

Splošno

Pogoji poslovanja spletne trgovine www.kopija-nova.si so sestavljeni v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#), [Zakonom o varstvu osebnih podatkov \(ZVOP-1\)](#) ter [Zakonom o elektronskih komunikacijah \(ZEKom-1\)](#).

S spletno trgovino www.kopija-nova.si (v nadaljevanju tudi trgovina) upravlja podjetje Kopija nova d.o.o. ([vsi podatki podjetja](#)), ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju prodajalec ali Kopija nova).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Kopija nova, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine, ter urejajo poslovni odnos med prodajalcem in kupcem.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi.

Za vas smo dosegljivi preko naslednjih kontaktnih podatkov:

- telefon: 02 234 51 00
- e-naslov: info@kopija-nova.si

Prodajalec si pridržuje pravico kadarkoli in brez predhodne najave spremeniti ali dopolniti pogoje poslovanja.

Prodajalec

Prodajalec si pridržuje pravico, da v izjemnih primerih (v celoti ali delno) odstopi od izvedbe naročila, če:

- naročenega blaga ni več na zalogi (zaloge se preverjajo avtomatsko enkrat dnevno v jutranjih urah, zato lahko izdelek poide med dnevom),
- obstaja povečano tveganje glede plačilne sposobnosti kupca ali
- naročilo ni izpolnjena skladno s splošnimi pogoji poslovanja oziroma ne vsebuje vseh podatkov, potrebnih za izvedbo naročila.

V vseh navedenih primerih bo kupec o odstopu od pogodbe nemudoma obveščen po elektronski pošti ali telefonu.

Prodajalec si na podlagi Zakona o enotni ceni knjige (ZECK, Ur. l. RS št. 11/2014) pridržuje pravico, da knjige iz prednaročila ne izdobi po prednaročniški ceni, če:

- naročilo ni bilo oddano pravočasno ali
- kupnina ni bila plačana v predpisanem roku (kot je naveden pri posameznem prednaročilu oziroma najpozneje pred izidom knjige).

Tudi v teh primerih bo kupec pravočasno obveščen po elektronski pošti ali telefonu.

Naročanje izdelkov in veljavnost ponudbe

Kupoprodajna pogodba med podjetjem Kopija nova in kupcem je v spletni trgovini sklenjena v trenutku, ko kupec prejme elektronsko sporočilo s potrditvijo, da je naročilo sprejeto.

S tem oddanim naročilom postanejo vse cene* in drugi pogoji, kot izhajajo iz naročila, dokončni in zavezujoči za obe stranki – tako za prodajalca kot za kupca. Za kupca se šteje oseba, katere podatki so navedeni ob oddaji naročila.

**V primeru zvišanja cen učbenikov, delovnih zvezkov in drugih učnih gradiv s strani založb, se prodajne cene le-teh ustrezno spremenijo.*

Postopek registracije – uporabniški račun

Uporabnik lahko na www.kopija-nova.si opravi naročilo v spletni trgovini kot gost ali kot prijavljen uporabnik. Postopek registracije je enostaven in hiter ter uporabniku prihrani čas ob vsakem naslednjem nakupu. S prijavo na spletno stran si ustvari svoj račun, preko katerega lahko:

- dostopa do seznamov šol in opravi naročilo po seznamu šole,
- pregledujete zgodovino vseh svojih nakupov,
- hitreje in enostavneje naroči izdelke,
- upravlja svoje osebne podatke in naslove za dostavo,
- prejema prilagojena priporočila glede na svoje nakupe.

Z registracijo si uporabnik zagotovi boljšo uporabniško izkušnjo ter enostavnejše in preglednejše upravljanje s svojimi naročili.

Naročanje v spletni trgovini Kopija nova (skozi celo leto)

Naročilo lahko kupec odda preko naše spletne strani, kjer izbrane izdelke doda v košarico, izbere način dostave, način plačila in zaključi naročilo. Naročilo lahko odda tudi po telefonu na 02/23 45 100 vsak dan od septembra do maja med 8.00-15.00 in od junija do avgusta med 8.00-18.00.

Naročanje Vse za šolo v paketu preko hitrega naročila na spletni strani (junija – avgusta)

Naročanje *Vse za šolo v paketu* preko hitrega naročila – izberi šolo, izberi razred, je uporabnikom na voljo vsako leto od junija do konec avgusta in bo dostopen samo z ustvarjenim uporabniškim računom kupca.

Na podlagi sodelovanja z osnovnimi in srednjimi šolami po Sloveniji pripravimo natančne sezname učnih gradiv in šolskih potrebščin, prilagojene vsaki šoli in razredu posebej.

Sezname oblikujejo učitelji, ki bodo poučevali v prihajajočem šolskem letu, zato vključujejo obvezne šolske potrebščine za posamezen predmet. Poleg obveznih izdelkov so na seznamih tudi priporočeni izdelki, ki niso predpisani, a jih učenec pri svojem delu potrebuje – npr. pisala, peresnice, šolske torbe ipd.

Hitro naročilo uporabniku omogoča enostavno in pregledno naročanje vseh potrebščin, ki jih bo otrok potreboval v novem šolskem letu, z zgolj nekaj kliki – le z izbiro šole in razreda.

Naročilo se lahko odda tudi po telefonu vsak dan med 8.00 in 18.00 uro od junija do avgusta.

Ponudba velja do 15. septembra 2026 oziroma do razprodaje zalog.

Če naročate učbenike ali delovne zvezke, je naročilo priporočljivo oddati do 31. julija 2026, saj vam le tako lahko zagotovimo pravočasno dobavo učbenikov in delovnih zvezkov.

Postopek nakupa za naročanje v spletni trgovini in za naročanje Vse za šolo v paketu preko hitrega naročila

Na spletnem mestu www.kopija-nova.si kupec naročilo odda preko hitrega naročila »Vse za šolo v paketu« ali z izbiro posameznih izdelkov iz ponudbe spletne trgovine.

Pri hitrem naročilu kupec izbere šolo in razred, nakar se prikaže seznam šolskih potrebščin in gradiv, pripravljen za izbrano šolo. Kupec lahko spreminja količine posameznih izdelkov, odstrani izdelke, ki jih ne potrebuje, ter doda druge izdelke iz ponudbe spletne trgovine. Dodatno izbrani izdelki so prikazani v nakupovalni košarici.

Izbrani izdelki se dodajo v nakupovalno košarico, kjer lahko kupec pregleda izbor, količine in cene ter jih po potrebi spremeni.

Kupec nadaljuje postopek naročila z vnosom podatkov, potrebnih za izvedbo naročila in izdajo računa, ter podatkov za dostavo oziroma prevzem. Pred oddajo naročila mora kupec potrditi strinjanje s Splošnimi pogoji poslovanja.

Kupec izbere način plačila ter pregleda povzetek naročila, ki vključuje vse bistvene podatke o naročilu, vključno z izdelki, količinami, cenami, stroški dostave ter podatki za dostavo in plačilo.

Kupec odda naročilo s klikom na gumb, iz katerega je razvidno, da naročilo pomeni obveznost plačila.

Po uspešno oddanem naročilu se kupcu prikaže povzetek naročila, na elektronski naslov pa prejme potrditev o prejemu naročila z vsemi pomembnimi podatki o naročilu.

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem je sklenjena v trenutku, ko prodajalec kupcu po elektronski pošti pošlje potrditev o sprejemu naročila.

Dostava je omogočena v države oziroma na območja, ki so kupcu prikazana v postopku zaključka nakupa. Kupec iz druge države članice Evropske unije lahko naročilo odda z dostavo na naslov v državi, v katero spletna trgovina omogoča dostavo.

Podjetje ni dolžno zagotavljati dostave v vse države članice Evropske unije, temveč omogoča nakup pod enakimi pogoji v skladu z veljavno zakonodajo Evropske unije.

Račun se kupcu izda ob odpremi naročenega blaga in ga kupec prejme v elektronski obliki na elektronski naslov, naveden ob oddaji naročila. V paketu je priložena izdajnica kot spremni dokument blaga.

Podatki o naročilu in račun se hranijo v elektronski obliki. Kupec lahko kopijo prejme na zahtevo preko e-naslava narocila@kopija-nova.si.

Pogodbo je mogoče skleniti v slovenskem jeziku.

Ovitki za zvezke in učna gradiva

Pri izbiri zvezkov in učnih gradiv so v seznam izdelkov vključeni tudi zaščitni ovitki, prilagojeni posameznim formatom izdelkov.

Zaščitni ovitki so vključeni pri zvezkih, učnih gradivih, vadnicah, učbeniškem skladu ter gradivih, ki jih financira Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje.

Ker nekatere šole priporočajo ali zahtevajo zaščito gradiv in zvezkov, so ovitki dodani k ustreznim izdelkom v seznamu. Kupec jih lahko pred oddajo naročila poljubno odstrani ali spremeni izbor, če jih ne želi naročiti.

Izjema so izbirni predmeti, pri katerih zaščitni ovitki niso označeni in jih mora kupec po potrebi izbrati samostojno.

Navedeno velja tako pri oddaji naročila preko šolskih seznamov v hitrem naročilu Vse za šolo v paketu kot tudi pri običajni oddaji naročila preko spletne trgovine.

Preklic naročila

Kupec lahko naročilo brez dodatnih stroškov prekliče do trenutka, ko je naročilo predano v obdelavo za pakiranje. Po predaji naročila v skladiščno obdelavo preklic praviloma ni več mogoč.

Preklic naročila je mogoč na naslednje načine:

- **po telefonu:** 02/234 51 00
- **po elektronski pošti:** narocila@kopija-nova.si
- **preko spletne strani:** [Kontaktni obrazec](#)

Če naročilo prekličete po elektronski pošti, prosimo, da v sporočilu navedete naslednje podatke:

1. **Zadeva sporočila:** *Preklic naročila*

2. **Vsebina sporočila:**

- Ime in priimek kupca
- Naslov kupca
- Številka naročila

Če je bilo naročilo že odpremljeno, lahko kupec pošiljko ob dostavi zavrne ali pa po prejemu blaga uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe v skladu z veljavno zakonodajo. O tem naj obvesti podjetje **Kopija nova** prek zgoraj navedenih kontaktov.

Kupec nima pravice do preklica naročila oziroma odstopa od pogodbe v naslednjih primerih:

- kadar je bilo kupljeno digitalno gradivo, katerega aktivacijska koda je bila že uporabljena ali je bil dostop do digitalne vsebine že omogočen;
- kadar gre za izdelek, izdelan po posebnih navodilih kupca (npr. personalizirani izdelki) in je bil tak izdelek že naročen pri dobavitelju oziroma je že stekel postopek izdelave.

V zgoraj navedenih primerih je kupec z oddajo naročila izrecno soglašal z omejitvijo pravice do odstopa od pogodbe, saj gre za izjeme v skladu z 43.č členom Zakona o varstvu potrošnikov.

Postopek obveščanja o nakupu

Po oddaji naročila kupec na svoj e-naslov, ki ga je oddal pri samem naročilu, prejme potrditev naročila z vsemi podatki o naročilu. Zaradi zagotavljanja nemotenega izvajanja naročila lahko prodajalec kupca kontaktira na mobilno številko, ki jo je ta navedel ob oddaji naročila.

Pri dobavi artiklov, ki trenutno niso na zalogi v skladišču prodajalca, je podjetje odvisno od dobavnih rokov in razpoložljivosti pri svojih dobaviteljih. V primeru daljših dobavnih rokov bo kupec o tem obveščen. Če kupec ne želi čakati, ima možnost, da iz naročila izključi manjkajoči artikel. Če zaradi izbrisa artikla pride do preplačila, lahko kupec:

- nadomesti izbrisani artikel z drugim izdelkom ali
- zaprosi za vračilo zneska na račun, s katerega je bilo naročilo plačano.

Prodajalec ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi zamud pri dobavi ali nezmožnosti dobave s strani dobaviteljev.

Prodajalec v dogovorjenem roku in glede na razpoložljivost zalog pripravi naročilo ter ga odpremi iz skladišča prek pogodbenega partnerja – Pošte Slovenije oz. v primeru osebne prevzema pripravi za prevzem v skladišču.

Kupec o odpremi prejme obvestilo na elektronski naslov, naveden ob oddaji naročila. Sporočilo vključuje tudi sledilno številko paketa, s katero lahko kupec na povezavi <https://sledenje.posta.si> spremlja status pošiljke.

Rok dostave Pošte Slovenije je praviloma do 3 delovne dni.

Obveznost plačila

S tem, ko kupec odda naročilo se zavezuje tudi k plačilu naročenega. V samem postopku naročanja mora kupec v skladu s tretjim odstavkom 43.c člena Zakona o varstvu Potrošnikov izbrati način plačila. Brez izbire načina plačila kupec ne more oddati naročila. S končno ceno in zneskom za plačilo (skupaj s stroški dostave in pošiljanja) je kupec seznanjen pred oddajo naročila.

Cene

Cene, prikazane na spletnem naslovu www.kopija-nova.si, se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Spletne cene veljajo v trenutku oddaje naročila. Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače. Cene veljajo v primeru plačila s spodaj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.

Trudimo se zagotavljati pravočasne in točne podatke, kljub temu se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru ali primeru, da se cena spremeni med obdelavo naročila, prodajalec kupcu omogoča odstop od nakupa.

Popusti, promocijske kode ipd. se praviloma ne seštevajo, razen če je pri promociji navedeno drugače.

V primeru zvišanja cen učbenikov, delovnih zvezkov in drugih učnih gradiv s strani založb, se prodajne cene le-teh ustrezno spremenijo.

Načini plačila in plačilni pogoji

Za nakup pri nas so vam na voljo številni načini plačila, ki pa se spreminjajo glede na obdobje v katerem je oddano naročilo.

Pri naročilih oddanih v sklopu storitve **Spletna trgovina** skozi celo leto so na voljo spodnji načini plačila:

- s kartico Maestro, MasterCard in Visa,
- od 1 do 12 obrokov s plačilno kartico Maestro, MasterCard in Visa**,
- od 1 do 12 obrokov z obročno kartico Diners Club,

- s plačilno kartico Petrol klub ali Petrol Pay Loyalty na bencinskih servisih Petrol (skladno s splošnimi pravili uporabe Petrol klub ali Petrol Pay Loyalty plačilne kartice zvestobe, kot so objavljeni na spletni strani www.petrol.si),
- po povzetju,
- bančno nakazilo na TRR (predračun).

Pri naročilih oddanih v sklopu storitve **Vse za šolo v paketu** v mesecih med junijem in avgustom so na voljo spodnji načini plačila:

- na do 3 obroke s položnico, zadnji obrok po povzetju*,
- od 1 do 12 obrokov s plačilno kartico Maestro, MasterCard in Visa**,
- od 1 do 12 obrokov z obročno kartico Diners Club,
- s plačilno kartico Petrol klub ali Petrol Pay Loyalty na bencinskih servisih Petrol (skladno s splošnimi pravili uporabe Petrol klub ali Petrol Pay Loyalty plačilne kartice zvestobe, kot so objavljeni na spletni strani www.petrol.si),
- bančno nakazilo na TRR (predračun)
- po povzetju.

**Izbira plačila na do 3 obroke je možno od 10. 6. 2026 do 26. 6. 2026 (zadnji 3. obrok po povzetju). Izbira plačila na do 2 obroka je možna od 27. 6. 2026 do 23. 7. 2026 (zadnji 2. obrok po povzetju). Od 24. 7. 2026 plačilo na obroke ni več mogoče. Za plačilo v tem obdobju lahko kupec izbere ostale načine plačila, ki so navedeni zgoraj.*

*** Če vaša kartica podpira obročna plačila.*

Posebnosti plačila pri osebnem prevzemu

Pri naročilih z izbranim načinom dostave osebni prevzem niso na voljo vsi načini plačila. Plačilo po povzetju in plačilo na obroke nista mogoča. Razpoložljivi načini plačila so prikazani ob zaključku naročila in so odvisni od izbranega načina prevzema.

Plačilo s plačilnimi oziroma kreditnimi karticami

- pogoje za pridobitev kartice določi izdajatelj kartice,
- plačnik (podatki o staršu oz. skrbniku) mora biti ista oseba (oz. organizacija) kot je lastnik plačilne oz. kreditne kartice.

Plačilo s kartico Diners Club

- Pogoje za pridobitev kartice določi izdajatelj kartice: www.dinersclub.si.
- Plačila z obročnimi karticami so možna le za naročila preko spleta.

- Plačnik (podatki o staršu oz. skrbniku) mora biti ista oseba (oz. organizacija) kot je lastnik plačilne oz. kreditne kartice.
- Po potrditvi prejema naročila ni možna sprememba vsebine naročila oz. končnega zneska naročila.
- Pri plačilu z obročnimi karticami plačnik sam izbere želeno število obrokov, določen je minimalni znesek enega obroka, ki znaša 30 evrov.

Plačilo na bencinskem servisu Petrol s Petrol Klub ali Petrol Pay Loyalty plačilno kartico

Po oddaji naročila kupec prejme ponudbo za plačilo, ki omogoča obročno odplačevanje v skladu s splošnimi pogoji uporabe Petrol klub ali Petrol Pay Loyalty plačilne kartice zvestobe, kot so objavljeni na spletni strani www.petrol.si. Prejeta ponudbo lahko kupec poravna na kateremkoli bencinskem servisu Petrol. Ponudba velja za potrjeno z izvedenim plačilom v 4 dneh od prejema ponudbe. S prejemom plačila se naročeni izdelki rezervirajo za kupca. Obdelava in odprema naročil potekata po vrstnem redu oddaje naročil in prejetih plačil.

Plačilo na obroke na osnovi prejetih položnic v sklopu storitve Vse za šolo v paketu (za naročila do vključno 23. julija 2026)

Po oddaji naročila bo kupec naslednji delovni dan na elektronski naslov prejel ponudbo skupaj s položnicami za naročene izdelke. Če kupec želi, da mu ponudbo pošljemo po klasični pošti, nam mora to sporočiti na e-poštni naslov narocila@kopija-nova.si.

Ker vemo, da so šolski nakupi lahko finančno zahtevni, omogočamo plačilo na tri brezobrestne obroke, pri čemer se tretji obrok plača po povzetju poštnemu uslužbencu.

Položnice je potrebno poravnati v roku, navedenem na položnici. S prejemom plačila prvega obroka se naročeni izdelki rezervirajo za kupca. Obdelava in odprema naročil potekata po vrstnem redu oddaje naročil in prejetih plačil.

V primeru naročila za več otrok se za vsakega otroka in vsak posamezni obrok izda ločena položnica. Med naročanjem zato priporočamo, da pozorno sledite navodilom.

Nakup na do 3 obroke

(velja zgolj za naročila, oddana do 26. junija 2026)

- 1. obrok – rok plačila po valuti položnice (4 dni od oddaje naročila),
- 2. obrok – rok plačila po valuti položnice (25 dni od oddaje naročila),
- 3. obrok – plačilo po povzetju poštnemu uslužbencu.

Nakup na do 2 obroka

(velja zgolj za naročila, oddana med 27. junijem in 23. julijem 2026)

- 1. obrok – po valuti položnice (4 dni po oddaji naročila)

- 2. obrok – plačilo po povzetju poštnemu uslužbencu.

Nakup po predračunu (1 obrok)

(velja zgolj za naročila, oddana v sklopu storitve »Vse za šolo v paketu« med 10. junijem in 23. julijem 2026)

- **1. obrok** – rok plačila je naveden na ponudbi oziroma znaša 4 dni od oddaje naročila.

Po oddaji naročila bo kupec na svoj e-poštni naslov prejel ponudbo z vsemi potrebnimi podatki za plačilo. V spodnjem delu dokumenta je tudi QR-koda, s katero lahko plačilo enostavno izvede prek mobilne ali spletne banke. Če elektronskega sporočila ne prejme, prosimo da nas kontaktira.

Znesek je treba poravnati v roku, navedenem na ponudbi. Po prejemu plačila se naročeni izdelki rezervirajo za kupca. Obdelava in odprema naročil potekata po vrstnem redu oddanih naročil in prejetih plačil.

Plačilo po predračunu je za naročila v sklopu storitve »Vse za šolo v paketu« na voljo do vključno 23. julija 2026. Po tem datumu ta način plačila ni več na voljo. Ponovno bo omogočen od oktobra 2026 dalje.

Plačilo po povzetju

Pri izbiri plačila po povzetju naročilo poravnate ob prevzemu paketa poštnemu uslužbencu oziroma v skladu s pogoji Pošte Slovenije.

Po odpremi naročila boste na svoj e-poštni naslov prejeli obvestilo o pošiljki in sledilno številko za spremljanje dostave.

Izdaja računa

Po odpremi naročenega paketa kupec prejme račun na elektronski naslov. V primeru prevzema v skladišču kupec prejme natisnjen račun za naročene izdelke.

Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov prodajalec ne more upoštevati.

Digitalna gradiva

Digitalna gradiva (vključno z dostopnimi kodami, aktivacijskimi kodami ali drugimi oblikami digitalnih vsebin) se kupcu posredujejo izključno v elektronski obliki na elektronski naslov, ki ga kupec navede ob oddaji naročila.

Pri naročilih, ki vsebujejo izključno digitalna gradiva, plačilo po povzetju in plačilo na obroke nista na voljo. Če naročilo poleg digitalnih gradiv vsebuje tudi druge

izdelke, so kupcu na voljo vsi običajni načini plačila, ki jih prodajalec omogoča za posamezno vrsto naročila.

Če naročilo poleg digitalnih gradiv vsebuje tudi druge izdelke, se digitalna gradiva posredujejo po prejemu in zabeleženem plačilu, drugi izdelki pa se odpošljejo ločeno, skladno z običajnim postopkom obdelave naročil.

Če kupec dostopne kode ne prejme, je dolžan najprej preveriti mapo z neželeno pošto (Spam/Junk). V primeru, da sporočila ne najde, se lahko obrne na prodajalca preko kontaktnih podatkov, objavljenih na spletni strani.

Po aktivaciji dostopne kode oziroma po začetku uporabe digitalne vsebine kupec nima več pravice do odstopa od pogodbe, skladno z veljavno zakonodajo (skladno z 43.č členom Zakona o varstvu potrošnikov).

Dostava in plačilo poštne

- **V sklopu spletne papirnice**

V Kopiji novi strmimo k čim hitrejši izdobi naročenih izdelkov. V primeru, da naročilo vsebuje izdelek, ki ga ni na zalogi, v našem skladišču kupca o tem obvestimo preko kontaktnih podatkov, ki so bili podani ob naročilu.

Strošek poštne za oddano naročilo za enega otroka znaša 4,99 €, za oddani naročili za dva otroka 9,98 €. Pri oddanih naročilih za tri ali več otrok strošek dostave v celoti krije podjetje Kopija-nova d.o.o..

Paket bo kupcu dostavila Pošta Slovenije v treh delovnih dneh. V kolikor kupca ob dostavi ni doma, ga bo paket čakal še 8 dni na njegovi pošti.

- **V sklopu Vse za šolo v paketu**

Izdelke, naročene do 31. julija 2026, bo kupec prejel na dom do 20. avgusta 2026. Izdelke, naročene po 31. juliju 2026, bodo dostavljeni v skladu s predvidenim datumom dostave, navedenim v potrditvenem e-poštnem sporočilu.

Strošek poštne za oddano naročilo za enega otroka znaša 4,99 €, za oddani naročili za dva otroka 9,98 €. Pri oddanih naročilih za tri ali več otrok strošek dostave v celoti krije podjetje Kopija-nova d.o.o..

Paket bo kupcu dostavila Pošta Slovenije v treh delovnih dneh od odpreme paketa. V kolikor kupca ob dostavi ni doma, ga bo paket čakal še 8 dni na njegovi pošti.

Status pošiljke lahko kupec s sledilno številko, ki jo prejme s strani prodajalca, preverja na povezavi Pošte Slovenije <https://sledenje.posta.si/>.

Kot registriran kupec lahko stanje svojega naročila kadarkoli preverite na svojem uporabniškem računu pod »Naročila«.

Osebni prevzem

Kupec lahko naročilo prevzame osebno na sedežu podjetja Kopija-nova d.o.o., Meljska cesta 56, 2000 Maribor, če je ob oddaji naročila izbral možnost osebnega prevzema.

Ko je naročilo pripravljeno za prevzem, prodajalec o tem kupca obvesti na elektronski naslov, naveden ob oddaji naročila.

Prevzem naročila je mogoč v odpiralnem času podjetja po prejemu obvestila o pripravljenosti naročila za prevzem. Prevzem brez predhodnega obvestila ni mogoč.

Priporočila za odpiranje pošiljke

Pošiljke se naj vedno odpirajo previdno, da se ne poškoduje vsebine. Kupec mora shraniti originalno embalažo (če jo izdelek ima) in transportno embalažo. Kupec oboje uporabi za morebitno vračilo izdelkov. Ob morebitnem vračilu mora kupec izdelke varno zapakirati ter priložiti opis razloga vračila oziroma izpolnjen [Reklamacijski zapisnik](#), ki je na voljo na naši spletni strani.

Razpoložljivost izdelkov

Kljub pravočasno oddanemu naročilu se lahko zgodi, da določeni izdelki ob odpremi še ne bodo na voljo zaradi zamud pri izdaji, tisku ali dobavi s strani dobaviteljev. Na navedene okoliščine prodajalec nima vpliva.

Če naročenega izdelka zaradi navedenih razlogov ni mogoče vključiti v prvo pošiljko, si prodajalec pridržuje pravico, da ga kupcu pošlje naknadno takoj, ko ga prejme od dobavitelja.

Prodajalec si prav tako pridržuje pravico, da naročen izdelek v izbrani barvi ali z izbranim motivom zamenja za enak izdelek v drugi barvi oziroma z drugim motivom, če naročene različice ni mogoče zagotoviti (to ne velja za šolske torbe in nahrbtnike).

Če naročenega izdelka ni mogoče dobaviti, lahko prodajalec kupcu ponudi nadomestni izdelek primerljive kakovosti in cenovnega razreda. Nadomestni izdelek bo poslan le na podlagi predhodnega soglasja kupca.

V primeru naknadne odpreme dela naročila lahko nastanejo dodatni stroški dostave, ki jih ob oddaji naročila ni mogoče vnaprej določiti. Kupec bo o morebitnih dodatnih stroških predhodno obveščen, naknadna odprema pa bo izvedena po predhodnem dogovoru s kupcem.

Razprodani izdelki

V posameznih primerih se lahko zaradi povečanega povpraševanja zgodi, da je naročeni izdelek razprodan. V takem primeru prodajalec izdelka ne bo zaračunal, oziroma bo v

primeru že izvedenega plačila kupcu vrnili celoten znesek za ta izdelek. Ker izdelka ni na zalogi, ga tudi ne bo mogli dostaviti.

O morebitni razprodanosti izdelka bo prodajalec kupca obvestil takoj po prejemu naročila.

Če kupec zaradi razprodanega izdelka želi odstopiti od naročila, o čemer mora prodajalca obvestiti na elektronski naslov narocila@kopija-nova.si.

Če je izdelek v naročeni barvi ali z izbranim motivom razprodan, si prodajalec pridržuje pravico, da kupcu pošlje enak izdelek v drugi barvi oziroma z drugim motivom (to ne velja za šolske torbe in nahrbtnike).

Če razprodanega izdelka ni mogoče dobaviti, si prodajalec pridržuje pravico, da kupcu ponudi nadomestni izdelek primerljive kakovosti in cenovnega razreda. Kupec bo o predlagani zamenjavi predhodno obveščen, nadomestni izdelek pa bo poslan le ob njegovem predhodnem soglasju.

Možnost napak

Obstaja majhna možnost, da smo kje naredili napako. Morebitni potrebni popravki bodo objavljeni na naši spletni strani.

Odstop od pogodbe

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo (npr. preko spleta), ima kupec pravico, da v 14 dneh od prejema blaga oziroma od sklenitve pogodbe o storitvi odstopi od pogodbe brez navedbe razloga. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema.

Kupec lahko svojo odločitev o odstopu od pogodbe **sporoči na e-naslov** reklamacije@kopija-nova.si ali preko spletnega obrazca [Reklamacijski zapisnik](#). Rok je upoštevan, če je obvestilo poslano pred iztekom 14 dni.

V primeru, da kupec v roku 8 dni ne prevzame pošiljke z načinom plačila po povzetju, se šteje, da je kupec odstopil od pogodbe. Če kupec izbere kot način plačila predračun in ne plača v roku 4 dni od prejema predračuna, se prav tako šteje, da je kupec odstopil od pogodbe.

Strošek vračila blaga v zvezi z odstopom od pogodbe bremeni kupca. Blago je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Kupec mora prejeto **blago vrniti nepoškodovano** in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec.

Kupec blaga ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus blaga v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega

stanja. Preizkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga, kar pomeni, da kupec s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Pravica do odstopa ne velja v primerih, določenih v 135. členu ZVPot-1:

- če je bil kupljen **audio posnetek (CD zgoščanka)**, katerega varnostni pečat je bil po prejemu odprt,
- če je bilo kupljeno **digitalno gradivo**, katerega aktivacijska koda je bila že uporabljena,
- če je bil izdelek izdelan **po posebnih navodilih kupca** (npr. personalizirani izdelki).

V primeru odstopa vam **vrnemo vsa prejeta plačila** (vključno s standardnimi stroški dostave) najpozneje v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec, razen če se je kupec izrecno strinjal z uporabo drugega plačilnega sredstva in če kupec zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Vračilo lahko zadržimo do prejema vrnjenega blaga ali dokazila o oddaji pošiljke.

Reklamacije, vračila in zamenjava izdelkov

1. Reklamacija ob manjkajočih izdelkih v paketu

V primeru, da kupec ob prevzemu paketa ugotovi, da en ali več izdelkov manjka, mora najkasneje v 14 dneh po prejemu paketa o tem obvestiti prodajalca na elektronski naslov: reklamacije@kopija-nova.si. Obvestilu mora biti priložena:

- kopija računa in
- izpolnjen reklamacijski zapisnik, na voljo na povezavi: www.kopija-nova.si/reklamacije.

Po prejemu vseh potrebnih podatkov prodajalec kupcu brezplačno pošlje manjkajoče izdelke.

2. Reklamacija poškodovanih izdelkih ob dostavi

Prodajalec odgovarja za izgubo ali poškodbo blaga do trenutka, ko blago prejme kupec ali tretja oseba po njegovi izbiri, ki ni prevoznik.

Če je pošiljka poškodovana, ima znake odprtja ali manjka vsebina, naj kupec o tem nemudoma obvesti prodajalca na reklamacije@kopija-nova.si.

V primeru, da kupec ob dostavi prejme poškodovane izdelke, mora poškodovane izdelke skupaj s kopijo računa in izpolnjenim [Reklamacijskim zapisnikom](#) poslati po pošti na naslov:

Kopija nova d.o.o., Meljska cesta 56, 2000 Maribor.

Rok za oddajo reklamacije zaradi poškodbe je 14 dni od prejema paketa. Po

obravnavi reklamacije prodajalec kupcu brezplačno pošlje nove, nepoškodovane izdelke.

Stroški poštnine v primeru poškodovanega paketa

Če je izdelek poškodovan med dostavo, krije stroške vračila **prodajalec**. Kupec paket odda na Pošti Slovenije z navedbo, da gre za vračilo na stroške prodajalca (Kopija nove).

3. Vračila ali zamenjave izdelkov po želji kupca

Kupec ima pravico, da izdelek vrne ali zamenja brez navedbe razloga v roku **14 dni od prejema izdelka**, skladno z zakonodajo. V tem primeru mora izdelke skupaj s kopijo računa in izpolnjenim [Reklamacijskim zapisnikom](#) poslati po pošti na naslov:

Kopija nova d.o.o., Meljska cesta 56, 2000 Maribor.

Stroške pošiljanja krije **kupec**.

Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe v naslednjih primerih:

- če je bil kupljen **audio posnetek**, katerega varnostni pečat je bil po prejemu odprt,
- če je bilo kupljeno **digitalno gradivo**, katerega aktivacijska koda je bila že uporabljena,
- če je bil izdelek izdelan **po posebnih navodilih kupca** (npr. personalizirani izdelki).

Vsa vračila in reklamacije se izvajajo **izključno po pošti**, tudi v primeru, če je bil **prevzem v skladišču**. Zaradi narave poslovanja (spletna trgovina) vračila in reklamacije **niso možne osebno** na sedežu podjetja. Tak način zagotavlja enotno obravnavo, sledljivost in hitrejšo rešitev reklamacijskih postopkov.

Garancija

Za peresnice in šolske torbe znamke Explore, kupljene pri Kopija novi, jamčimo z dvoletno garancijo. Garancija na Scoolli torbe je 3 leta.

Kupec je ob uveljavitvi garancije upravičen do*:

- popravila izdelka ali
- zamenjave za drug izdelek v enaki vrednosti ali vračila kupnine.

Garancijo je mogoče uveljavljati ob predložitvi računa za vse okvare, ki niso posledica običajne obrabe ali fizičnih poškodb izdelka.

Garancija ne velja za poškodbe, kot so vreznine, zlomi in podobno, ki so posledica nepravilne ali neustrezne uporabe izdelka.

V primeru zamenjave šolske torbe se vam rok garancije ne podaljša (velja od dne nakupa prvotnega izdelka).

**Način uveljavitve garancije določi reklamacijski oddelek v dogovoru s kupcem.*

Odgovornost za skladnost blaga

V skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) odgovarjamo za neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi in se pokaže v roku dveh (2) let od prejema blaga.

Blago je neskladno, kadar:

- ne ustreza opisu, količini ali lastnostim, navedenim ob nakupu,
- ni primerno za običajno uporabo blaga iste vrste,
- ni primerno za poseben namen, za katerega ste ga kupili, če ste nas s tem namenom seznanili ob nakupu,
- nima lastnosti, ki jih lahko razumno pričakujete glede na naravo blaga in javne navedbe proizvajalca ali prodajalca.

Kako se preverja primernost artikla?

Preverja se z drugim, brezhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

Kako se stvarno napako uveljavi?

Kupec nas mora o neskladnosti, skupaj z natančnim opisom le-te, obvestiti v zakonsko določenem roku dveh (2) mesecev od dneva, ko je neskladnost opazil in nam hkrati omogočiti pregled artikla. Obvestilo pošljite na: reklamacije@kopija-nova.si.

Kupec, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim ali
- vrne plačani znesek (odstop od pogodbe), kadar pogoji to omogočajo.

Vzpostavitev skladnosti je za kupca brezplačna in se izvede v razumnem roku brez znatnih nevšečnosti.

Pravico do uveljavljanja stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

Pravne osebe

Morebitne zahtevke pravnih oseb za vračilo blaga bo prodajalec obravnaval individualno in pri tem v največji možni meri upošteval vse razloge in okoliščine.

Koda ugodnosti

Koda ugodnosti prinaša različne ugodnosti pri nakupu prek spletne trgovine Kopija nove in je časovno omejena. Kodo lahko kupec prejme v nagradni igri, na promocijskih materialih, mailingih ali preko drugih medijev.

V kolikor podjetje kopija-nova.si za kupce pripravi akcije z akcijsko ceno ali kodo za uporabo popusta, se akcije med seboj izključujejo, razen v kolikor je drugače navedeno.

V primeru, da kupec izkoristi kodo za popust, a naročilo s koriščenjo kodo kasneje sam prekliče po lastni volji, do nove ugodnosti iz naslova te kode ni več upravičen.

Koda ugodnosti se lahko uveljavlja samo enkrat, razen v izjemnih primerih, ko je v pogojih koriščenja določeno drugače.

V kolikor stranka želi vrniti artikel, se ji zanj vrne kupnina. Ob vnovičnem naročilu je cena artikla takšna, kot je v tistem trenutku izkazana na spletni strani. Pri nakupu pa se lahko uporabijo kode s popustom, katere so v tistem trenutku aktualne.

Varovanje osebnih podatkov

Kopija nova d.o.o. osebne podatke kupcev obdeluje v skladu z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov, zlasti v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2).

Osebni podatki se uporabljajo izključno za namene obdelave in izvedbe naročil, komunikacije s kupci, izpolnjevanja zakonskih obveznosti ter za druge namene, za katere je podana ustrezna pravna podlaga. Osebnih podatkov ne posredujemo tretjim osebam, razen pogodbenim obdelovalcem in drugim prejemnikom, kadar je to potrebno za izvedbo naročila, izpolnjevanje zakonskih obveznosti ali kadar za to obstaja druga zakonita podlaga.

Posameznik lahko kadarkoli zahteva dostop do svojih osebnih podatkov, njihov popravek, izbris, omejitev obdelave, prenos podatkov ali ugovarja obdelavi osebnih podatkov v primerih, ki jih določa zakonodaja. Prav tako lahko kadarkoli prekliče privolitev za prejemanje tržnih sporočil oziroma ugovarja uporabi osebnih podatkov za namene neposrednega trženja.

Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo v Politiki zasebnosti.

Komunikacija

Kopija nova lahko z uporabnikom komunicira preko elektronske pošte, telefona ali drugih sredstev komunikacije na daljavo za potrebe izvajanja naročil, obveščanja o statusu naročila in drugih storitev, povezanih z nakupom. Tržna oziroma promocijska sporočila se pošiljajo v skladu z veljavno zakonodajo.

Oglasna elektronska sporočila bodo s strani prodajalca vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj bo jasno razviden (Kopija nova),
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, bodo označene kot takšne, prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo prodajalec izrecno spoštoval.

Uporabnik se lahko na prejemanje e-novic prijavi preko spletnega mesta ali na drug način, ki ga omogoča prodajalec. Od prejemanja e-novic se lahko kadarkoli odjavi prek povezave v prejetem sporočilu ali s pisnim obvestilom prodajalcu. Obvestila zajemajo informacije o aktualnih ali bodočih ponudbah, promocijo kopija-nova.si ter druga oglasna sporočila ali njenih partnerjev. Za prejemanje obvestil se smatra, da je potrebna osebna privolitev in prejemanje ni možno, v kolikor pri registraciji uporabnik to ne označi [ali se na drug način ne prijavi na prejemanje.

Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov in pošiljanju tržnih sporočil so na voljo v Politiki zasebnosti.

Fotografije in predstavitev izdelkov

Fotografije, slike in drugi vizualni prikazi izdelkov, objavljeni na spletni strani, so last prodajalca ali njegovih dobaviteljev in so namenjeni izključno informativni predstavitvi ponudbe.

Prodajalec si prizadeva zagotoviti čim bolj natančen in stvaren prikaz izdelkov, vendar lahko zaradi tehničnih omejitev (različne nastavitve zaslonov, svetlobni pogoji, ločljivost prikaza ipd.) pride do manjših odstopanj v barvnih tonih, teksturi ali drugih vizualnih lastnostih izdelka.

Manjša vizualna odstopanja, ki ne vplivajo na bistvene lastnosti, funkcionalnost ali kakovost izdelka, se ne štejejo za neskladnost blaga.

Prodajalec odgovarja za neskladnost blaga skladno z veljavno zakonodajo.

Pristojnost za reševanje sporov

Prodajalec spoštuje veljavno slovensko zakonodajo o varstvu potrošnikov. Prodajalec se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti.

Prodajalec se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da kupec ne

sproži spora pred sodiščem. Zato si prodajalec prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Prodajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga kupec lahko sprožil v skladu z veljavno zakonodajo.

Kupec ima pravico uveljavljati svoje zahteve neposredno pri prodajalcu ali preko pristojnega sodišča, skladno z zakonskimi določbami o varstvu potrošnikov.

V primeru sodnega reševanja sporov je pristojno sodišče po stalnem prebivališču prodajalca.

Splošni pogoji veljajo od 10. 6. 2026 dalje.