SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

spletne trgovine www.4robot.si

Veljajo od 4. 11. 2026

Člen I
Podatki o trgovcu

Trgovec:	Filip Trade Company s. r. o.
Sedež:	Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovaška republika
Matična številka (IČO):	53 230 981
Davčna številka:	2121309949
ID za DDV:	SK2121309949
Vpis:	Poslovni register Okrožnega sodišča Žilina, oddelek Sro, vložek št. 75393/L
Zastopa:	Ing. Michal Filip, direktor; Ing. Zdenka Filipová, direktorica
Kontakt:	e-pošta: info@4robot.si
Bančni račun:	IBAN SK16 7500 0000 0040 2833 6911, SWIFT/BIC CEKOSKBX
Nadzorni organ:	Slovaška trgovinska inšpekcija (SOI), Inšpektorat za Žilinsko regijo, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, Slovaška republika, za@soi.sk

(v nadaljevanju: „trgovec“)

Člen II
Osnovne določbe

1. Ti splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju: „SPP“) urejajo pravice in obveznosti trgovca kot prodajalca in potrošnika kot kupca pri sklepanju in izvajanju prodajne pogodbe za nakup blaga prek spletne trgovine na naslovu www.4robot.si (v nadaljevanju: „spletna trgovina“). SPP se smiselno uporabljajo tudi za naročila, oddana po telefonu ali e-pošti.
2. SPP v različici, veljavni ob oddaji naročila, so sestavni del prodajne pogodbe.
3. Za namene SPP pomeni:
   a) „potrošnik“ fizično osebo, ki pri sklepanju in izvajanju pogodbe ne deluje v okviru svoje pridobitne dejavnosti, zaposlitve ali poklica,
   b) „podjetnik“ osebo, ki pri sklepanju pogodbe deluje v okviru svoje pridobitne dejavnosti ali poklica,
   c) „kupec“ potrošnika ali podjetnika, ki kupuje blago v spletni trgovini,
   d) „prodajna pogodba“ pogodbo, sklenjeno na daljavo, katere predmet je odplačna prodaja blaga,
   e) „blago“ premično stvar, ponujeno v spletni trgovini, zlasti nadomestne dele in dodatke za sesalnike, baterije in čistila,
   f) „prodajna cena“ ceno blaga z DDV, navedeno pri blagu v spletni trgovini,
   g) „kupnina“ prodajno ceno skupaj s stroški dostave in pristojbinami za izbrani način plačila, navedeno v postopku naročanja pred oddajo naročila,
   h) „naročilo“ ponudbo kupca za sklenitev pogodbe, oddano prek spletne trgovine,
   i) „portal Retino“ spletni obrazec trgovca za vračilo blaga, reklamacije in brezplačno menjavo blaga, dostopen na naslovu https://www.4robot.si/dostava-in-placilo/retino.
4. Spletna trgovina je namenjena osebam, starejšim od 16 let. Oseba, mlajša od 16 let, jo sme uporabljati le s soglasjem zakonitega zastopnika.

5. Za pravna razmerja, ki jih SPP izrecno ne urejajo, se uporabljajo zlasti slovaški predpisi: Civilni zakonik (zakon št. 40/1964), zakon št. 108/2024 o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: „zakon o varstvu potrošnikov“), zakon št. 22/2004 o elektronskem poslovanju in zakon št. 391/2015 o alternativnem reševanju potrošniških sporov, v veljavnih različicah. Trgovec ni zavezan nobenemu posebnemu kodeksu ravnanja.
6. Za razmerja trgovca s podjetniki se SPP uporabljajo smiselno, razen določb, ki po zakonu pripadajo izključno potrošniku (zlasti pravica do odstopa od pogodbe brez navedbe razloga). Sicer se za ta razmerja uporablja slovaški Gospodarski zakonik (zakon št. 513/1991).
7. Trgovec hrani dokumentacijo v zvezi s pogodbo toliko časa, kolikor zahtevajo predpisi, zlasti računovodski. Tretjim osebam jo omogoči le, če jim to pravico daje zakon.

Člen III
Naročilo in sklenitev pogodbe

1. Trgovec ponuja blago v spletni trgovini z navedbo bistvenih lastnosti, različic, prodajne cene in razpoložljivosti. Predstavitev blaga je informativne narave in ni ponudba za sklenitev pogodbe.
2. Trgovec pred oddajo naročila kupca jasno in razumljivo obvesti zlasti o:
   a) bistvenih lastnostih blaga in njegovi združljivosti,
   b) skupni kupnini z DDV, stroških dostave in pristojbinah za način plačila,
   c) razpoložljivosti blaga ter načinu in običajnem roku dostave,
   d) običajni dobi uporabe (življenjski dobi) blaga ter načinu njegove uporabe in vzdrževanja,
   e) zakonski pravici do odstopa od pogodbe, odgovornosti za napake in načinu uveljavljanja reklamacije,
   f) drugih dejstvih, ki jih zahtevajo predpisi.

3. **Opozorilo: prodajamo združljive, ne originalne dele.**
   a) Nadomestni deli in dodatki v spletni trgovini so **združljivi (neoriginalni) izdelki** alternativnih proizvajalcev. Ni jih izdelal niti odobril proizvajalec aparata (na primer iRobot, Xiaomi, Roborock, Dreame, Dyson ali Kärcher), razen če je pri blagu izrecno navedeno drugače.
   b) Znamke in modele aparatov v imenu in opisu blaga (na primer „za iRobot Roomba i7“) navajamo **izključno zato, da je jasno, v kateri aparat blago ustreza**. Blagovne znamke pripadajo njihovim imetnikom. Trgovec ni na noben način povezan s proizvajalci aparatov.
   c) Za blago **ne velja garancija proizvajalca aparata**. Velja odgovornost trgovca za napake v trajanju 24 mesecev v skladu s pravilnikom o reklamacijah (priloga št. 1).
   d) Pri vsakem blagu so navedeni modeli aparatov, s katerimi je združljivo. Kupec mora pred naročilom preveriti model svojega aparata (običajno je naveden na nalepki na spodnji strani aparata).
   e) Če blago **ne ustreza modelu, navedenemu pri blagu**, gre za napako in kupec ima pravice iz odgovornosti za napake.
   f) Če kupec naroči blago za **model, ki pri blagu ni naveden**, ne gre za napako. Kupec pa lahko blago vrne v okviru odstopa od pogodbe v 14 dneh (člen X) ali uporabi storitev Brezplačna menjava blaga v 30 dneh (člen XII), če jo je naročil.

4. Prodajna cena vključuje DDV. Stroški dostave in pristojbine za način plačila so navedeni v členu IX in v postopku naročanja pred oddajo naročila.
5. Kupec ustvari naročilo tako, da blago doda v košarico, izbere način dostave in plačila, vnese svoje podatke, se seznani s SPP in naročilo odda s klikom na gumb „Naročilo z obveznostjo plačila“. Pred oddajo naročila lahko kupec podatke preveri in popravi.
6. Po oddaji naročila kupec prejme e-poštno sporočilo s povzetkom naročila, s katerim trgovec potrjuje njegov sprejem.
7. Prodajna pogodba je sklenjena, ko kupec prejme e-poštno sporočilo s povzetkom naročila (potrditev sprejema naročila). To ne posega v pravico trgovca do odstopa od pogodbe iz razlogov, navedenih v členih IV, V in XI.

8. Kupec mora v naročilu navesti resnične in popolne podatke. Podatkov za račun po oddaji naročila ni mogoče spreminjati, razen če se pogodbeni stranki dogovorita drugače. Način dostave in plačila je v nekaterih primerih mogoče spremeniti v dogovoru s trgovcem.
9. Trgovec in kupec se lahko dogovorita za pogoje, ki se razlikujejo od naročila. Tak dogovor je posamično dogovorjena pogodbena določba.
10. Pogodba se sklene za določen čas in preneha z dobavo blaga in plačilom kupnine. To ne posega v pravice iz odgovornosti za napake in druge zakonske pravice potrošnika.

Člen IV
Očitna napaka v ceni

1. Trgovec skrbi, da so cene v spletni trgovini pravilne. Kljub temu lahko izjemoma pride do očitne napake v ceni, zlasti:
   a) zaradi tehnične napake sistema spletne trgovine,
   b) zaradi napake pri preračunu valute, na primer ko je cena v evrih prikazana kot cena v drugi valuti,
   c) zaradi napake pri vnosu cene, na primer manjkajoče ali odvečne številke.
2. Očitna napaka v ceni je cena, ki znatno in brez očitnega razloga odstopa od običajne cene blaga v spletni trgovini ali na trgu in za katero je kupec ob upoštevanju vseh okoliščin vedel ali bi moral vedeti, da ne ustreza dejanski ceni blaga. Za očitno napako v ceni se ne šteje popust, ki ga je trgovec v spletni trgovini označil kot akcijo, razprodajo ali popust.
3. Če je bila pogodba sklenjena po očitno napačni ceni, ima trgovec pravico od nje odstopiti brez nepotrebnega odlašanja po ugotovitvi napake, najpozneje pa pred odpremo blaga kupcu.
4. O odstopu od pogodbe trgovec kupca brez nepotrebnega odlašanja obvesti po e-pošti in mu lahko hkrati ponudi sklenitev pogodbe po pravilni ceni.
5. Če je kupec kupnino ali njen del že plačal, mu jo trgovec v celoti vrne brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v 14 dneh od odstopa od pogodbe, na enak način, kot je kupec plačal, razen če se dogovorita drugače.
6. Ta člen ne posega v pravico trgovca, da se sklicuje na neveljavnost pravnega dejanja, opravljenega v zmoti, po členu 49a slovaškega Civilnega zakonika.

Člen V
Pravice in obveznosti trgovca

1. Trgovec ima pravico:
   a) do pravilnega in pravočasnega plačila kupnine,
   b) spreminjati cene v spletni trgovini; sprememba cene ne velja za blago iz že sklenjene pogodbe, razen v postopku po členu IV,
   c) zavrniti naročilo ali odstopiti od pogodbe, če je kupec navedel neresnične ali nepreverljive podatke (npr. neobstoječ naslov, e-pošto ali telefonsko številko), če naročena količina očitno presega količino, običajno za potrošnika, če je kupec v preteklosti bistveno kršil svoje obveznosti do trgovca ali če gre za očitno goljufivo ravnanje. Že plačano kupnino trgovec vrne v 14 dneh od zavrnitve naročila ali odstopa od pogodbe.
2. Trgovec je dolžan:
   a) kupcu dobaviti blago v dogovorjeni kakovosti in količini, s potrebnimi dokumenti in dodatki,
   b) zagotoviti, da blago izpolnjuje zakonske zahteve,
   c) blago ustrezno zapakirati, da se med prevozom ne poškoduje,
   d) varovati osebne podatke kupca v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 (GDPR). Izjava o varstvu zasebnosti je dostopna na https://www.4robot.si/e/privacy/declaration.

Člen VI
Pravice in obveznosti kupca

1. Kupec ima zlasti pravico do dobave blaga v dogovorjeni kakovosti in količini, do brezplačne registracije in njenega izbrisa, do prijave na e-novice in odjave ter do sodelovanja trgovca.
2. Kupec je dolžan:
   a) plačati kupnino v roku zapadlosti,
   b) prevzeti blago na dogovorjenem kraju in po potrebi potrditi prevzem,
   c) seznaniti se z informacijami o uporabi in običajni dobi uporabe (življenjski dobi) blaga ter jih upoštevati.
3. Če kupec blaga, poslanega po povzetju, ne prevzame, ne da bi pred tem odstopil od pogodbe, ima trgovec pravico do povrnitve dokazanih stroškov neuspešne dostave.

Člen VII
Registracija kupca

1. Registracija v spletni trgovini je prostovoljna in brezplačna ter ni pogoj za nakup. Registrira se lahko oseba, starejša od 16 let, mlajša oseba le s soglasjem zakonitega zastopnika.
2. Kupec mora pri registraciji navesti resnične podatke in jih sproti posodabljati. Podatki za prijavo so zaupni; kupec mora trgovca brez odlašanja obvestiti o sumu njihove zlorabe.
3. Registrirani kupec lahko zlasti ureja svoje podatke, pregleduje zgodovino naročil, spreminja način dostave in plačila pri neplačanih naročilih, vklopi obvestila o ponovni razpoložljivosti ali znižanju cene ter upravlja nastavitve zasebnosti in e-novic.
4. Trgovec lahko račun blokira ali izbriše, če kupec krši SPP, ogroža delovanje spletne trgovine ali je račun dalj časa neaktiven. Kupec lahko registracijo kadar koli izbriše z zahtevo na info@4robot.si.

Člen VIII
Dostava blaga

1. Kupec izbere način dostave v naročilu med možnostmi, ki jih spletna trgovina trenutno ponuja. Pregled načinov dostave je na strani https://www.4robot.si/dostava-in-placilo in v postopku naročanja.
2. Blago na zalogi, naročeno na delovni dan do 11.00, trgovec odpošlje isti delovni dan. Naročila, oddana po 11.00, ob koncu tedna ali na praznik, se odpošljejo naslednji delovni dan. Pri plačilu z bančnim nakazilom trgovec blago odpošlje, ko je plačilo knjiženo na njegovem računu.
3. Običajni rok dostave v Slovenijo je običajno 2–3 delovne dni od odpreme blaga. Gre za običajni rok prevoznika, ne za zavezujoč rok.
4. Blago z razpoložljivostjo, drugačno od „Na zalogi“, trgovec odpošlje po prejemu na zalogo. Blaga, označenega kot „Razprodano“, ni mogoče naročiti. Če trgovec blaga ne more dobaviti, o tem obvesti kupca in mu vrne plačani znesek.
5. Trgovec dobavi blago najpozneje v 30 dneh od sklenitve pogodbe, razen če se pogodbeni stranki dogovorita drugače. Če trgovec v tem roku ne dobavi, mu kupec lahko določi primeren dodatni rok; če ne dobavi niti v njem, lahko kupec odstopi od pogodbe.
6. Trgovec lahko naročilo dobavi po delih, če kupcu s tem ne nastanejo dodatni stroški dostave.
7. Trgovec priporoča, da kupec pošiljko pregleda takoj ob prevzemu. Če je pošiljka ali blago poškodovano, je priporočljivo s prevoznikom sestaviti zapisnik o poškodbi in nemudoma kontaktirati trgovca. To ne posega v pravice kupca iz odgovornosti za napake.
8. Lastninska pravica na blagu preide na kupca s prevzemom in celotnim plačilom kupnine. Nevarnost poškodbe blaga preide na kupca s prevzemom blaga od prevoznika.
9. Za vsako naročilo trgovec izda račun, ki velja tudi kot garancijski list. Račun kupcu pošlje po e-pošti.

Člen IX
Kupnina in plačilni pogoji

1. Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih z DDV. Cene se ne prilagajajo na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev.
2. Stroški dostave in morebitni doplačili za način plačila so navedeni na strani https://www.4robot.si/dostava-in-placilo in v postopku naročanja pred oddajo naročila. Pri naročilu v vrednosti od 49 € z DDV je dostava brezplačna.
3. Načini plačila:
   a) z bančnim nakazilom na račun trgovca, IBAN SK16 7500 0000 0040 2833 6911, SWIFT/BIC CEKOSKBX, z rokom plačila 7 dni od oddaje naročila; kot sklic se navede številka naročila,
   b) s plačilno kartico (VISA, Mastercard, Maestro) prek varnega plačilnega sistema, z zapadlostjo ob oddaji naročila,
   c) po povzetju – z gotovino ali kartico kurirju ali na prevzemnem mestu ob prevzemu blaga; doplačilo za plačilo po povzetju je navedeno na strani https://www.4robot.si/dostava-in-placilo in v postopku naročanja,
   d) s kodo za popust ali darilnim bonom.
4. Trgovec lahko odobri popuste na ceno blaga ali na stroške dostave, zlasti pri blagu z oznako „Ugoden paket“ ali „Sale“, s kodo za popust ali za registracijo. Pri popustu trgovec navede tudi najnižjo ceno blaga v zadnjih 30 dneh pred popustom. Popustov ni mogoče združevati, razen če je navedeno drugače. Znižane cene veljajo do razprodaje zalog ali v obdobju, navedenem v ponudbi.
5. Kodo za popust je mogoče uporabiti enkrat, največ eno na naročilo, in je ni mogoče zamenjati za gotovino. Po izteku veljavnosti je ni mogoče uporabiti. Če kupec odstopi od pogodbe, pri kateri je kupnino v celoti ali delno plačal s kodo za popust, mu trgovec vrednost kode vrne z novo kodo za popust.
6. Če trgovec ob nakupu ponuja darilo, darilo ni prodano blago in je njegov sprejem prostovoljen. Če kupec odstopi od pogodbe, mora vrniti tudi darilo, ki ga je prejel z blagom.
7. Stroške uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo (internet, telefon) krije kupec.

Člen X
Odstop od pogodbe brez navedbe razloga

1. Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od dneva prevzema blaga brez navedbe razloga in brez kakršne koli sankcije odstopi od pogodbe. Če se blago iz enega naročila dobavlja ločeno, začne rok teči s prevzemom zadnjega dobavljenega blaga. Potrošnik lahko od pogodbe odstopi tudi pred začetkom teka roka.
2. Če trgovec potrošniku ni zagotovil informacij o pravici do odstopa od pogodbe, se rok za odstop podaljša v skladu z zakonom.
3. Potrošnik uveljavlja pravico do odstopa z nedvoumno izjavo, zlasti:
   a) prek spleta s funkcijo za odstop od pogodbe – gumbom **„Odstop od pogodbe“** v podrobnostih naročila v spletni trgovini. Podrobnosti naročila so dostopne brez registracije in prijave prek gumba „Podrobnosti naročila“ v e-poštnih sporočilih, ki jih trgovec pošilja v zvezi z naročilom, registriranemu kupcu pa tudi v njegovem uporabniškem računu. Funkcija je na voljo ves čas roka za odstop. Potrošnik z njo trgovcu pošlje obvestilo o odstopu, trgovec pa mu brez odlašanja po e-pošti pošlje potrdilo o njegovem prejemu z vsebino, datumom in uro,
   b) prek spleta na portalu Retino na naslovu https://www.4robot.si/dostava-in-placilo/retino, kjer potrošnik vnese e-pošto in številko naročila ter izbere vračilo blaga; portal je dostopen tudi brez e-poštnih sporočil v zvezi z naročilom, potrošnik pa na njem hkrati pridobi brezplačen povratni prevoz,
   c) po e-pošti na naslov info@4robot.si ali
   d) s pismom na naslov Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovaška republika.

   Potrošnik lahko uporabi vzorčni obrazec za odstop od pogodbe, ki je priloga št. 2 teh SPP; njegova uporaba ni obvezna. Trgovec potrošniku brez odlašanja potrdi prejem odstopa.

4. Rok za odstop je upoštevan, če potrošnik obvestilo o odstopu, tudi prek funkcije za odstop od pogodbe, pošlje najpozneje zadnji dan roka. Neprevzem pošiljke se ne šteje za odstop od pogodbe.
5. Potrošnik mora blago vrniti najpozneje v 14 dneh od dneva odstopa. Rok je upoštevan, če blago izroči prevozniku najpozneje zadnji dan roka. Blago je treba vrniti popolno, z dodatki, dokumentacijo in morebitnim darilom.
6. Povratni prevoz je za potrošnika brezplačen, če blago vrne na način, ki mu ga ponudi portal Retino (https://www.4robot.si/dostava-in-placilo/retino) po vnosu e-pošte in številke naročila. Če potrošnik blago vrne na drug način, stroške vračila krije sam. Trgovec ne prevzema pošiljk, poslanih po povzetju.
7. Trgovec potrošniku vrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave, brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v 14 dneh od dneva prejema obvestila o odstopu. Trgovec lahko vračilo zadrži, dokler ne prejme blaga ali dokler potrošnik ne dokaže, da ga je poslal nazaj, kar nastopi prej. Vračilo se izvede z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se dogovorita drugače, brez dodatnih stroškov za potrošnika.
8. Trgovec ni dolžan povrniti dodatnih stroškov dostave, če je potrošnik izbral drug način dostave kot najcenejši standardni način, ki ga ponuja trgovec. Pri delnem odstopu trgovec stroške dostave vrne sorazmerno.
9. Potrošnik sme blago razpakirati in preizkusiti v obsegu, potrebnem za ugotovitev njegove narave, lastnosti in delovanja, podobno kot v fizični trgovini. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga zaradi ravnanja zunaj tega okvira, trgovec pa lahko zahteva povrnitev tega zmanjšanja.
10. Glede na naravo prodajanega blaga za pogodbe, sklenjene v spletni trgovini, ne veljajo izjeme od pravice do odstopa po prvem odstavku 19. člena zakona o varstvu potrošnikov.

Člen XI
Drugi primeri odstopa od pogodbe

1. Trgovec lahko odstopi od pogodbe, če:
   a) obstajajo razlogi iz člena IV (očitna napaka v ceni) ali točke c) prvega odstavka člena V,
   b) kupec kupnine ni plačal pravilno in pravočasno,
   c) trgovec blaga ne more dobaviti pod dogovorjenimi pogoji ali ga iz razlogov, na katere ni mogel vplivati, sploh ne more dobaviti.
2. O odstopu trgovec kupca brez odlašanja obvesti po e-pošti in mu že plačano kupnino vrne najpozneje v 14 dneh od odstopa.
3. Kupec lahko od pogodbe odstopi tudi v primerih, ki izhajajo iz petega odstavka člena VIII, pravilnika o reklamacijah ali zakona.

Člen XII
Brezplačna menjava blaga v 30 dneh

1. Kupec lahko v postopku naročanja proti plačilu naroči storitev „Brezplačna menjava blaga v 30 dneh“. Storitev je prostovoljna in presega zakonske pravice potrošnika; zakonska pravica do odstopa od pogodbe in pravice iz odgovornosti za napake z njo niso prizadete.
2. Če je kupec storitev naročil, lahko v 30 dneh od prevzema blaga enkrat in brez navedbe razloga neuporabljeno in čisto blago zamenja za drugo blago ali zahteva vračilo kupnine za vrnjeno blago.
3. Kupec menjavo uveljavi prek portala Retino (https://www.4robot.si/dostava-in-placilo/retino) ali po e-pošti na info@4robot.si. Blago mora biti trgovcu poslano najpozneje zadnji dan 30-dnevnega roka. Blago ni nujno v originalni embalaži, vendar ga mora kupec zapakirati tako, da se med prevozom ne poškoduje.
4. Stroške prevoza blaga do trgovca in pošiljanja zamenjanega blaga nazaj kupcu krije trgovec. Zamenjano blago trgovec pošlje na enak način dostave kot prvotno naročilo.
5. Trgovec menjavo ali vračilo kupnine opravi v 10 delovnih dneh od prejema vrnjenega blaga. Če je novo blago dražje, kupec doplača razliko; če je cenejše, trgovec razliko vrne.

Člen XIII
Ocene

1. Trgovec objavlja ocene potrošnikov, ki jih pridobi z vprašalnikom o zadovoljstvu, poslanim po nakupu. Vprašalnik prejme potrošnik, ki ob naročilu ni nasprotoval njegovemu pošiljanju; oceno lahko torej napiše le potrošnik, ki je v spletni trgovini dejansko kupil.
2. Trgovec preveri, ali je avtor ocene blago dejansko kupil, s primerjavo njegovih podatkov s podatki o naročilih. Ocen, ki jih ni mogoče preveriti, ne objavi.
3. Trgovec ne odgovarja za ocene, objavljene na platformah zunaj spletne trgovine in profilov trgovca na družbenih omrežjih.

Člen XIV
Pritožbe in alternativno reševanje sporov

1. Pritožbo lahko potrošnik pošlje po e-pošti na info@4robot.si ali s pismom na naslov sedeža trgovca.
2. Če potrošnik ni zadovoljen z načinom, kako je trgovec rešil njegovo reklamacijo, ali meni, da je trgovec kršil njegove pravice, se lahko na trgovca obrne z zahtevo za odpravo kršitve. Če trgovec zahtevo zavrne ali nanjo ne odgovori v 30 dneh od njenega pošiljanja, ima potrošnik pravico začeti postopek alternativnega reševanja spora.
3. Pristojni organ za alternativno reševanje sporov je Slovaška trgovinska inšpekcija (SOI), Osrednji inšpektorat, Bajkalská 21/A, P. O. Box 29, 827 99 Bratislava, Slovaška republika, e-pošta: ars@soi.sk, adr@soi.sk, ali drug organ, vpisan v seznam, ki ga vodi Ministrstvo za gospodarstvo Slovaške republike (www.mhsr.sk).
4. Potrošnik s prebivališčem v drugi državi članici EU se lahko obrne tudi na Evropski potrošniški center v svoji državi (mreža ECC-Net), ki potrošnikom brezplačno pomaga pri čezmejnih sporih.
5. To ne posega v pravico potrošnika, da se obrne na sodišče.

Člen XV
Intelektualna lastnina

1. Trgovec je imetnik pravic na vsebini spletne trgovine, vključno z besedili, fotografijami, oblikovanjem, blagovnimi znamkami in zbirkami podatkov. Kakršna koli uporaba te vsebine brez soglasja trgovca je prepovedana.

Člen XVI
Končne določbe

1. Veljavna različica SPP je objavljena v spletni trgovini. Trgovec lahko SPP spremeni; za pogodbo se vedno uporabi različica, veljavna ob oddaji naročila.
2. Če kakšna določba SPP postane neveljavna ali neizvršljiva, to ne vpliva na veljavnost drugih določb.
3. Za pogodbo se uporablja pravo Slovaške republike. Če ima potrošnik običajno prebivališče v drugi državi, mu z izbiro prava ni mogoče odvzeti varstva, ki mu ga zagotavljajo kogentne določbe prava države njegovega običajnega prebivališča.
4. Pogodbo je mogoče spremeniti le s pisnim dogovorom pogodbenih strank ali potrjeno komunikacijo po e-pošti.
5. Pogodba se sklene v slovenskem jeziku.
6. Prilogi SPP sta: priloga št. 1 – Pravilnik o reklamacijah in priloga št. 2 – Obrazec za odstop od pogodbe.
7. Ti SPP začnejo veljati z dnem objave, uporabljajo se od 4. 11. 2026 in nadomeščajo vse prejšnje pogoje poslovanja.

Žilina, 4. 11. 2026

Ing. Michal Filip, direktor
Filip Trade Company s. r. o.

Priloga št. 1 k SPP

Pravilnik o reklamacijah

Člen I
Uvodne določbe

1. Pravilnik o reklamacijah ureja postopek uveljavljanja pravic iz odgovornosti za napake blaga (v nadaljevanju: „reklamacija“), ki ga je potrošnik kupil v spletni trgovini www.4robot.si.
2. Postopek reklamacije urejata slovaški Civilni zakonik in zakon o varstvu potrošnikov. Reklamacije podjetnikov ureja Gospodarski zakonik, pri čemer lahko trgovec smiselno ravna po tem pravilniku.

Člen II
Skladnost blaga s pogodbo

1. Blago mora ustrezati zahtevam, dogovorjenim v pogodbi (opis, vrsta, količina, kakovost, funkcionalnost, združljivost, dodatki), in splošnim zahtevam, tj. biti primerno za namen, za katerega se blago iste vrste običajno uporablja, in imeti lastnosti, ki jih potrošnik upravičeno pričakuje.
2. Napaka je neskladnost blaga z dogovorjenimi ali splošnimi zahtevami. Za napako se ne šteje neskladnost, na katero je trgovec potrošnika opozoril pred sklenitvijo pogodbe in s katero se je potrošnik izrecno strinjal.
3. Trgovec odgovarja za napako, ki jo ima blago ob dobavi in ki se pokaže v dveh letih od dobave (garancijski rok je 24 mesecev). Če se napaka pokaže v tem obdobju, se domneva, da je obstajala že ob dobavi, razen če to ni združljivo z naravo blaga ali napake.

Člen III
Običajna doba uporabe (življenjska doba) blaga

1. Trgovec prodaja pretežno potrošno blago z omejeno običajno dobo uporabe (življenjsko dobo). Za napako se ne šteje, če blago po izteku običajne dobe uporabe izgubi svoje lastnosti zaradi običajne obrabe. Garancija zagotavlja, da lahko potrošnik blago začne uporabljati kadar koli v garancijskem roku, in sicer ves čas njegove običajne dobe uporabe.
2. Običajna doba uporabe (življenjska doba) blaga pri običajni uporabi v gospodinjstvu, po kateri se priporoča zamenjava z novim blagom:

Blago	Običajna doba uporabe (življenjska doba)
filter za robotski sesalnik	3 – 6 mesecev
stranska krtača, glavna krtača	3 – 6 mesecev
vrečke za enkratno uporabo	ob vsaki napolnitvi
krpa za brisanje	2 – 3 mesece
filter za klasični sesalnik	6 – 12 mesecev
pripomočki za čiščenje	6 – 12 mesecev
baterija	12 mesecev

3. Običajna doba uporabe je navedena tudi pri blagu v spletni trgovini. Če je pri določenem blagu navedena drugačna običajna doba uporabe, velja podatek, naveden pri blagu.

Člen IV
Uveljavljanje reklamacije

1. Potrošnik mora napako trgovcu sporočiti brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v dveh mesecih od njenega odkritja in hkrati najpozneje do izteka garancijskega roka. Po odkritju napake se priporoča, da blaga ne uporablja več.
2. Potrošnik lahko reklamacijo uveljavi:
   a) prek portala Retino na https://www.4robot.si/dostava-in-placilo/retino, kjer vnese e-pošto in številko naročila ter izbere vrsto primera „Reklamacija“ (priporočeni način),
   b) po e-pošti na info@4robot.si ali
   c) s pismom na naslov Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovaška republika.
3. V reklamaciji potrošnik navede številko naročila ali računa, reklamirano blago, opis napake in zahtevani način rešitve.
4. Blaga s prodajno ceno do vključno 25 € potrošnik trgovcu ne pošilja. Za presojo reklamacije zadostujejo podrobne fotografije, na katerih je napaka vidna.
5. Blago s prodajno ceno nad 25 € potrošnik trgovcu pošlje v presojo na način, ki mu ga ponudi portal Retino. Stroške takega pošiljanja krije trgovec. Trgovec ne prevzema pošiljk, poslanih po povzetju.
6. Postopek reklamacije se začne na dan, ko trgovec prejme opis reklamacije skupaj s fotografijami (blago do 25 €) ali z reklamiranim blagom (blago nad 25 €) in dokazilom o nakupu.
7. Trgovec potrošniku brez odlašanja izda potrdilo o uveljavljeni reklamaciji po e-pošti ali na portalu Retino.
8. Potrošnik ima pravico do povrnitve smotrno nastalih stroškov v zvezi z upravičeno reklamacijo. To pravico mora uveljaviti najpozneje v dveh mesecih od izteka roka za odpravo napake, sicer preneha.

Člen V
Pravice potrošnika in rešitev reklamacije

1. Če trgovec odgovarja za napako, ima potrošnik prednostno pravico do odprave napake. Glede na naravo prodajanega blaga (poceni potrošni deli, ki jih običajno ni mogoče popraviti) trgovec napako odpravi z zamenjavo blaga z novim brezhibnim kosom; popravilo bi trgovcu povzročilo nesorazmerne stroške.
2. Potrošnik ima pravico do ustreznega znižanja kupnine ali do odstopa od pogodbe, če:
   a) trgovec blaga ni zamenjal ali je odpravo napake zavrnil,
   b) ima blago enako napako tudi po zamenjavi,
   c) je napaka tako resna, da upravičuje takojšnje znižanje kupnine ali odstop od pogodbe, ali
   d) je trgovec izjavil ali je iz okoliščin očitno, da napake ne bo odpravil v primernem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.
3. Zaradi nebistvene napake potrošnik ne more odstopiti od pogodbe. Ob odstopu trgovec vrne kupnino najpozneje v 14 dneh od vračila blaga ali dokazila o njegovem pošiljanju nazaj, kar nastopi prej. Stroške vračila blaga krije trgovec.
4. Trgovec reklamacijo običajno reši v 10 delovnih dneh od začetka postopka, najpozneje pa v 30 dneh od njene uveljavitve. Daljši rok je mogoč le izjemoma iz objektivnih razlogov, o katerih trgovec potrošnika pisno obvesti. Če trgovec reklamacije ne reši v roku, ima potrošnik pravico do znižanja kupnine ali lahko odstopi od pogodbe.
5. Nadomestno blago trgovec dostavi na svoje stroške na enak ali podoben način kot prvotno blago. Pri zamenjavi začne za novo blago teči nov garancijski rok od njegovega prevzema. Če trgovec izjemoma napako odpravi s popravilom, se obdobje odgovornosti za napake podaljša za 12 mesecev.
6. O rešitvi reklamacije trgovec potrošnika obvesti po e-pošti ali na portalu Retino. Zavrnitev reklamacije trgovec vedno pisno obrazloži.
7. Če potrošnik z izvedenskim mnenjem ali strokovnim mnenjem akreditirane, pooblaščene ali priglašene osebe dokaže, da trgovec odgovarja za napako, lahko napako ponovno sporoči in trgovec odgovornosti ne more

zavrniti. Potrošnik ima pravico do povrnitve smotrno nastalih stroškov za mnenje.

8. Če potrošnik rešenega blaga ne prevzame v šestih mesecih od dneva, ko bi ga moral prevzeti, ga lahko trgovec po predhodnem obvestilu proda. Izkupiček, zmanjšan za smotrne stroške hrambe in prodaje, izplača potrošniku, če ga ta v primernem roku zahteva.

Člen VI
Kdaj ne gre za napako, za katero odgovarja trgovec

1. Trgovec zlasti ne odgovarja za:
   a) običajno obrabo blaga in iztek njegove običajne dobe uporabe (življenjske dobe),
   b) poškodbe, ki jih je povzročil potrošnik ali tretja oseba, nepravilno namestitev, nestrokovno ravnanje ali zanemarjanje vzdrževanja,
   c) poškodbe zaradi preobremenitve ali uporabe v nasprotju z navodili, napotki proizvajalca aparata ali običajnimi načeli uporabe,
   d) poškodbe zaradi vode, ognja, elektrike, naravnih nesreč ali med prevozom, ki ga je organiziral potrošnik,
   e) napake, na katere je bil potrošnik opozorjen pred sklenitvijo pogodbe.
2. Trgovec lahko zavrne prevzem reklamiranega blaga, če je očitno tako onesnaženo, da ga ni mogoče higiensko varno presoditi.
3. Trgovec ne zagotavlja servisa po izteku garancijskega roka.
4. Trgovec potrošniku poleg zakona zagotavlja naslednje ugodnosti: pri blagu do 25 € reklamacijo presoja le na podlagi fotografij, stroške prevoza reklamiranega blaga prek portala Retino pa krije trgovec.

Priloga št. 2 k SPP

Obrazec za odstop od pogodbe

(izpolnite in vrnite ta obrazec le, če želite odstopiti od pogodbe; odstop lahko uveljavite tudi prek portala Retino: https://www.4robot.si/dostava-in-placilo/retino)

Naslovnik: Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Slovaška republika, matična številka 53 230 981, e-pošta: info@4robot.si

S tem obveščam, da odstopam od pogodbe o nakupu naslednjega blaga:

Ime blaga:

Številka naročila:

Datum naročila / datum prevzema:

Ime in priimek potrošnika:

Naslov potrošnika:

E-pošta / telefon:

Številka računa (IBAN) za vračilo, če niste plačali s kartico:

Datum:

Podpis (le če se obrazec pošilja v papirni obliki):