

# PREVERITE SPLETNO TRGOVINO



Ste prepričani, da je spletna trgovina, v kateri želite nakupovati, vredna zaupanja? Za preverjanje lahko uporabite spodaj povzeto orodje [webshop check](#), ki ga je pripravil EPC Belgija.



## 1 PREVERITE IDENTITETO SPLETNEGA PRODAJALCA!

Kdo stoji za spletno trgovino? Prodajalec v EU je dolžan na svojem spletnem mestu na jasn in viden način navesti svoje ime, sedež podjetja in identifikacijsko številko podjetja (matična in davčna številka)!



## 2 PREVERITE UGLED SPLETNE TRGOVINE!

Preverite, kakšne izkušnje so imeli drugi potrošniki s spletno trgovino ali z izdelki iz trgovine. Poiščite mnenja uporabnikov na različnih spletnih forumih, uporabite pa lahko tudi spletna orodja za preverjanje, npr. lažnih spletnih strani.



## 3 PREVERITE NAČINE PLAČILA!

Če plačujete z bančnim nakazilom vam banka v primeru težav s prodajalcem ne more povrniti denarja po t.i. *chargeback postopku*, zato izberite varne možnosti spletnega plačila, npr. s kreditno kartico, prek PayPal računa ali poravnajte račun ob prejemu naročenih izdelkov.



## 4 PREVERITE CENE & PRODAJNE POGOJE!

Pred oddajo spletnega naročila pozorno preberite splošne pogoje spletne trgovine, predvsem pa:

- Ali imate pravico do odstopa 14 dni?
- Kdo plača stroške vračila?
- Kje lahko oddate svojo pritožbo?
- Kaj prodajalec pravi o vaši garanciji?



## 5 PREVERITE SVOJE NAROČILO!

Vedite, kaj naročate, preden potrdite nakup:

- Preberite opis izdelka, ki ga boste kupili, ne zanašajte se zgolj na izgled izdelka, kot ga prikazuje objavljena fotografija.
- Kolikšna je skupna cena izdelka / storitve, vključno s stroški dostave itd.?
- Če je opis izdelka v jeziku, ki ga ne razumete, se nakupu izognite.



## 6 ODKRIJTE MREŽO EPC!

Kadar sami ne uspete rešiti težave s tujim ponudnikom blaga ali storitve iz EU, Islandije, Norveške ali Združenega kraljestva, lahko kot slovenski potrošnik za brezplačno pomoč pri uveljavljanju svojih potrošniških pravic zaprosite EPC Slovenija.

EPC vam lahko pomaga, če:

- gre za spor med potrošnikom (fizična oseba) in ponudnikom blaga ali storitve;
- ima ponudnik sedež v drugi državi članici EU, v ZK, na Norveškem ali Islandiji.

**Bi želeli izvedeti več?**

Obiščite našo [spletno stran](#).

Sledite nam na [Facebook strani](#) (@EPCSlovenija).

**Bi radi prejeli EPC novice?**

Naročite se lahko na spletni strani.

**Imate vprašanje ali pritožbo, ki je ne morete rešiti?**

Pišite nam na [ECCNET-SI@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-SI@ec.europa.eu)



# PREVERITE SPLETNO TRGOVINO

Ste prepričani, da je spletna trgovina, v kateri želite nakupovati, vredna zaupanja?

Preverite prvega od petih korakov:

## 1 PREVERITE IDENTITETO SPLETNEGA PRODAJALCA!

Kdo stoji za spletno trgovino? Prodajalec v EU je dolžan na svojem spletnem mestu na jasn in viden način navesti svoje ime, sedež podjetja in identifikacijsko številko podjetja (matična in davčna številka)!

Prodajalec mora biti **uradno registriran v državi, v kateri ima sedež**. Preverite zbirko podatkov te države.

Na primer:

EU: [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/vies/vieshome.do](https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/vieshome.do)

Slovenija: [https://www.ajpes.si/prs/default\\_osebe.asp](https://www.ajpes.si/prs/default_osebe.asp) ali  
<https://www.bizi.si/>

Belgija: <http://kbopub.economie.fgov.be>

Nizozemska: [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

Francija: [www.infogreffe.fr](http://www.infogreffe.fr)

Nemčija: [www.unternehmensregister.de](http://www.unternehmensregister.de) ali [www.handelsregister.de](http://www.handelsregister.de)

**Naslov podjetja** preverite v Google zemljevidih:

Ali bi na navedenem naslovu lahko bilo tudi podjetje?

Če je lokacija podjetja sumljiva (npr. nenaseljeno območje), potem je to lahko znak, da z identiteto prodajalca nekaj ni v redu.

Preverite **kontaktne podatke** prodajnega mesta:

Pišite ali pokličite prodajalca, preverite ali sta telefonska številka za pomoč uporabnikom in elektronski naslov podjetja dosegljivi in se ujemata s predstavitvijo podjetja na spletni strani trgovine.

Če prodajalec uporablja **brezplačni poštni predal** (*gmail.com*, *hotmail.com*, *live.com* itd.), bodite previdni, morda gre za prevaro. Če je na voljo zgolj obrazec za sporočilo in nobenega drugega kontakta, bosta komunikacija in morebitno kasnejše reševanje sporov otežena.

Preverite, če so morebitne povezave do **družbenih omrežij** delujoče in tudi skladne s spletno trgovino. Tam preverite ocene uporabnikov, poiščete pa lahko tudi zaposlene, recimo na omrežju LinkedIn.

Preverite **domeno spletne strani**:

Na strani <http://whois.domaintools.com/> poiščite več informacij o domeni, bodite pozorni, kje in kdaj je bila domena registrirana in kateri kontaktni podatki so navedeni.

Je bil pri registraciji domene uporabljen brezplačen elektronski naslov ali je bila registrirana šele pred kratkim, čeprav naj bi šlo za trgovino s tradicijo?

### Opomba:

Ali želite nakupovati na spletni platformi, kjer so aktivni različni prodajalci, tako fizične kot pravne osebe (npr. ebay)?

Preverite, ali gre za fizično ali pravno osebo. **Če kupujete od fizičnih oseb nimate pravice do odstopa.**

## Do the Web Shop Check!

Orodje EPC Belgija (v angleškem jeziku)



# PREVERITE SPLETNO TRGOVINO



Ste prepričani, da je spletna trgovina, v kateri želite nakupovati, vredna zaupanja?

Preverite jo v drugem od petih korakov:



2

## PREVERITE UGLED SPLETNE TRGOVINE!

**Preverite, kakšne izkušnje so imeli drugi potrošniki s spletno trgovino!**

V **spletni iskalnik**, kot je npr. *Google, Safari, DuckDuckGo* ..., vnesite ime spletne trgovine, skupaj z besedami "pritožbe" ali "ocene" (*complaints ali reviews*); z iskanjem v več jezikih dobite več zadetkov.

Preglejte **forume**, na katerih pride do izmenjave mnenj uporabnikov. Upoštevajte, da so ocene morda namenoma prilagojene ali popravljene zaradi manipulacije.

Se spletna trgovina **prikaže na vrhu rezultatov iskanja**? To še ne pomeni, da je prodajalec vreden zaupanja.

Bodite pozorni, ali se v naslovni vrstici spletnega prodajnega mesta izpiše **https z oznako zaklenjene ključavnice** (primer: <https://naslov.com/>), kar dokazuje, da gre za **varno povezavo**, s katero je prenos podatkov o vaši kreditni kartici šifriran ter tako skrit pred očmi vsiljivcev v omrežju.

Če niste povsem prepričani, ali gre za zaupanja vredno trgovino, jo lahko **dodatno preverite** s kakšnim **spletnim orodjem** kot je npr. [transparencyreport.google.com](https://transparencyreport.google.com), ki uporabniku omogoča vnos URL spletne strani (Universal Resource Locator), da bi preveril ali vsebuje zlonamerno programsko opremo.

Ampak pozor - brskalnike je možno ukaniti, da prikažejo lažna imena domen kot zaupanja vredne in zakonite spletne strani. Na enostaven način se lahko preveri pristnost URL-a: skopiran URL prilepimo v nov zavihek, pri tem pa smo pozorni, kako se URL prikaže: npr. domena registrirana kot "xn--pple-43d.com" je prikazana kot apple.com.



## Do the Web Shop Check!

Orodje EPC Belgija (v angleškem jeziku)



# PREVERITE SPLETNO TRGOVINO

Ste prepričani, da je spletna trgovina, v kateri želite nakupovati, vredna zaupanja?

Preverite tretjega od petih korakov:

## 3 PREVERITE NAČINE PLAČILA!

Ob plačilu nakupa z bančnim nakazilom iz vašega bančnega računa, vam banka v primeru težav s prodajalcem ne more povrniti denarja, lahko pa vam pomaga ob plačilu s kreditno kartico.

Še pred nakupom se pri banki, ki vam je kreditno kartico izdala, pozanimajte v kakšnih primerih in na kakšen način vam lahko pomaga v primeru težav, kot so neavtorizirane transakcije, goljufije, nepošteni prodajalci ipd.

Predvsem se pozanimajte glede rokov za vložitev zahteve in pogojev - npr. kakšna dokazila so potrebna, ali obstaja limit za povračilo ipd.

Varne možnosti spletnih plačil:

**Kreditna kartica** - sprožite lahko postopek za finančno povračilo (**chargeback**).

**PayPal**: tudi PayPal, ki deluje kot posrednik pri plačilu, pod določenimi pogoji omogoča vračilo kupnine v primeru težav (npr. za nedostavljeno blago).

**Plačilo po prejemu**: zagotovo najbolj varna metoda, saj lahko pred plačilom svoj paket tudi preverite.

Dobro je vedeti:

- Izogibajte se mednarodnim prenosom denarja prek plačilnih sistemov kot sta npr. Western Union ali MoneyGram.
- Nakupujte zgolj na zavarovanih spletnih mestih za prenos informacij, katerih URL se začne s »https«. Zadnji znak iz kratice protokola "s" je oznaka za varnost - "secure".

## Do the Web Shop Check!

Orodje EPC Belgija (v angleškem jeziku).



# PREVERITE SPLETNO TRGOVINO

Ste prepričani, da je spletna trgovina, v kateri želite nakupovati, vredna zaupanja?

Preverite četrtega od petih korakov:

## 4 PREVERITE CENE & PRODAJNE POGOJE!

Bodite pozorni, če so **cene izdelkov nizke oz. nižje kot je običajno**. Še posebej bodite pozorni na to pri izdelkih blagovnih znamk. Nizka cena za sicer dražje izdelke je pogosto znak prevare in ponujanja ponarejenih izdelkov, s čimer tvegate zaplembo s strani carine, izključena pa niso tudi zdravstvena tveganja ...

Ampak **pozor** - tudi **običajna cena ni nujno zagotovilo za varen nakup**: ponarejeni izdelki se lahko ponujajo tudi po sprejemljivih cenah, da manj izstopajo in ne vzbujajo pozornosti kupcev ali nadzornih organov.

**Preverite:**

- Ceno izdelka preverite tudi na spletni strani blagovne znamke oz. pri drugih ponudnikih.
- Pozorno preverite kakovost in pristnost izdelka s pomočjo objavljene fotografije izdelka; pristnost fotografije lahko preverite z orodjem [TinEye](#).
- Preglejte spletno stran, preverite oblikovanje in jezik – pozorni bodite na **slovnične napake** ali čudne strukture stavkov. **Površne spletne strani so pogosto delo prevarantov**.
- Preverite, ali **povezave** na spletnem mestu res **delujejo**.

**Pomembno je da pred nakupom poznamo svoje pravice in obveznosti.**

Pred oddajo spletnega naročila pozorno preberite splošne pogoje spletne trgovine:

Ali imate **pravico do odstopa 14 dni**?

Kdo plača **stroške vračila**?

Kje lahko oddate svojo **pritožbo**?

Kaj prodajalec pravi o vaši **garanciji**?

Evropske spletne trgovine morajo na svojem spletnem mestu omeniti e-poštni naslov in povezavo do [platforme za spletno reševanje sporov - SRS](#).

SRS platforma je lahko koristna za reševanje vaše pritožbe pri spletni trgovini.

## Do the Web Shop Check!

[Orodje EPC Belgija \(v angleškem jeziku\)](#)



# PREVERITE SPLETNO TRGOVINO

Ste prepričani, da je spletna trgovina, v kateri želite nakupovati, vredna zaupanja?

Preverite zadnjega od petih korakov:

## 5 PREVERITE SVOJE NAROČILO!

**Vedite, kaj naročate, preden potrdite nakup.**

Naredite preverjanje:

Preberite **opis izdelka**, ki ga boste kupili, ne zanašajte se zgolj na izgled izdelka na objavljeni fotografiji.

Kolikšna je **skupna cena izdelka / storitve, vključno s stroški dostave itd.?**

Če je **opis izdelka v jeziku, ki ga ne razumete, se nakupu izognite.**

### Do the Web Shop Check!

Orodje [EPC Belgija](#) (v angleškem jeziku).

## MREŽA EPC:

Kadar sami ne uspete rešiti težave s **tujim ponudnikom** blaga ali storitve **iz EU, Islandije, Norveške ali Združenega kraljestva**, lahko kot slovenski potrošnik za brezplačno pomoč pri uveljavljanju svojih potrošniških pravic zaprosite EPC Slovenija.

**EPC vam lahko pomaga**, če:

- gre za spor med potrošnikom (fizična oseba) in ponudnikom blaga ali storitve;
- ima ponudnik sedež v drugi državi članici EU, v ZK, na Norveškem ali Islandiji.

**Bi želeli izvedeti več?**

Obiščite našo [spletno stran](#).

Sledite nam na [Facebook strani](#) (@EPCSlovenija).

**Bi radi prejeli EPC novice?**

Naročite se lahko na spletni strani.

**Imate vprašanje ali pritožbo, ki je ne morete rešiti?**

Pišite nam na [ECCNET-SI@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-SI@ec.europa.eu)

