Splošni pogoji poslovanja

Različica: 6. november 2026

1. Ponudnik in področje pogojev

Spletno trgovino rencelj.si upravlja RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenija. Matična številka: 5537100000. Identifikacijska številka za DDV: SI33152390. Družba je zavezanka za DDV. Kontakt: info@rencelj.com, telefon +386 41 503 089.

Ti pogoji urejajo nakup v spletni trgovini. Zakonske pravice, ki so v njih navedene za potrošnika, pripadajo fizični osebi, ki kupuje zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti. Za poslovne kupce veljajo ustrezna zakonska pravila in morebitni posebni dogovori.

2. Izdelki, cene in podatki pred nakupom

Glavne lastnosti, količina, sestavine, opozorila in navodila so navedeni pri posameznem izdelku oziroma na njegovi embalaži. Fotografije pomagajo pri predstavitvi; objavljene lastnosti in zakonska odgovornost za skladnost zaradi tega niso izključene.

Cene so v evrih in vključujejo DDV. Pred oddajo naročila so prikazani cena izdelkov, upoštevani popusti, strošek dostave, morebitno doplačilo za izbrani način plačila in skupni znesek za plačilo. Za sklenjeno pogodbo veljajo dogovorjene cene in pogoji; poznejša sprememba cenika jih ne spremeni enostransko.

3. Oddaja in potrditev naročila

Nakup lahko opravite kot gost ali z uporabniškim računom. Izdelke dodate v košarico, izberete količine ter vnesete podatke za račun in dostavo. Pred oddajo lahko popravite podatke, spremenite količine ali odstranite izdelke ter izberete razpoložljiv način dostave in plačila.

Z gumbom za oddajo naročila, ki jasno označuje obveznost plačila, oddate zavezujoče naročilo. Kupoprodajna pogodba je sklenjena, ko vam po e-pošti potrdimo sprejem in potrditev naročila. Potrdilo vsebuje podatke o nakupu. Obvestila o naročilu niso prijava na e-novice.

Naročilo hranimo v elektronski obliki. Registrirani kupec ga lahko pregleda v svojem računu, podatke o svojem naročilu pa lahko vsak kupec zahteva tudi na info@rencelj.com. Svoje potrditveno sporočilo in podatke o pogojih nakupa shranite. Popravek ali preklic naročila nam čim prej sporočite; to ne omejuje zakonske pravice do odstopa.

4. Plačilo in račun

Na voljo so načini plačila, prikazani v blagajni: kreditna ali debetna kartica, PayPal, nakazilo po predračunu in plačilo po povzetju v Sloveniji. Apple Pay ali Google Pay lahko izberete, kadar sta na plačilni strani na voljo za vašo napravo in kartico.

Doplačilo 1,00 EUR velja samo za plačilo po povzetju v Sloveniji in je prikazano pred oddajo naročila. Za kartično plačilo, Apple Pay, Google Pay, PayPal ali nakazilo tega doplačila ni. Povzetje v tujini ni na voljo. Brezplačna dostava ne pomeni oprostitve jasno navedenega doplačila za izbrano plačilo po povzetju.

Račun z razčlenjenimi stroški prejmete v papirni obliki ali, z vašim soglasjem, v elektronski obliki. Izdaje osnovnega računa posebej ne zaračunavamo. Podatke za nakazilo prejmete na predračunu.

5. Dostava in osebni prevzem

Dostavljamo v države, ki so na voljo pri oddaji naročila. Poštnina se določi po državi dostave in ne po izbranem jeziku spletne strani. Cenik in možnosti so objavljeni na strani Dostava in plačilo: https://rencelj.si/placilo-in-dostava/. Končni stroški so razvidni pred oddajo naročila.

Za dostavo v Sloveniji znaša poštnina 5,00 EUR. Pri vrednosti izdelkov 50,00 EUR ali več je dostava v Sloveniji brez poštnine. V drugih podprtih državah je dostava brez poštnine pri vrednosti izdelkov 100,00 EUR ali več; pod tem pragom velja cenik za izbrano državo. Poštnina in doplačilo za povzetje se ne vštevata v vrednost izdelkov za doseganje praga.

Izdelke lahko osebno prevzamete na naslovu Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenija. Za uskladitev prevzema nas lahko kontaktirate.

Blago dobavimo brez nepotrebnega odlašanja v dogovorjenem roku; če drug rok ni dogovorjen, najpozneje v 30 dneh po sklenitvi pogodbe. Če pričakujemo zamudo ali izdelka ni mogoče dobaviti, vas obvestimo. V primeru zamude ohranite pravice, ki jih določa zakon. Tveganje izgube ali poškodbe pri dostavi, ki jo organiziramo mi, preide na potrošnika ob dejanskem prevzemu blaga, razen zakonsko določenih izjem.

6. 14 dni za obvestilo o odstopu

Če kupujete kot potrošnik na daljavo, nas lahko v 14 dneh od prejema blaga obvestite, da odstopate od pogodbe. Razloga vam ni treba navesti. Če eno naročilo prejmete v več pošiljkah, se rok šteje od prejema zadnje pošiljke oziroma zadnjega kosa, kot določa zakon.

Odstop lahko podate z obrazcem ali drugo nedvoumno izjavo. Za preprosto in dokazljivo obvestilo priporočamo e-pošto na info@rencelj.com ali pošto na RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenija. Navedite podatke, s katerimi lahko prepoznamo nakup, in izdelke, na katere se odstop nanaša. Uporaba našega obrazca, navedba razloga ali naša predhodna odobritev niso pogoj za odstop.

Če potrošnik o pravici do odstopa ni pravilno obveščen, se rok podaljša v skladu s 137. členom ZVPot-1.

7. Vračilo izdelka in povratna poštnina

Izdelek vrnite brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu. Rok je upoštevan, če ga pošljete pred njegovim iztekom. Naslov za vračilo je RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenija.

Pri zakonskem odstopu neposredni strošek vračila krijete sami, če ste bili o tem pred nakupom ustrezno obveščeni. Shranite dokazilo o pošiljanju in izdelek varno zaščitite. Prosimo, da pošiljke ne pošiljate s plačilom po povzetju brez predhodnega dogovora. Oznaka REKLAMACIJA na paketu ni pogoj za uveljavljanje vaših pravic.

8. Vračilo plačil

Pri odstopu od celotne pogodbe vrnemo vsa prejeta plačila, vključno s stroškom najcenejše standardne dostave, ki smo jo ponujali. Če ste izrecno izbrali dražjo dostavo, razlike do te cene ni treba povrniti.

Vračilo izvedemo brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu. Zadržimo ga lahko do prejema vrnjenega blaga ali dokazila, da ste ga poslali nazaj, kar nastopi prej, razen če sami ponudimo prevzem. Uporabimo enako plačilno sredstvo kot pri nakupu, drugo pa le z vašim izrecnim soglasjem in brez dodatnih stroškov za vas.

9. Pregled izdelka, embalaža in zmanjšana vrednost

Z blagom smete ravnati toliko, kot je potrebno za ugotovitev njegove narave, lastnosti in delovanja. Za dejansko zmanjšanje vrednosti odgovarjate le, če je posledica ravnanja, ki ta obseg presega, in če ste bili pravilno obveščeni o pravici do odstopa.

Pavšalnega 50-odstotnega odbitka ne uporabljamo. Morebitno zmanjšanje vrednosti presodimo in konkretno obrazložimo za posamezen izdelek. Odprta ali poškodovana zunanja embalaža sama po sebi ne pomeni samodejne izgube pravice do odstopa. Izdelek pa ustrezno zaščitite za prevoz.

10. Izjema za zapečatene izdelke iz higienskih razlogov

Zakonska pravica do odstopa ne velja za dobavljeno zapečateno blago, ki po odprtju pečata zaradi varovanja zdravja ali higienskih razlogov ni primerno za vračilo, če je potrošnik pečat po dostavi odprl. Ta izjema ne velja avtomatično za vso kozmetiko ali zgolj zato, ker je bila odprta transportna škatla.

Izjema ne omejuje pravic zaradi neskladnega ali poškodovanega izdelka. Prav tako ne izključuje našega dodatnega 30-dnevnega jamstva zadovoljstva pod pogoji, opisanimi spodaj.

11. Če je izdelek neskladen, napačen ali poškodovan

Zakonsko jamstvo za skladnost velja neodvisno od odstopa brez razloga in našega dodatnega jamstva zadovoljstva. Prodajalec odgovarja za neskladnost, ki obstaja ob dobavi in se pokaže v dveh letih od dobave. Če se pokaže v enem letu, se praviloma domneva, da je obstajala že ob dobavi, razen če prodajalec dokaže drugače ali domneva ni združljiva z naravo blaga ali neskladnosti.

O ugotovljeni neskladnosti nas obvestite v dveh mesecih od ugotovitve, jo natančno opišite in omogočite pregled izdelka. Pišete lahko na info@rencelj.com ali na naš naslov. Obvestilo lahko podate tudi osebno; v tem primeru prejmete potrdilo. Fotografije lahko pomagajo pri obravnavi, niso pa avtomatičen pogoj za uveljavljanje pravic.

Najprej lahko pod zakonskimi pogoji izbirate med brezplačnim popravilom in zamenjavo. Izbrani način lahko zavrnemo le, če je nemogoč ali bi bil v primerjavi z drugim nesorazmerno drag. Skladnost vzpostavimo v razumnem roku, največ 30 dneh od obvestila; iz zakonsko dopustnih razlogov se rok lahko podaljša za največ 15 dni, o čemer vas pred iztekom prvotnega roka obvestimo in navedemo razlog.

Pod zakonskimi pogoji lahko zahtevate sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od pogodbe, zlasti če skladnosti ne vzpostavimo, neskladnost ostane ali je dovolj resna. Če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave, lahko zahtevate odstop in vračilo plačanega zneska. Odstop ni mogoč pri zgolj neznatni neskladnosti; dokazno breme za to nosi prodajalec.

Potrebne stroške uveljavljanja upravičenega zahtevka, vključno s potrebnim prevozom ali pošiljanjem, krijemo mi. Pred pošiljanjem vam lahko pomagamo urediti ustrezen prevzem. Če je obstoj neskladnosti sporen, vas o tem pisno obvestimo v osmih dneh od prejema zahtevka. Pri odstopu zaradi neskladnosti vrnemo plačani znesek najpozneje v osmih dneh od prejema blaga ali dokazila o vračilu; pri sorazmernem znižanju pa v osmih dneh od prejema zahtevka.

Poškodbo pošiljke nam zaradi lažje obravnave sporočite čim prej. Fotografiranje embalaže ali zapisnik prevoznika sta koristna, vendar zamuda 24 ur ali odsotnost zapisnika sama po sebi ne izključita zakonskih pravic. Zakonskega jamstva za skladnost ne gre enačiti z rokom uporabnosti izdelka; upoštevajte tudi navodila za uporabo in shranjevanje ter označbe na embalaži.

12. 30-dnevno jamstvo zadovoljstva Renčelj

Za izdelke, kupljene v naši spletni trgovini, ohranjamo dodatno 30-dnevno jamstvo zadovoljstva. Če z izdelkom niste zadovoljni, nas o tem obvestite v 30 dneh od datuma nakupa, navedenega na računu. Jamstvo velja tudi za odprte in preizkušene izdelke.

Pišite na info@rencelj.com in navedite podatke za prepoznavo nakupa ter izdelek, za katerega uveljavljate jamstvo. Nakup izkažete z računom, kopijo računa ali drugimi podatki, s katerimi ga lahko preverimo. Izdelek vrnite na naš naslov, po dogovoru o načinu vračila. Sam preizkus izdelka ni razlog za pavšalni odbitek.

Pri tem dodatnem jamstvu vrnemo dejansko plačano vrednost vrnjenega izdelka. Prvotna poštnina ni vključena, neposredni strošek vračila pa krijete sami. Vračilo vrednosti izdelka izvedemo brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v 14 dneh po prejemu vrnjenega izdelka, z enakim plačilnim sredstvom oziroma po izrecnem brezplačnem dogovoru z vami.

Jamstvo ne zajema poškodb zaradi neprimernega ravnanja, uporabe v nasprotju z navodili ali posegov kupca v izdelek. Jamstvo je dodatna ugodnost in ne izključuje, omejuje ali nadomešča zakonskega odstopa ali pravic zaradi neskladnosti. Če zahtevek izpolnjuje pogoje za zakonsko pravico, ga ne bomo obravnavali le po ožjih pravilih tega prostovoljnega jamstva.

13. Osebni podatki, piškotki in e-novice

Osebne podatke obdelujemo za izvedbo naročila, komunikacijo in izpolnjevanje zakonskih obveznosti ter za druge namene le ob ustrezni pravni podlagi. Podrobnosti in vaše pravice so opisane v informacijah o zasebnosti: https://rencelj.si/gdpr/. Podatke za dostavo ali plačilo posredujemo ustreznim izvajalcem v potrebnem obsegu.

Prijava na e-novice je prostovoljna in ločena od nakupa. Za prijavo prek našega obrazca potrebujemo vašo privolitev in potrditev prijave po e-pošti. Nakup sam po sebi ne pomeni privolitve v prejemanje novic. Iz prejemanja se lahko brezplačno odjavite s povezavo v sporočilu ali na info@rencelj.com. Preklic privolitve ne vpliva na zakonitost predhodne obdelave.

Podrobnosti o piškotkih so na https://rencelj.si/piskotki/. Izbiro za statistiko in oglaševanje lahko upravljate v nastavitvah piškotkov na spletni strani; zavrnitev teh namenov ne prepreči običajnega nakupa.

14. Pritožbe in reševanje sporov

Pritožbo lahko naslovite na info@rencelj.com ali na RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenija. Za pomoč nas lahko pokličete na +386 41 503 089. Navedite podatke za prepoznavo nakupa in opis težave. Prejem pritožbe potrdimo in vas obvestimo o obravnavi; kadar zakon določa poseben rok, ga upoštevamo.

RENČELJ ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje sporov, ki jih lahko potrošnik sproži po Zakonu o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Prizadevamo si za sporazumno rešitev. To ne omejuje pravice do sodnega varstva ali drugih pravic potrošnika.

15. Veljavnost pogojev in ohranitev pravic

Za posamezno naročilo veljajo pogoji, s katerimi ste bili seznanjeni ob sklenitvi pogodbe. Poznejše spremembe ne posegajo za nazaj v že sklenjene pogodbe ali že dane obljube. Nobena določba teh pogojev ne izključuje ali omejuje obveznih pravic potrošnika po veljavnih predpisih.