V procesu naročila je najprej treba izbrati način plačila (npr. kreditna kartica), uporaba dm active beauty točk za naročilo poteka na strani za dokončanje naročila. Zaradi zakonskih omejitev pri unovčevanju s točkami ostane kot preostanek za plačilo 0,01 evrov na naročilo in 0,01 evrov na posamezen naročeni izdelek. Navedeni znesek brez popusta je treba plačati s prvotno izbranim načinom plačila. V primeru celotnega vračila naročila ali vračila dela naročila, bodo unovčene active beauty točke najprej dodane na vaš povezan active beauty račun, nato se bo skupni znesek plačila povrnil na izbrani način plačila (npr. kreditna kartica).

4. Če zamujate s plačilom, boste na letni ravni morali plačati zakonske zamudne obresti, poleg tega smo upravičeni do plačila stroškov, uporabljenih za namene izvensodnih ukrepov za izvršbo in vračilo dolga v ustrezni višini. Če za izvedbo teh ukrepov pooblastimo družbo za izterjavo dolgov ali odvetnika, se vam obračunajo stroški storitev po tarifi, veljavni v času, ko sta družba ali odvetnik opravljala svoje delo. Če moramo za potrebe izterjave dolga preveriti vaš naslov, tudi pri tem nastale stroške križete sami.

5. Potrošnik ima pravico pobotati obveznost do dm-a s svojo nasprotno terjatvijo, če je ta pravnomočno ugotovljena, če je priznana s strani dm-a ali če izhaja iz istega pravnega razmerja.

6. Naročeno blago ostaja last dm-a do dokončnega plačila blaga.

7. Kupec je dolžan, pod grožnjo izgube pravice na naknadno reklamacijo, preveriti dostavljeno pošiljko z izdanim računom ter v primeru neskladja takoj obvestiti dostavljavca. Naknadne reklamacije ne bodo upoštevane.

IX. Izdaja računa

1. Izdan vam bo samo elektronski račun/dobropis.

2. Elektronskemu sporočilu, s katerim vas bomo obvestili, da je bilo vaše naročilo odposlano, bo priložen račun v formatu PDF. Če ste izbrali storitev Hitri prevzem, boste dobili ločeno elektronsko sporočilo, ki mu bo dodan račun. Račun boste prejeli posebej za vsako naročilo in za vsako odpremo znotraj enega naročila. Če imate registriran dm profil, bodo vaši računi shranjeni tudi tam.

3. Na računu so razčlenjeni cena in vsi stroški v zvezi z nakupom.



4. Dolžni ste preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

X. Zakonske pravice potrošnika: odgovornost za stvarne napake

1. Zakonske pravice potrošnika v primeru stvarne napake so za vse izdelke, ki so na voljo v spletni trgovini, določene z Zakonom o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo z vsemi kasnejšimi spremembami) in v Obligacijskem zakoniku (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631).

2. Napaka je stvarna, če:

- izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet;
- izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- je dm izročil izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

O morebitni stvarni napaki morate skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti dm v zakonsko določenem roku, tj. v roku dveh mesecev od odkritja napake, in dm-u omogočiti pregled izdelka. Obrazec za prijavo stvarne napake je v prilogi.

3. Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- (i) odpravi napako na blagu ali
- (ii) vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- (iii) blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- (iv) vrne plačani znesek.

Če zamenjava izdelka ali odprava napake nista mogoči (ni izvedljivo, prevelik strošek, ni smiselno, ne bo pravočasno dostavljeno itd.), ima potrošnik pravico do vrnitve dela plačanega zneska v sorazmerju z napako. Neznatna stvarna napaka se ne upošteva.

4. Fotografije izdelkov lahko odstopajo od dejanskega stanja dostavljenih izdelkov. Predvsem pri novostih v prodajnem programu lahko pride do večjih sprememb na embalažah izdelkov. Taka odstopanja se ne štejejo za stvarne napake.

5. Potrošnik ne more uveljavljati svojih zakonskih pravic z naslova stvarne napake, če so stvarne napake neznatne in ne vplivajo na rabo oz. običajne lastnosti izdelka ter izdelek še vedno lahko uporablja skladno z opisom.

6. Če izdelek vrnete zaradi stvarne napake, stroške vračila krije dm.

7. V vseh primerih, ko uveljavljate svoje pravice zaradi stvarne napake, se, prosimo, obrnite na naš Center za pomoč uporabnikom (tel.: 080 71 13) ali nam pišite na elektronski naslov: info@dm.si. Lahko pa uporabite tudi kontaktni obrazec na naši spletni strani.

8. Pravice potrošnika iz tega člena ugasnejo, ko potečeta dve leti od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil dm.

9. dm pisno odgovori potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih (8) dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporna. Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, mora dm čim prej, vendar najpozneje v roku osmih (8) dni ugoditi potrošnikovi zahtevi.

XI. Odgovornost za izdelek / garancija

1. Potrošnik ima pravico do pravnega varstva skladno z zakonskimi določbami. Potrošnik ima tudi pravice iz naslova odgovornosti za izdelek skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo z vsemi kasnejšimi spremembami). V skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo in s pravilom o odgovornosti proizvajalca za stvari z napako je dolžan proizvajalec izdelka, kadar napaka na izdelku povzroči smrt, telesno poškodbo ali okvaro zdravja človeka ali kadar zaradi napake na izdelku nastane škoda na drugi stvari, povrniti nastalo škodo. Proizvajalec je dolžan povrniti tudi škodo na drugi stvari, če

je poškodovana stvar običajno namenjena za zasebno uporabo in jo je oškodovanec pretežno uporabljal za zasebno uporabo, pri čemer znaša soudeležba oškodovanca pri škodi 500 EUR. Če proizvajalca izdelka ali uvoznika ni mogoče ugotoviti, se za proizvajalca šteje dm, razen če v razumnem roku oškodovanca obvesti o tem, kdo je proizvajalec oziroma uvoznik, ali katera oseba mu je izdelek dobavila.

2. Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih. Če vam dm kot prodajalec nekega aparata ali drugega predmeta, ki sodi med tako imenovano tehnično blago, izroči garancijski list, s katerim proizvajalec jamči za brezhibno delovanje stvari v določenem času, šketo od izročitve, stvar pa ne deluje brezhibno, lahko v garancijskem roku zahtevate tako od dm-a kot tudi od proizvajalca, da ga v primernem roku popravi ali, če tega ne stori, da vam namesto njega izroči stvar, ki brezhibno deluje.

3. Garancijo lahko uveljavljate tudi neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem serviserju. Garancijo lahko uveljavljate z garancijskim listom in računom prodajalca.

4. Upoštevajte vsa priložena opozorila in opozorila na embalažah izdelkov. Jamstvo dm-a je izključeno, če z izdelki ne ravnate oz. jih ne uporabljate skladno z navodili.

XII. Pravica do odstopa od pogodbe (preklic naročila)

i. Če želite preklicati naročilo po tem, ko ste ga že oddali, a še ni bilo odpremljeno:

1. Ta oblika preklica je možna samo, če želite preklicati celotno naročilo. Dodajanje ali preklic posameznih postavk naročila nista možna.

2. Če ste naročilo oddali kot gost: Če želite pred pošiljanjem blaga preklicati celotno naročilo, se s pomočjo kontaktnega obrazca obrnite na Center za pomoč uporabnikom. Zaradi avtomatizirane obdelave naročil je možno preklicati vaše naročilo le do določenega trenutka. Če vašega naročila ni več mogoče preklicati, imate pravico do odstopa od pogodbe tudi po dostavi blaga.

3. Če ste naročilo opravili kot registrirana stranka in imate dm profil: V dm profilu imate možnost preveriti status svojega naročila v razdelku »Moja naročila«. Naročila s statusom »V teku« je mogoče samodejno preklicati z zahtevo za preklic (storno). O uspešno obdelani zahtevi za preklic (storno) naročila, vas bomo obvestili po elektronski pošti. V primeru zahteve za preklic, ki je ne bo več možno izvesti, pa boste po e-pošti prejeli potrdilo o

odposlanem naročilu. Če vašega naročila ni več mogoče preklicati, imate po dostavi blaga še vedno pravico do odstopa od pogodbe.

ii. Preklic naročila po odpremi blaga:

1. V roku štirinajstih (14) dni lahko odstopite od pogodbe, ne da bi vam bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.
2. 14-dnevni rok začne teči na dan, ko ste vi ali tretja oseba prevzeli naročilo. Pri delnih dostavah začne rok teči po prejemu zadnje dostave. Če ste izbrali storitev Hitri prevzem, začne rok teči na dan prevzema blaga v izbrani dm prodajalni. Za pravočasen odstop zadošča, če v štirinajstih (14) dneh pošljete izjavo za odstop od pogodbe na daljavo.
3. Če ste registrirani v naši spletni trgovini, lahko odstop od pogodbe za posamezno naročilo sprožite v svojem dm profilu ali preko Centra za pomoč uporabnikom (tel.: 080 71 13). Če nakupujete kot gost, pa samo preko Centra za pomoč uporabnikom. Obrazec za odstop od pogodbe vam je na voljo v vašem dm profilu. Če boste poklicali Center za pomoč uporabnikom (tel.: 080 71 13) ali uporabili kontaktni obrazec na naši spletni strani, boste obrazec prejeli po elektronski pošti.
4. dm lahko odstopi od pogodbe, če je prišlo do tehnične napake ali je bila izdelku dodeljena očitno napačna cena.

XIII. Posledice odstopa od pogodbe

1. Če pogodbo v celoti prekličete, vam bomo za vsa že opravljena plačila vrnili kupnino (vklj. s stroškom dostave oz. stroškom storitve), in sicer najkasneje v roku štirinajstih (14) dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe. Če boste preklicali le del naročila, vam stroška dostave oz. storitve ne bomo vrnili. Kupnino vam bomo vrnili na plačilno sredstvo, s katerim ste opravili nakup, razen če je bilo izrecno dogovorjeno drugače. Če ste za opravljen nakup izbrali plačilo po povzetju, navedete podatke svojega bančnega računa, na katerega vam bomo nakazali kupnino. V nobenem primeru vam storitve vračila kupnine ne bomo zaračunali.
2. Vračilo kupnine lahko zavrnamo, dokler ne prejmemo izdelkov oz. dokler nam ne boste predložili dokaza, da ste blago res poslali nazaj. Povratnico pošiljke ali potrdilo o vračilu izdelka v prodajalno shranite, če bi morali dokazati, da ste blago res vrnili.
3. Nemudoma oz. najkasneje v štirinajstih (14) dneh po tem, ko ste nas obvestili o odstopu od naročila, nam morate poslati oz. predati blago (lahko ga pošljete na naslov: dm drogerie markt d.o.o., Litostrojska cesta 48, 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom »za spletno trgovino« ali ga odnesete v dm

prodajalno). Prosimo, držite se roka. Če bodo izdelki vrnjeni na naš naslov, vračilo pa ne bo izvedeno skladno s temi splošnimi pogoji, s katerimi je določena pravica do odstopa od pogodbe, jih ne moremo sprejeti. Morebitne dodatne stroške, ki v takem primeru nastanejo zaradi vračila ali ponovnega pošiljanja, križete sami.

4. Edini strošek, ki vas bremeni v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek pošiljanja izdelkov. V primeru osebnega vračila izdelkov v dm prodajalno nimate nikakršnih stroškov.

5. Če se je izdelku zmanjšala vrednost (drugačna kakovost, lastnosti ali uporaba) zaradi vašega neustreznega ravnanja z njim, boste morali izdelek plačati in vam že plačana kupnina zanj ne bo vrnjena.

6. Dodatne informacije o vračilu najdete [tukaj](#).

XIV. Izključitev pravice do odstopa od pogodbe

1. Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah:

- o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
- pri nakupu hrane, če je embalaža odprta ali poškodovana;
- o blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- o blagu, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
- o dobavi zapečatenih audio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo.

2. Prejet izdelek mora potrošnik vrniti nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je izdelek uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Potrošnik izdelkov po odstopu od pogodbe ne sme uporabljati.

3. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus izdelkov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja izdelka. Potrošnik

odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanje blaga.

XV. Varnost nakupa

1. dm uporablja ustrezne tehnologije in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil.
2. Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbita dm in podjetje Computop Wirtschaftsinformatik GmbH. Avtorizacije kreditnih kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku dm-a.

XVI. Ocene, mnenja in priporočila

1. Mnenja, ocene in priporočila, ki jih stranke spletne trgovine napišete v zvezi s posameznim izdelkom, so del funkcionalnosti spletne trgovine in so namenjeni skupnosti vseh uporabnikov.
2. dm omogoča, da oceno oz. mnenje napiše kateri koli uporabnik spletne trgovine, pred objavo pa mnenje pregleda redakcija dm spletne trgovine. dm ne bo objavil mnenj oziroma prispevkov, ki so kakor koli žaljivi, neprimerni ali ki po oceni dm-a ne nudijo koristi drugim uporabnikom in obiskovalcem.
3. Z oddajo ocene ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegove ocene ali komentarja in dm-u dovoljuje objavo dela ali celotnega besedila v vseh elektronskih in drugih medijih. dm ima pravico vsebino ocene ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za kateri koli namen, ki je v poslovnem interesu dm-a, vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah. Avtor ocene hkrati izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisano oceno in komentarje ter da materialne pravice neizključno in časovno neomejeno prenaša na dm.
4. dm ne odgovarja za vsebino ocen izdelkov, ki jih napišejo uporabniki. dm prav tako ne odgovarja za informacije v mnenjih in se omejuje od kakršne koli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih oz. ocenah.

XVII. Pravno obvestilo

1. dm spletna trgovina in vsi objavljeni podatki, fotografije izdelkov, grafični in video elementi na spletni strani so zaščiteni in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja dm-a.

XVIII. Omejitev odgovornosti

1. dm si po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni v spletni trgovini. Ponudba izdelkov se zaradi narave poslovanja preko spleta posodablja in spreminja pogosto ter hitro. Ponudnik si za predstavitev osnovnih značilnosti prodajnih izdelkov, ki so navedene na embalaži izdelka, prizadeva zagotoviti jasne in popolne informacije. Živilski izdelki se nenehno preoblikujejo, tako da se vsebina in sestavine izdelka lahko spremenijo. V dm spletni trgovini se trudimo, da so informacije o izdelkih čim bolj natančne in se ves čas osvežujejo. Lahko se zgodi, da se nekatere obvezne informacije, kot so poreklo, seznam sestavin, označba hranilne vrednosti, naziv nosilca dejavnosti in druge informacije, občasno spremenijo. Na izdelku, ki ga boste prejeli, so navedeni vsi obvezni podatki. Priporočamo vam, da pred uporabo oz. uživanjem izdelka vedno skrbno preberete informacije, ki jih na embalaži izdelka ali etiketi z deklaracijo zagotavljajo proizvajalci izdelkov.
2. Vse fotografije so zgolj simbolične in ne zagotavljajo lastnosti izdelka. Barvni odtenki in videz izdelkov lahko odstopajo od dejanskega stanja izdelkov, kar pa ne vpliva na opredelitev in standard izdelka. Ponudnik ne sprejema odgovornosti za morebitne minimalne razlike med izdelki in prikaz v spletni trgovini. Možne so tekstovne napake in zanje ponudnik ne prevzema odgovornosti, kar pa ne vpliva na zakonske pravice kupca.
3. dm ima možnost odstopa od pogodbe, če se ugotovi očitna napaka pri sklenitvi pogodbe (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih izdelka in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih dm v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.
4. dm si pridržuje pravico onemogočiti spletno stran ali onemogočiti dostop do nje zaradi tehničnih ali drugih težav in vzdrževanja, kar pomeni tudi onemogočenje ali oviro za uporabo spletne trgovine. V primeru tehničnih težav na spletni strani si dm pridržuje pravico preklicati oddana naročila, če so bila prizadeta s tehnično napako. V primeru preklica naročila vas bo dm o tem obvestil v najkrajšem možnem času in vas seznani z nadaljnjimi koraki in možnostmi.
5. Pred dostopom in uporabo spletne strani si morate zagotoviti ustrezno protivirusno zaščito programske opreme. Zagotoviti morate ustrezno varnost in zaupnost tistih podatkov, ki se uporabljajo za prijavo na spletni strani (elektronski naslov, geslo).

XIX. Pritožbe in spori

1. Prizadevamo si, da morebitne spore rešimo sporazumno. Če z našo ponudbo niste zadovoljni, nam lahko pritožbo pošljete na elektronski naslov: info@dm.si, uporabite kontaktni obrazec na naši spletni strani ali nas pokličite na tel. 080 71 13, in sicer od ponedeljka do petka od 8. do 16. ure.

2. Pravica do pritožbe/reševanja sporov velja samo za potrošnike.

3. dm v skladu s četrtem odstavkom 32. člena ZIsRPS objavlja tudi elektronsko povezavo na evropsko platformo za spletno reševanje potrošniških sporov: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>

Le-ta evropskim potrošnikom daje možnost, da spore, ki izvirajo iz spletne prodaje ali spletnih storitev med potrošnikom s prebivališčem in ponudnikom s sedežem v Evropski uniji, skušajo najprej razrešiti brez vpletanja sodišča.

XX. Program dm active beauty

1. Kot član programa dm active beauty imate možnost, da z nakupom v dm spletni trgovini zbirate točke in unovčujete kupone. Večkratne točke lahko zbirate le, če ste si ustvarili dm profil oz. uporabniški račun in ste med nakupom vanj prijavljeni. Da lahko zbirate točke morate vpisati številko svoje active beauty kartice; v primeru, da številke kartice niste vpisali, točk naknadno ni mogoče pridobiti. Predpogoj za unovčevanje kuponov v dm spletni trgovini je njihova aktivacija na dm.si ali v aplikaciji Moj dm kot tudi povezava s storitvami active beauty (t. i. povezava računov). Dodatne točke je mogoče zbirati le z registriranim in prijavljenim uporabniškim računom. Točke se na stroške dostave ne dodeljujejo. Zbiranje točk s kuponi je možno le ob predhodni povezavi dm active beauty računa in Moj dm računa, ki ga lahko izvedete z aktivacijo dm active beauty storitev v zavihku Moj dm račun.

Tiskanih kuponov v dm spletni trgovini ni možno unovčiti.

2. Pri zbiranju točk se zbirajo in posredujejo za to potrebni podatki. Prosimo, upoštevajte Informacije o varstvu osebnih podatkov v okviru programa active beauty.

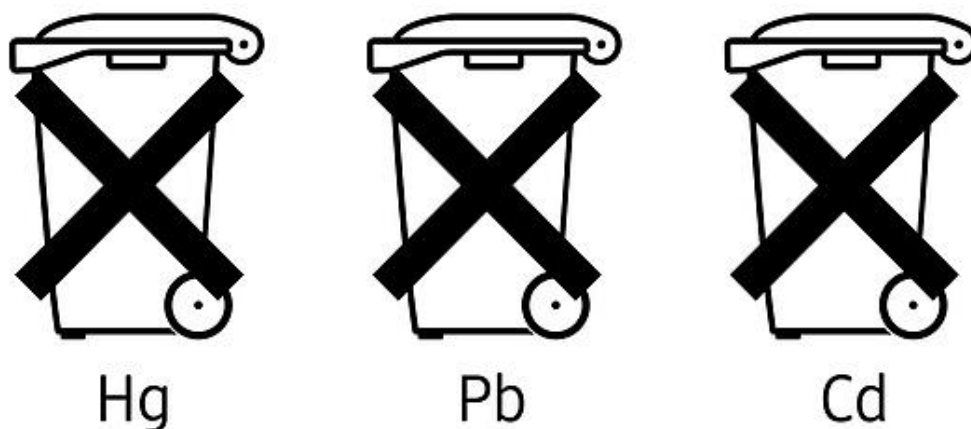
3. Točke bomo vaši dm active beauty kartici pripisali, ko bo vaše naročilo odposlano. Vendar pa so pripisane točke unovčljive šele po 30 dneh, razen če ste uveljavljali pravico do odstopa skladno s temi splošnimi pogoji poslovanja. V tem primeru bodo zbrane točke preklicane.

4. V splošnem veljajo Pogoji za sodelovanje v programu zvestobe active beauty in Informacije o varstvu osebnih podatkov podjetja PAYBACK.

XXI. Ostala določila

Baterij in akumulatorjev ni dovoljeno odlagati med gospodinjske odpadke. Zakonsko ste dolžni vse odpadne baterije in akumulatorje odstraniti v skladu z nacionalnimi predpisi. Odpadne baterije lahko vsebujejo nevarne snovi, ki z neustreznim shranjevanjem ali odstranjevanjem lahko škodujejo zdravju ljudi in okolju. Po uporabi baterije lahko npr. brezplačno odnesete na prevzemna mesta v prodajalnah ali jih oddate v zbirnih centrih.

Na prodajnih mestih lahko oddate le količino odpadnih baterij, ki je običajna za končnega uporabnika, poleg tega lahko v naših prodajalnah oddate samo baterije, ki jih imamo oz. smo jih imeli v prodajnem programu.



Baterije, ki vsebujejo nevarne snovi, so označene z enim od zgoraj navedenih simbolov – prečrtan smetnjak in pod njim kemijski simbol (Hg, Pb ali Cd) težke kovine, ki igra odločilno vlogo za razvrstitev med nevarne baterije. Baterij in akumulatorjev s takim simbolom ne smete odložiti med gospodinjske odpadke.

- Hg: baterija vsebuje več kot 0,0005 % živega srebra.
- Pb: baterija vsebuje več kot 0,004 % svinca.
- Cd: baterija vsebuje več kot 0,002 % kadmija.

Skladno z evropsko zakonodajo električne in elektronske opreme ne smete odlagati med gospodinjske odpadke. Prosimo, da električne in elektronske naprave, ki imajo v navodilih za uporabo ali na embalaži naveden spodnji simbol, po koncu uporabe/delovanja, odnesete v javne zbirne centre ali jih vrnete v prodajalno.



XXII. Varstvo podatkov

Glede varstva podatkov upoštevajte naše Informacije o varstvu osebnih podatkov (obvestilo posameznikom glede obdelave osebnih podatkov).

XXIII. Veljavna zakonodaja in sodna pristojnost

Pri presoji teh splošnih pogojev se uporablja pravo Republike Slovenije ob izključitvi

Konvencije Združenih narodov o pogodbah o mednarodni prodaji blaga (*United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*).

Če ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče v Sloveniji oz. je v Sloveniji zaposlen, je za vložitev tožbe zoper njega pristojno sodišče na območju, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče oz. kjer je zaposlen. To ne velja za že obstoječe sodne spore. Za potrošnike, ki imajo stalno ali začasno bivališče v drugi državi oz. so zaposleni v drugi državi, je območje sodne pristojnosti kraj, ki so ga navedli kot naslov za dostavo na področju Republike Slovenije.

Ljubljana, avgust 2025