



Hitri pravni **e**-priročnik

# Pravni priročnik za e-trgovino

## Kazalo

1. Hitri pregled
2. Brezplačno se posvetujte s strokovnjaki
3. Izkušnje posameznikov
4. Pet najpogostejših vprašanj
5. Nasveti strokovnjakov
6. Potrebni dokumenti
7. Bodite redno informirani
8. Ali veste ...
9. Koristne povezave
10. Slovar
11. Predpisi s tega področja
12. Seznam ostalih priročnikov
13. Ta priročnik so omogočili

# 1. Hitri pregled

## Kaj predstavlja dejavnost spletne trgovine?

Ponujanje blaga in storitev prek svetovnega spleta po zakonu predstavlja **storitev informacijske družbe**, to je storitev, ki se po navadi zagotavlja za plačilo, na daljavo, z elektronskimi sredstvi in na posamezno zahtevo prejemnika storitev.

- Pri tem »**na daljavo**« pomeni, da se storitev zagotavlja, ne da bi bili stranki (praviloma sta to kupec in prodajalec) navzoči sočasno.
- »**Z elektronskimi sredstvi**« pomeni, da se storitev na začetku pošlje in v namembnem kraju sprejme z elektronsko opremo za obdelavo, vključno z digitalnim stiskanjem, in za shranjevanje podatkov ter v celoti pošlje, prenese in sprejme po žici, radiu, optičnih ali drugih elektromagnetnih sredstvih.
- »**Na posamezno zahtevo prejemnika storitev**« pa pomeni, da se storitev zagotavlja s prenosom podatkov na posamezno zahtevo.

Storitve informacijske družbe vključujejo zlasti prodajo blaga ali storitev, dostop do podatkov ali oglaševanje na svetovnem spletu ter dostop do komunikacijskega omrežja, prenos podatkov ali shranjevanje prejemnikovih podatkov v komunikacijskem omrežju. Poenostavljeno lahko storitve informacijske družbe definiramo tudi kot **interaktivne elektronske storitve na daljavo**.

## Kako registrirati dejavnosti spletne trgovine?

Po **Zakonu o gospodarskih družbah (ZGD-1)** sme gospodarski subjekt, torej gospodarska družba ali podjetnik posameznik, praviloma opravljati le posle v okviru dejavnosti, ki je vpisana v register. Ugotovimo pa lahko, da Standardna klasifikacija dejavnosti, ki je temelj za določitev dejavnosti, ki jo želimo vpisati v register, ne pozna »storitev informacijske družbe«.

Glede na to je smiselno, da se gospodarska družba, ki namerava določeno blago oziroma storitev prodajati prek interneta, registrira za prodajo navedenega blaga oziroma storitve po standardni klasifikaciji, hkrati pa najmanj še za »obratovanje spletnih portalov« (63.120). Če bomo prek interneta potrošnikom prodajali blago po pošti, se bomo registrirali tudi za »trgovino na drobno po pošti ali po internetu« (47.91).

## Ali obstajajo minimalne zahteve za prostore in opremo?

Zakonodaja s področja storitev informacijske družbe **ne predpisuje posebnih minimalnih pogojev** za prostore, kjer se nahaja strojna oprema za opravljanje dejavnosti, in za samo opremo, ki se uporablja.

Ne glede na to moramo za prostore, v katerih opravljamo dejavnost, pridobiti uporabno dovoljenje in upoštevati specialne predpise s posameznih področij (npr. zahteve s področja **varstva osebnih podatkov**), kadar storitev informacijske družbe kombiniramo z drugimi storitvami.

Zlasti imamo s takim primerom opravka, kadar opravljamo s pomočjo spleta dejavnost trgovine z blagom po pošti ali v prodajalnah. V tem primeru moramo upoštevati zahteve **Zakona o trgovini (ZT)** in na njegovi podlagi izdanih podzakonskih predpisov, kamor sodijo minimalni tehnični in drugi pogoji, ki se nanašajo na prodajne objekte za

opravljanje trgovinske dejavnosti in pogoji za prodajo blaga zunaj prodajaln, minimalni sanitarno-zdravstveni pogoji, ki se nanašajo na poslovne prostore, opremo in naprave ter osebe, ki neposredno poslujejo z blagom, pomembnim za zdravje ljudi; in pogoji o minimalni stopnji izobrazbe oseb, ki neposredno opravljajo trgovinsko dejavnost, glede na zahtevnost posameznih vrst trgovinskih opravil.

## Kakšne pogodbe z podizvajalci potrebujemo?

Pred začetkom opravljanja dejavnosti spletne trgovine bomo navadno morali skleniti [pogodbe z drugimi fizičnimi ali pravnimi osebami za tiste storitve, ki jih sami ne bomo mogli opraviti](#). Tako bomo navadno potrebovali:

- sklenjeno [pogodbo o spletnem gostovanju](#) s ponudnikom internetnih storitev (ISP), ki nam bo v prvi vrsti zagotavljala prostor za naše spletno mesto na javno dostopnem strežniku, lahko pa bo vključevala tudi druge storitve, npr. storitve poštnih predalov ali varnosti,
- sklenjeno [pogodbo o oblikovanju \(dizajnu\), programiranju in vzdrževanju spletnega mesta](#), ki bo navadno kombinacija avtorske pogodbe in pogodbe o delu. S to pogodbo se bosta razvijalec oziroma oblikovalec spletnega mesta zavezala na nas v dogovorjenem obsegu prenesti avtorske pravice na spletnem mestu, ki ga bomo uporabljali za spletno trgovino, vzdrževalec spletnega mesta pa se bo zavezal spletno mesto vzdrževati. Pogodba bo navadno vsebovala tudi določbe o nadaljnjem razvoju spletnega mesta,
- sklenjeno [pogodbo o plačevanju prek spleta](#) z banko ali izdajateljem elektronskega denarja.

[Avtorska pogodba \(pogodba o prenosu avtorskih pravic\) \(kliknite tu\)](#)

[Pogodba o delu \(podjemna pogodba\) \(kliknite tu\)](#)

## Ali je pogodba z ISP posebej urejena z zakonom?

Pogodbe z ISP o gostiteljstvu zakon posebej ne ureja, zanjo pa se lahko smiselno uporabljajo določbe [Obligacijskega zakonika \(OZ\)](#) o najemni pogodbi in pogodbi o delu. Pogodba o oblikovanju in razvoju spletnega mesta bo navadno vsebovala elemente avtorske pogodbe v skladu z [Zakonom o avtorski in sorodnih pravicah \(ZASP\)](#) in pogodbe o delu po OZ.

### POSTAVITEV SPLETNE TRGOVINE

#### Oblikovanje in elementi spletnega mesta

Spletno mesto se oblikovno sestoji iz najrazličnejših elementov: besedila, slik, zvokov, gibljivih slik. Ti elementi se nahajajo v obliki datotek (html, jpg, gif, java, flash ipd.).

#### Elementi, ki smo jih oblikovali sami

Kadar v spletno mesto vključujemo elemente, ki smo jih oblikovali sami ali naši zaposleni, praviloma ne bo težav z njihovo vključitvijo v spletno mesto. Pri takih elementih moramo poskrbeti le za najosnovnejše pravne zahteve: ne smejo vsebovati žaljivih izjav, ne smejo razpihovati sovraštva ali nestrpnosti in ne smejo posegati v tuje osebnostne pravice (npr. z nedovoljeno objavo fotografij določene osebe).



## Pod kakšnimi pogoji smemo v spletno mesto vključiti elemente, ki jih nismo ustvarili sami?

Elementi, ki jih želimo vključiti v spletno mesto in jih nismo ustvarili sami, utegnejo biti varovani s tujo avtorsko ali sorodno pravico. Element, ki predstavlja individualno intelektualno stvaritev, pa naj gre za besedilo, sliko, fotografijo ali programsko kodo, je varovan z avtorsko pravico. Za objavo slik, glasbenih datotek, filmov in oblik spletnih strani sta ključni avtorski pravici pravica dajanja na voljo javnosti in pravica reproduciranja, ki ju ureja ZASP.

## Kaj sploh je pravica reproduciranja?

Pravica reproduciranja je izključna pravica avtorja (to je osebe, ki je avtorsko delo ustvarila), da se delo fiksira na materialnem nosilcu ali drugem primerku, in sicer neposredno ali posredno, začasno ali trajno, delno ali v celoti ter s kakršnimkoli sredstvom ali v katerikoli obliki, zlasti v:

- obliki grafičnega razmnoževanja,
- tridimenzionalnega razmnoževanja,
- zgraditve oziroma izvedbe arhitekturnega objekta,
- fotografiranja,
- tonskega ali vizualnega snemanja ter
- shranitve v elektronski obliki.

## Kaj je pravica dajanja na voljo javnosti?

Pravica dajanja na voljo javnosti je izključna pravica avtorja, da se po žici ali brezžično, delo naredi dostopno javnosti v kraju in času, ki si ju posamezniki sami izberejo ali da se delo pošlje posamezniku na podlagi javne ponudbe.

*POZOR! Za vključitev določenega elementa v spletno mesto moramo po slovenskem pravu z avtorjem skleniti pisno pogodbo! Pisna pogodba mora določiti dopusten obseg uporabe elementa v okviru našega spletnega mesta.*

[Avtorska pogodba \(pogodba o prenosu avtorskih pravic\) \(kliknite tu\)](#)

## Katere informacije je potrebno obvezno vključiti v spletno mesto?

Zakonodaja natančno določa, katere informacije moramo dati na voljo na naših spletnih straneh, kadar opravljamo storitev informacijske družbe oziroma kadar prek spleta poslujemo s [potrošniki](#).

Zakonodaja zahteva objavo dveh sklopov informacij:

1. obveznosti ponudnikov storitev informacijske družbe glede objave informacij so urejene v [Zakonu o elektronskem poslovanju na trgu \(ZEPT\)](#),
2. obveznosti pri sklepanju pogodb s potrošniki na daljavo pa v [Zakonu o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#).

Po ZEPT moramo na spletno mesto vključiti naslednje podatke:

- podatke o podjetju in sedežu ponudnika storitev,
- veljaven elektronski naslov, na katerem smo dostopni,
- matično številko,
- davčno številko,
- podatke o dovoljenjih, ki se ne nanašajo posebej in izključno na storitev informacijske družbe ali jih je treba pridobiti v skladu z drugimi predpisi, in pristojnih nadzornih organih (npr. inšpekcijah),
- pri reguliranih poklicih (npr. odvetniki, notarji, zdravniki) navedbo poklicnega združenja, v katero je ponudnik včlanjen, poklicnega naziva in države, v kateri je bil podeljen naziv, ter napolnila k uporabnim poklicnim pravilom v državi članici, v kateri je registrirana dejavnost, in načinom dostopa do njih,
- poleg tega moramo jasno in nedvoumno označiti ceno storitve ter navesti, ali je v njej vključen davek, stroški dobave in morebitne druge dajatve.

ZVPot pa po drugi strani določa, katere  **dodatne podatke**  (poleg zgoraj navedenih)  **mora potrošnik** , s katerim poslujemo,  **dobiti najkasneje preden ga zavezuje pogodba ali ponudba** . Tudi te podatke bomo najlažje zagotovili na samem spletnem mestu:

- bistvene lastnosti blaga ali storitve, vključno z najkrajšim rokom trajanja pogodbe, če je predmet pogodbe trajna ali ponavljajoča se izpolnitev,
- ceno blaga ali storitve, vključno z vsemi davki in drugimi dajatvami,
- morebitne stroške dostave,
- podrobnejša ureditev plačila ter načina in roki dobave ali izpolnitve,
- opis  **pravice do odstopa od pogodbe v skladu z ZVPot** ; če potrošnik v skladu z zakonom nima pravice do odstopa, ga je potrebno o tem izrecno obvestiti,
- stroške, povezane z uporabo komunikacijskega sredstva (npr. dostopa do interneta), če se ti stroški razlikujejo od običajne osnovne tarife, ki jo potrošnik običajno plačuje,
- rok veljavnosti ponudbe, še posebej cene,
- podatke o vpisu v register oziroma drugo javno evidenco z navedbo registra oziroma evidence in številke vpisa,
- naziv pristojnega državnega organa, zbornice ali druge nadzorne organizacije, če za svojo dejavnost potrebujemo posebno dovoljenje,
- naziv poklicne zbornice oziroma združenja, poklicnega naziva in države, v kateri je bil ta podeljen, ter napolnil na veljavna poklicna pravila te države in načinov dostopa do njih, če gre za poklic oziroma dejavnost, za katera so predpisani posebni pogoji ali obvezno združevanje v zbornice ali podobna združenja,
- podatki o obveznosti plačila davka na dodano vrednost.

**POZOR!** Ti podatki morajo biti potrošniku  **zagotovljeni na primernem trajnem nosilcu podatkov in v primernem času** , vendar  **najkasneje ob dobavi blaga ali začetku opravljanja storitve** , če mu niso bili dani na takšen način že prej. Primeren trajni nosilec podatkov je tisti nosilec podatkov, ki potrošniku omogoča shranjevanje nanj naslovljenih podatkov tako, da so mu dostopni za kasnejšo uporabo v obdobju, primernem glede na namen podatkov, in ki omogoča nespremenjeno predstavitev shranjenih podatkov. Primerna oblika je predvsem pisno obvestilo; za trajni nosilec lahko verjetno štejemo tudi datoteko (najbolje npr. pdf), ki jo potrošnik prenese v svoj računalnik in shrani na disku, CD, DVD ali podobnem mediju. Opozorimo naj, da vsebuje ZVPot posebne zahteve glede objave podatkov za primer, da gre za pogodbe o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo.

## Za katere vrste pogodb navedene zahteve ZVPot ne veljajo?

Navedene zahteve ZVPot ne veljajo za nekatere vrste pogodb, ki po ZVPot izrecno ne štejejo za pogodbe, sklenjene na daljavo, čeprav se sklepajo prek svetovnega spleta.

Za naslednje pogodbe se tako NE uporabljajo določila o pogodbah, sklenjenih na daljavo:

- pogodbe o gradnji in prodaji nepremičnin ter pogodbe o drugih pravicah na nepremičninah razen oddaje v najem;
- pogodbe o časovnem zakupu nepremičnin po ZVPot,
- pogodbe o prodaji hrane, pijače ali drugega blaga, ki je namenjeno vsakodnevni porabi in ga potrošniku na dom, njegovo prebivališče ali njegovo delovno mesto dobavljajo prodajalci;
- pogodbe o nastanitvi, prevozu, gostinskih storitvah, dobavi hrane in pijače, obisku prirediteljev in storitvah za prosti čas, kjer se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost v točno določenem trenutku ali v točno določenem roku;
- za pogodbe, ki so sklenjene na javni dražbi, ki poteka prek spleta.

## Ali moram vedno in brezpogojno vključiti oba sklopa podatkov po obeh zakonih (ZEPT in ZVPot)?

Ne. Če poslujemo **izključno z osebami, ki niso potrošniki**, določbe ZVPot za nas ne veljajo, vendar se moramo v praksi tega dosledno držati, priporočljivo pa je to v izogib nesporazumov na spletni strani tudi jasno zapisati.

## Kakšna so pravila pri sistemu naročanja blaga in storitev prek spletnih mest?

Postopek naročanja blaga in storitev prek spletnih mest je zakonsko urejen. Po **ZEPT** moramo **pred oddajo naročila** prejemnika storitve v elektronski obliki, jasno, razumljivo in nedvoumno:

- opisati **tehnične postopke** za sklenitev pogodbe,
- navesti, ali bomo **shranili besedilo pogodbe** in ali bo dostopno prejemniku storitve (nismo ga dolžni shraniti!),
- opisati tehnična sredstva za **prepoznavanje in popravilo napak** pred oddajo naročila ter
- poleg slovenščine navesti ostale jezike, v katerih je mogoče skleniti pogodbo (ni nujno, da poleg slovenščine nudimo še kakšen jezik).

## Katere so dodatne zahteve, ko poslujemo s potrošniki?

Če poslujemo s potrošniki, jim moramo v **primernem času** in **na primernem trajnem nosilcu podatkov** (za katerega lahko verjetno štejejo tudi datoteko (najbolje npr. pdf), ki jo potrošnik prenese v svoj računalnik in shrani na disku, CD, DVD ali podobnem mediju), zagotoviti še:

- pisno obvestilo o pravici do **odstopa od pogodbe po ZVPot** ter o načinu in pogojih izvrševanja te pravice oziroma pisno obvestilo, da potrošnik v nekaterih primerih te pravice nima,
- naslov, kamor lahko potrošnik pošlje svoje ugovore, pripombe, zahtevke in izjave,



- podatke o servisni službi in veljavnih garancijskih pogojih,
- pogoje za odpoved pogodbe pri pogodbah, sklenjenih za nedoločen čas, oziroma pri pogodbah, sklenjenih za čas, daljši od enega leta.

## Sistem upravljanja z uporabniki

Sistem upravljanja z uporabniki (CRM – Customer Relationship Management) bo praviloma vseboval bazo s podatki o določljivih posameznikih, s katerimi prek spletnega mesta sklepamo posle oziroma sprejemamo njihova naročila. V tem primeru bo moral tak sistem izpolnjevati zahteve [Zakona o varstvu osebnih podatkov \(ZVOP-1\)](#) glede zbiranja in obdelave osebnih podatkov.

## Kaj sodi med osebne podatke?

Navadno bodo to ime in priimek, poštni naslov, naslov elektronske pošte, datum rojstva, podatki o plačilni kartici, blago oziroma storitev, ki jih je posameznik naročil, ali njegove nakupovalne ali, širše, spletne navade.

## Kdaj smemo zbirati, hraniti, analizirati, pregledovati oziroma na drug način obdelovati osebne podatke?

Osebni podatki se lahko obdelujejo le, če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon ali če je za obdelavo določenih osebnih podatkov podana osebna privolitev posameznika.

## Kaj se šteje za osebno privolitev?

Osebna privolitev je prostovoljna izjava volje posameznika, da se lahko njegovi osebni podatki obdelujejo za določen namen (npr. oblikovanje najprimernejše ponudbe za določenega posameznika), in je dana na podlagi informacij o tem namenu, ki jih mora posamezniku zagotoviti upravljavec. Osebna privolitev posameznika je lahko pisna, ustna ali druga ustrezna privolitev posameznika, torej jo je mogoče dati tudi prek svetovnega spleta (npr. s klikom miške).

# NE TAVAJTE V TEMI!



Brezplačni pravni e-priročniki.  
Izberite pravega za vaš problem  
na [www.informiran.si](http://www.informiran.si)



## Na kateri podlagi se v zasebnem sektorju še lahko obdeluje osebne podatke?

V zasebnem sektorju, kamor praviloma sodi tudi spletna trgovina, se lahko obdelujejo osebni podatki posameznikov tudi v primeru, ko je bila s posameznikom sklenjena pogodba ali pa potekajo pogajanja za sklenitev pogodbe, za katero je pobuda prišla s strani posameznika, obdelava osebnih podatkov pa je potrebna in primerna za uspešno izvedbo pogajanj za sklenitev pogodbe ali za njeno izpolnjevanje (npr. za podatki, ki jih potrebujemo za odpremo naročenega blaga, za izdajo računa, za obveščanje o času dostave ipd.).

[Potrebni dokumenti v zvezi z varovanjem osebnih podatkov \(kliknite tu\)](#)

### UPORABA SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA

## Kateri predpisi urejajo splošne pogoje?

Naše obveznosti glede objave in uporabe splošnih pogojev ponudnika storitev prek spletnih strani določajo [Obligacijski zakonik \(OZ\)](#), [Zakon o elektronskem poslovanju na trgu \(ZEPT\)](#) in [Zakon o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#) – slednji le, kadar poslujemo s potrošniki.

## OZ – splošne zahteve

Splošne zahteve za splošne pogoje so vsebovane v OZ:

- Splošni pogoji, ki jih določimo kot trgovci, bodisi da so vsebovani v formularni pogodbi (npr. prikazani na spletni strani) bodisi da se pogodba nanje sklicuje (npr. z besedilom poleg gumba za oddajo naročila na naši spletni strani), [pogodbenika zavezujejo](#).
- Splošni pogoji pogodbe morajo biti [objavljeni na običajen način](#). Na spletu bo to najverjetneje izvedeno s pomočjo hiperpovezave do datoteke (npr. pdf), v kateri se nahajajo.

## Kdaj splošni pogoji stranko zavezujejo?

Splošni pogoji zavezujejo pogodbeno stranko, če so ji bili ob sklenitvi pogodbe znani ali bi ji morali biti znani.

*POZOR! Če poslujemo s [potrošniki](#), pogodbeni pogoji zavezujejo potrošnika le, če je bil pred sklenitvijo pogodbe*



# POSTANI

uporabnik [informiran.si](#) in zagotovi kvalitetne pravne e-obrazce si.

BREZPLAČNA registracija **ŠE DANES!**

 **informiran.si**

►► Bližnjica skozi birokracijo!

*seznanjen z njihovim celotnim besedilom. Šteje se, da je bil potrošnik seznanjen s celotnim besedilom pogodbenih pogojev, če ga je nanje podjetje izrecno opozorilo in če so mu bili dostopni brez težav. To zahtevo bomo najboljše izpolnili z jasno vidno in za kupca nezgrešljivo hiperpovezavo do celotnega besedila splošnih pogojev.*

## UPRAVLJANJE SPLETNE TRGOVINE

### Neposredno trženje spletne trgovine

#### Kdaj lahko pošljamo komercialna sporočila?

Zakon določa splošne zahteve za pošiljanje komercialnih sporočil v okviru storitev informacijske družbe. Pogoji so:

- da prejemnik storitve vnaprej soglaša s pošiljanjem,
- da je komercialno sporočilo kot tako jasno razpoznavno,
- da je nedvoumno navedena fizična ali pravna oseba, v imenu katere je komercialno sporočilo poslano,
- da so jasno in nedvoumno navedeni pogoji za sprejem posebnih ponudb, ki so povezane s popusti, premijami in darili, ki morajo biti kot taki nedvoumno označeni,
- da so jasno in nedvoumno ter lahko dostopno navedeni pogoji za sodelovanje v nagradnih tekmovanjih ali igrah na srečo, ki morajo biti kot taki jasno razpoznavni,
- poleg teh pogojev mora ponudnik storitev z reguliranim poklicem pri pošiljanju komercialnih sporočil kot dela storitve informacijske družbe, ki jo opravlja, upoštevati tudi morebitna posebna pravila reguliranega poklica v zvezi z neodvisnostjo, dostojanstvom in častjo poklica, poklicno skrivnostjo ter poštenostjo do strank in sodelavcev.

Poleg teh pogojev [Zakon o elektronskih komunikacijah \(ZEKom\)](#) določa posebne zahteve za neposredno trženje po elektronski pošti. Uporaba elektronske pošte za namene neposrednega trženja je dovoljena samo, če naročnik predhodno soglaša s tem.

**Izjema:** kadar od kupca svojih izdelkov ali storitev pridobimo njegov e-poštni naslov, lahko ta naslov uporabljamo za neposredno trženje svojih lastnih podobnih izdelkov ali storitev (ne da bi morali posebej pridobivati njegovo soglasje)!

*POZOR! Kupcu moramo dati možnost, da kadarkoli na brezplačen in enostaven način zavrne takšno uporabo njegovega elektronskega naslova (najlažje z jasno vidno spletno povezavo v besedilu elektronske pošte).*

*POZOR! Kaj zakon misli s »podobnimi izdelki in storitvami«, v predpisih ni podrobneje definirano. Na mestu je uporaba razumne presoje oziroma presoje po merilu povprečnega uporabnika, lahko pa si pomagamo tudi s klasifikacijo dejavnosti.*

#### Katere pravice pripadajo potrošniku pri izpolnjevanju pogodbe?

Ena temeljnih pravic potrošnika pri kupovanju blaga ali storitev na daljavo, torej tudi prek spletnih strani, je možnost odstopa od pogodbe brez sankcije in brez navedbe razloga za odstop.

## Kakšen je obseg te pravice?

- pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v štirinajstih dneh podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev;
- pri pogodbah o življenjskem zavarovanju, sklenjenih na daljavo in pogodbah sklenjenih na daljavo, ki zadevajo osebna pokojninska zavarovanja, je ta rok 30 dni.

## Kdaj potrošnik nima pravice do odstopa?

Razen, če se pogodbeni stranki nista dogovorili drugače oziroma tako določajo splošni pogoji podjetja, potrošnik te pravice nima:

- pri pogodbah, katerih predmet je blago ali storitve, katerih vrednost je odvisna od nihanj na finančnih trgih, na katere podjetje nima nobenega vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
- pri pogodbah o dobavi avdio ali video posnetkov ali računalniških programov, če je potrošnik odprl varnostni pečat;
- pri pogodbah, katerih predmet je blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe;
- pri pogodbah o dobavi časopisov, revij in periodičnih publikacij;
- pri pogodbah za igre na srečo in storitvah loterije;
- pri zavarovalnih pogodbah za potovanje in prtljago ali podobnih kratkoročnih zavarovalnih pogodbah z veljavnostjo, krajšo od enega meseca.

*POZOR! Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga, razen v primeru naročila finančnih storitev.*

## Katere pravice pripadajo potrošniku, ko je od pogodbe odstopil v predpisanem roku?

Če je potrošnik odstopil od pogodbe v roku za odstop od pogodbe:

- mu mora podjetje vrniti vsa opravljena plačila;
- vračilo plačil mora podjetje opraviti takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v štirinajstih dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Če podjetje zamudi z vračilom plačil, mora potrošniku poleg zakonskih zamudnih obresti plačati še eno desetino prejetih plačil za vsakih dopoljenih trideset dni zamude pri vračilu;
- če je potrošnik blago že prejel in od pogodbe odstopi, mora blago nepoškodovano in v nespremenjeni količini odposlati podjetju v štirinajstih dneh po obvestilu podjetja o njegovi pravici, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik;
- če je potrošnik odstopil od pogodbe o finančnih storitvah, lahko podjetje od njega zahteva plačilo storitve, ki jo je zanj dejansko opravilo. Izpolnjevanje pogodbe se lahko začne šele s potrošnikovim soglasjem. Plačilo mora biti sorazmerno obsegu že opravljene storitve v primerjavi s celotno pogodbo in ne sme pomeniti pogodbene kazni. Podjetje lahko zahteva od potrošnika plačilo le, če dokaže, da je bil potrošnik o njem ustrezno obveščen v skladu s pravili ZVPot.

*POZOR! Podjetje mora v vsakem primeru izpolniti svoje obveznosti iz pogodbe v roku trideset dni od sklenitve pogodbe, razen če se stranki nista dogovorili drugače. Če podjetje ne more izpolniti svoje obveznosti, ker blago ni na razpolago ali ker ni pogojev za opravljanje storitve, mora podjetje o tem takoj obvestiti potrošnika in mu vrniti vsa opravljena plačila na enak način kot v primeru njegovega odstopa od pogodbe.*

## Prodaja blaga in storitev v tujino

Pri prodaji blaga in storitev v tujino moramo ločiti:

- prodajo blaga in storitev v druge države EU;
- prodajo blaga in storitev v države zunaj EU.

Pri prodaji blaga in storitev v druge države EU glede storitev informacijske družbe za ponudnike s sedežem v Sloveniji velja, da pomeni **izpolnjevanje slovenske zakonodaje** na področju teh storitev »potni list« za poslovanje z **drugimi državami članicami**. Ta »potni list« oziroma »načelo regulacije po državi izvora« pa velja le za koordinirano področje storitev informacijske družbe.

Pri poslovanju z državami zunaj EU »načelo regulacije po državi izvora« ne velja avtomatsko, zato je na mestu skrbnost in pregled pravnega reda države, v katero nameravamo bolj intenzivno prodajati blago oziroma storitve. V praksi bomo le redko naleteli na težave pri opravljanju storitev, ki se v celoti opravijo elektronsko po internetu. Po drugi strani pa bo zlasti pri blagu in storitvah, ki se ne opravijo v celoti elektronsko po internetu, nujno preučiti pravni režim države, v katero usmerjamo svojo dejavnost.

## ODGOVORNOST SPLETNEGA TRGOVCA

### Kakšna je odgovornost spletnega trgovca za vsebino spletnega mesta?

Kot spletni trgovec boste praviloma v celoti odgovarjali za vsebino svojega spletnega mesta, prek katerega boste opravljali dejavnost. Tako boste npr. odgovarjali za zakonitost in pravilnost navedenih vsebin.

### Ali obstajajo določene omejitve odgovornosti?

Določene omejitve veljajo le za primere, ko bo del vsebine spletnega mesta priskrbel tretja oseba.

**Primer:** uporabnik na forumu komentira izdelke ali daje pobude trgovcu in drugim uporabnikom. Tu velja naslednje **pravilo**: kadar se storitev informacijske družbe nanaša na shranjevanje podatkov, ki jih zagotovi prejemnik storitve, ponudnik storitev ni odgovoren za podatke, ki jih je shranil na zahtevo prejemnika storitve (npr. uporabnika foruma), ki ne deluje v okviru njegovih pooblastil ali pod njegovim nadzorom, pod pogojem, da ponudnik storitev:

- ne ve za protipravno dejavnost ali podatek in mu v zvezi z odškodninsko odgovornostjo niso znana dejstva ali okoliščine, iz katerih izhaja protipravnost, ali
- nemudoma, ko mu protipravnost postane znana (npr. na podlagi obvestila oškodovanca), ukrepa tako, da podatke odstrani ali onemogoči dostop do njih.

Sodišče ali upravni organ lahko ponudniku storitve naloži ustavitev ali preprečitev kršitve ali mu naloži, da odstrani ali onemogoči dostop do podatkov.

### Kako se rešujejo spori z uporabniki spletnih storitev?

Kdor meni, da ponudnik storitev krši katero njegovo pravico, lahko zahteva **sodno varstvo** pred pristojnim sodiščem v skladu z zakonom. Ponudnik storitev informacijske družbe in prejemnik storitve se za reševanje medsebojnih sporov lahko dogovorita o pristojnosti arbitraže, za arbitražni postopek se uporabljajo določbe zakona, ki ureja pravdni postopek.

*(Vsebinsko je priskrbel Gospodarska zbornica Slovenije.)*

## 2. Brezplačno se posvetujte s strokovnjaki [\(kliknite tu\)](#)

Velikokrat bi radi vprašali ali preverili pravno pravilnost svojih odločitev, povprašali po možnostih, ki jih imate, ali se le pogovorili kako se drugi lotijo stvari? Za vas smo razvili pravno/poslovni forum, kjer se lahko BREZPLAČNO posvetujete s strokovnjaki. Izkoristite enkratno priložnost in bodite hitro in ugodno informirani!

[Da, želim brezplačni nasvet \(kliknite tu\).](#)

## 3. Izkušnje posameznikov

Pri nas mesečno obveščamo naše stranke o novostih v naši ponudbi po elektronski pošti. Elektronsko sporočilo vedno na koncu vsebuje stavek »Če podobnih sporočil v prihodnje ne želite več prejemati, se lahko odjavite tukaj« – dodan je link do naše spletne strani, kjer je odjava možna kadarkoli.

**Barbara P., komercialistka, Ljubljana**

Soglasje za pošiljanje elektronske pošte za namene trženja na našem portalu poskušamo dobiti že takoj ob registraciji, kjer imamo okence, ki ga uporabnik odkljuka, če želi dobivati našo pošto. Verjetno bi bilo bolje, da bi bil okence že odkljukano, saj ga večina verjetno sploh ne bi opazila, vendar nočemo našim uporabnikom vsiljevati nekaj, česar si mogoče ne želijo in bi jih spravilo v slabo voljo.

**Darko T., urednik spletne trgovine, Ptuj**

Nove e-poštne naslove poskušamo pridobiti z različnimi nagradnimi igrami in sodelovanji na sejmih, kjer poskušamo od posameznikov pridobiti tudi soglasje za obdelavo njihovih podatkov tudi za druge namene, ne zgolj za namene nagradne igre.

**Tina S., Celje**

## 4. Pet najpogostejših vprašanj

### Ali moram izpolniti posebne zahteve, če izdajam spletni časopis ali podobno publikacijo?

Tovrstna publikacija lahko predstavlja medij v smislu [Zakona o medijih \(ZMed\)](#). Navadno bo šlo za elektronske publikacije v smislu 115. člena navedenega zakona. Za tako publikacijo velja obveznost vpisa v razvid medijev in izpolnjevanja drugih zahtev navedenega zakona.

## Ali smem v spletno mesto vključiti elemente, ki sem jih našel na drugih spletnih mestih?

Če so ti elementi avtorskoppravno zaščiteni, potrebujem dovoljenje avtorja oziroma imetnika avtorskih pravic, npr. gospodarske družbe, ki upravlja spletno mesto, na katerem se ti elementi nahajajo. Najbolj zanesljivo se lahko morebitni tožbi avtorja oziroma imetnika avtorskih pravic izognemo tako, da z njim sklenemo pisno pogodbo, ki določi dopusten obseg uporabe elementov v okviru našega spletnega mesta.

## Ali moramo sprejeti splošne pogoje?

Ne. Vendar pa odsotnost splošnih pogojev pomeni, da bodo za pogodbo, ki jo sklepamo, veljale zakonske določbe, najverjetneje določbe OZ. Zato je večini trgovcev v interesu, da oblikujejo lastne splošne pogoje. Tako oblikovani splošni pogoji pa morajo ustrezati zahtevam zakona za splošne pogoje.

## Ali sme potrošnik vrniti pokvarljivo blago?

Ne, blaga, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo (je hitro pokvarljivo, potekel mu je rok uporabe), ni mogoče vrniti. Prav tako ne štejejo za pogodbe, sklenjene na daljavo, pogodbe o prodaji hrane, pijače ali drugega blaga, ki je namenjeno vsakodnevni porabi in ga potrošniku na dom, njegovo prebivališče ali njegovo delovno mesto dobavljajo prodajalci.

## Ali je mogoče dati osebno privolitev z odkljukanjem okenca na spletni strani (tick-box, check-box)?

Odgovor je odvisen od več dejavnikov. Očitno mora biti, da se okence nanaša na obdelavo določenih osebnih podatkov ter na kakšen način in obseg obdelave se nanaša.

# 5. Nasveti strokovnjakov

Prejemniku storitve moramo omogočiti uporabo ustreznih, učinkovitih in dostopnih elektronskih sredstev, s katerimi lahko prepozna in popravi napake pri vnosu pred oddajo naročila. Tako denimo niso dopustni sistemi naročanja na podlagi enega samega klika po izbranem blagu oziroma storitvi, saj bi to preprečevalo popravo napak vnosa.

Prejem naročila v elektronski obliki moramo takoj potrditi s potrdilom o prejemu v elektronski obliki, kar lahko storimo tako s prikazom posebne spletne strani z izjavo o potrditvi prejema ali e-poštnim sporočilom, najbolje pa z obema tipoma sporočil.

**Boštjan Makarovič, strokovnjak za pravo in internet**

Namen obdelave osebnih podatkov mora biti zakonsko določen, v primeru obdelave na podlagi osebne privolitve posameznika pa je potrebno posameznika predhodno ustrezno, pisno ali na drug način, seznaniti z namenom obdelave osebnih podatkov. Osebne podatke lahko zbirate le za določene in zakonite namene. Ne smete jih obdelovati tako, da bi bila njihova obdelava v neskladju s temi nameni, razen če zakon za določene primere ne določa drugače.

**Matija Jamnik, vodja oddelka vsebin, [www.informiran.si](http://www.informiran.si)**

Splošni pogoji naj bodo dostopni bodisi na spletni strani, ki se ji potrošnik v postopku naročanja ne more izogniti, bodisi naj bo uporabniku na tak način dostopna hiperpovezava do splošnih pogojev. Da bi zagotovili, da se uporabnik ni izognil opozorilu na splošne pogoje s hiperpovezavo, mu lahko preprečimo nadaljevanje oddaje naročila, dokler ne odkljuka okenčka poleg izrecne izjave, da je seznanjen s splošnimi pogoji (čeprav to ni izrecna zakonska zahteva). Slednje toplo priporočam.

**Boris Kozlevčar, direktor, [www.informiran.si](http://www.informiran.si)**

## 6. Potrebni dokumenti

Najhitrejša in najenostavnejša pot je preko spletnih pametnih e-obrazcev. Sistem z znanjem pravnega strokovnjaka izdelava pravne dokumente in jih prilagodi vaši situaciji.

Želim najti pravni dokument ([kliknite tu](#)).

Kliknite na izbran dokument:

- [Avtorska pogodba \(pogodba o prenosu avtorskih pravic\) \(kliknite tu\)](#)
- [Pogodba o delu \(podjemna pogodba \(kliknite tu\)](#)
- [Grajanje napak pri podjemni pogodbi \(pogodbi o delu\)](#)
- [Potrebni dokumenti v zvezi z varovanjem osebnih podatkov \(kliknite tu\)](#)

## 7. Bodite informirani

Bodite redno informirani o pravnih zadevah! Za brezplačno registracijo [kliknite tu](#). Enkrat mesečno boste na svoj e-poštni naslov prejeli koristne nasvete, obveščeni boste o pomembnih zakonodajnih spremembah (v obliki aktualnih novic) in zanimivih primerih iz prakse.

Nepoznavanje prava škoduje, zato bodite obveščeni o vseh aktualnih zadevah!

[Da, želim biti informiran \(kliknite tu\).](#)

## 8. Ali veste ...

- da morajo biti pogodbeni pogoji [potrošniku](#), s katerim poslujemo, jasni in razumljivi. Nejasna določila se vedno razlagajo v korist potrošnika;
- da moramo pogodbeno določila in splošne pogoje zagotoviti v taki obliki, da jih prejemnik storitve lahko shrani in reproducira. To bomo dosegli z enim izmed splošno priznanih formatov za besedila, zlasti npr. pdf. Če poslujemo s potrošnikom, lahko ta kadarkoli v času pogodbenega odnosa zahteva predložitev pogodbenih pogojev tudi na papirju;
- da, kadar je kupec oziroma naročnik storitve [potrošnik](#), ga je potrebno vedno izrecno opozoriti na splošne pogoje, saj imajo ti nasproti potrošniku pravni učinek le, če smo ga nanje izrecno opozorili in če so mu bili dostopni brez težav;
- da [elektronske pošte](#) za potrebe neposrednega trženja s [skrito ali prikrito identiteto pošiljatelja](#), v imenu katerega se sporočilo pošilja, ali brez veljavnega naslova, na katerega lahko prejemnik pošlje zahtevo za prekinitev takega neposrednega trženja, ni dovoljeno pošiljati;
- kako in od kdaj tečejo roki za [uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe](#):
  - če je podjetje v celoti izpolnilo obveznost in potrošnika pravilno obvestilo o njegovi pravici do odstopa, teče rok za uveljavljanje pravice pri dobavi blaga [od dneva, ko je potrošnik sprejel blago](#), pri opravljanju storitev pa z dnem sklenitve pogodbe ali z dnem, ko je podjetje izpolnilo to obveznost, če je bila ta obveznost izpolnjena po sklenitvi pogodbe,
  - če podjetje izpolni svojo obveznost po dobavi blaga, začne teči štirinajstdnevni rok za odstop od pogodbe [naslednji dan po dnevu izpolnitve te obveznosti](#), če še ni pretekel rok treh mesecev, ki teče v primeru nepravilne ali nepopolne izpolnitve obveznosti obvestila potrošnika o njegovi pravici,
  - če podjetje ni v celoti izpolnilo obveznosti obvestila potrošnika o njegovi pravici, traja rok za odstop od pogodbe [tri mesece](#). Ta rok začne teči pri dobavi blaga [od dneva, ko je potrošnik sprejel blago](#), pri opravljanju storitev pa z dnem sklenitve pogodbe. S potekom tega roka ugasne pravica potrošnika, da od pogodbe odstopi;
- kdaj se za transakcije po spletu lahko [izdaja elektronske račune](#)? Račun se lahko izda v elektronski obliki, če s tem [soglaša](#) kupec oziroma naročnik in če je [zajamčena pristnost izvora in celovitost vsebine](#). Račun se lahko izda v elektronski obliki v skladu z [Zakonom o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu \(ZEPEP\)](#), če so izpolnjeni naslednji pogoji [Zakona o davku na dodano vrednost \(ZDDV-1\)](#):
  - zagotovljena mora biti avtentičnost izvirnika računa, tako da prejemnik računa lahko ugotovi, da je tak račun resnično poslal izdajatelj računa;
  - iz elektronskega sporočila morata biti razvidna čas in kraj odpošiljanja in prejema računa;
  - zagotovljena mora biti integriteta računa, tako da uporabljena tehnologija in postopki v zadostni meri onemogočajo spremembo podatkov na računu;
- da je novosti, relevantne za [hrambo dokumentacije o transakcijah v e-trgovini](#), prinesel tudi [Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih \(ZVDAGA\)](#). Zajem gradiva, ki je v digitalni obliki, mora biti urejen tako, da se zagotovi učinkovit zajem za posamezno enoto gradiva (zajem metapodatkov, komunikacijskih podatkov, podatkov, potrebnih za vsebinsko ali oblikovno neokrnjen prikaz, itd.);
- da [prostovoljni kodeksi ravnanja](#) pri spletnem trgovanju lahko pomembno pripomorejo k ravni zagotavljanja storitev uporabnikom svetovnega spleta. Ministrstvo za gospodarstvo v okviru svojih nalog po zakonu posebej spodbuja izdelavo [kodeksov ravnanja](#) za trgovska, poklicna in potrošniška združenja ali organizacije, kodeksov ravnanja v zvezi z varstvom mladoletnikov, varstvom pravic invalidov in varstvom človekovega dostojanstva ter spremlja njihovo izvajanje. Zagotavlja tudi dostopnost kodeksov ravnanja v elektronski obliki v skladu z zakonom, ki ureja dostop do informacij javnega značaja, spremlja njihov vpliv na prakso, navade ali običaje v zvezi z elektronskim poslovanjem in obvešča Evropsko komisijo o pripravi osnutkov kodeksov ravnanja;
- da obveznosti pristopa h kateremu od kodeksov ravnanja ni. Zakon uveljavitev in uporabo kodeksov ravnanja le vzpodbuja. Če pa k določenemu kodeksu pristopite, ga morate na spletnem mestu navesti in zagotoviti ali opisati elektronski dostop do njega.

## 9. Koristne povezave

- [On-line izdelava potrebnih dokumentov \(kliknite tu\)](#)
- [Forum za posvet o pravnih zadevah \(kliknite tu\)](#)
- [Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije \(APEK\)](#)
- [Tržni inšpektorat RS \(TIRS\)](#)

## 10. Slovar

Storitev informacijske družbe je storitev, ki se po navadi zagotavlja za plačilo, na daljavo, z elektronskimi sredstvi in na posamezno zahtevo prejemnika storitev. Pri tem »na daljavo« pomeni, da se storitev zagotavlja, ne da bi bili strani navzoči sočasno. »Z elektronskimi sredstvi« pomeni, da se storitev na začetku pošlje in v namembnem kraju sprejme z elektronsko opremo za obdelavo, vključno z digitalnim stiskanjem, in za shranjevanje podatkov ter v celoti pošlje, prenese in sprejme po žici, radiu, optičnih ali drugih elektromagnetnih sredstvih. »Na posamezno zahtevo prejemnika storitev« pa pomeni, da se storitev zagotavlja s prenosom podatkov na posamezno zahtevo. Storitve informacijske družbe vključujejo zlasti prodajo blaga ali storitev, dostop do podatkov ali oglaševanje na svetovnem spletu ter dostop do komunikacijskega omrežja, prenos podatkov ali shranjevanje prejemnikovih podatkov v komunikacijskem omrežju.

Pogodbe, sklenjene na daljavo vključujejo pogodbe o dobavi blaga ali opravljanju storitev, vključno s finančnimi storitvami, ki so sklenjene med podjetjem in potrošnikom na podlagi organiziranega programa za ponujanje blaga ali storitev na daljavo, ki ga vodi podjetje in ki za namen sklenitve uporablja izključno enega ali več sredstev za komunikacijo na daljavo, vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena. S sredstvi za komuniciranje na daljavo so mišljena tista sredstva komunikacije, ki omogočajo sklenitev pogodbe tako, da ni potrebna istočasna fizična prisotnost pogodbenih strank. Sredstva za komuniciranje na daljavo so zlasti: pisemske pošiljke in druge tiskovine, katalogi, telefonski pogovori, oglaševanje v tisku z naročilnico, televizijska prodaja, faksimile naprava, elektronska pošta in svetovni splet oziroma internet.

Potrošnik je vsaka fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

## 11. Predpisi s tega področja

- [Obligacijski zakonik \(OZ\)](#)
- [Zakon o avtorski in sorodnih pravicah \(ZASP\)](#)
- [Zakon o bančništvu \(ZBan-1\)](#)
- [Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu \(ZEPEP\)](#)
- [Zakon o elektronskem poslovanju na trgu \(ZEPT\)](#)
- [Zakon o elektronskih komunikacijah \(ZEKom\)](#)
- [Zakon o gospodarskih družbah \(ZGD-1\)](#)
- [Zakon o medijih \(ZMed\)](#)
- [Zakon o trgovini \(ZT\)](#)

- [Zakon o varstvu osebnih podatkov \(ZVOP-1\)](#)
- [Zakon o varstvu potrošnikov \(ZVPot-UPB2\)](#)
- [Zakona o davku na dodano vrednost \(ZDDV-1\)](#)

## 12. Seznam ostalih priročnikov

- [Kako zaposliti delavca](#)
- [Katere pravice mi pripadajo kot delavcu](#)
- [Kako pravilno in brez tveganj odpustiti delavca](#)
- [Kako ustanoviti d.o.o.](#)
- [Kako ustanoviti s.p.](#)
- [Vse o podjetni pogodbi \(pogodbi o delu\)](#)
- [Najpomembnejše informacije o dedovanju](#)
- [Kako sestaviti oporoko](#)
- [Kako do razveze zakonske zveze](#)
- [Kako dosežem vpis v zemljiško knjigo](#)
- [Kako kupiti ali prodati motorno vozilo](#)
- [Kako učinkovito zavarovati in izterjati dolg](#)
- [Kje lahko dobim strokovno pravno pomoč ali zastopanje](#)
- [Kako kupiti/prodati/najeti/oddati nepremičnino](#)

**Razveselite tudi prijatelje!**

Pošljite jim ta priročnik. Hvaležni vam bodo za koristne brezplačne informacije! ([kliknite tu](#))

## 13. Ta priročnik so omogočili:

