

Splošni pogoji poslovanja

PODATKI O PONUDNIKU

VITALZEN d.o.o.
Pegamova ulica 10, 1000 Ljubljana.

m: 041 266 427
e: info@vitalzen.net

matična številka: 3970850000
davčna številka: 19994729

Podjetje VITALZEN d.o.o. Pegamova ulica 10, 1000 Ljubljana je vpisano pri okrožnem sodišču v Ljubljani, št. vložka: Srg 2011/17123, matična številka: 3970850000, davčna številka: 19994729 (podjetje je zavezanec za DDV). Osnovni kapital družbe: 7.500,00 €

Pogoji poslovanja v PDF obliki

DOSTOPNOST INFORMACIJ (POVZETEK ZAKONODAJE)

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- b) kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- d) dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- e) pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- g) način plačila in dostave,
- h) časovno veljavnost ponudbe,
- i) rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
- j) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

S potrditvijo naročila se vsak kupec strinja s pogoji poslovanja in uporabe.

KONTAKT

Če potrebujete kakršne koli informacije ali pomoč pri spletni ponudbi, oddaje naročil, spletni dostavi, uporabi spletne strani ali vračil blaga, se lahko obrnete na nas preko e-mail naslova: **info@vitalzen.net**

POGODBA – NAROČILO

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo in kupec prejme elektronsko sporočilo. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca. S potrditvijo nakupa kupec sprejme splošne pogoje. Pogodba, ki jo skleneta ponudnik in uporabnik je trajno shranjena na sedežu podjetja VITALZEN d.o.o. Pegamova ulica 10, 1000 Ljubljana oz. na ustrezno varovanem oddaljenem strežniku ponudnika. . Uporabnik lahko pridobi kopijo z zahtevo po elektronski pošti na: info@vitalzen.net oz. na ustrezno varovanem oddaljenem strežniku ponudnika. Kopijo pogodbe (naročila), kupec prejme po oddaji naročila na njegov elektronski naslov.

CENE IZDELKOV

Cene izdelkov so navedene v evrih / € in veljajo na dan naročila. Cene vsebujejo DDV. Pridržujemo si pravico do spremembe cen brez predhodne najave. Ko kupec naročilo v spletni trgovini potrdi, zanj veljajo objavljene cene v času naročila. Cene so v spletni prodajalni primerno označene in veljajo za vse kupce. V ceni izdelka niso všteti stroški dostave.

PLAČILO

Spletna trgovina omogoča plačevanje izdelkov po preko sistema PAYPAL (omogoča tudi plačilo s karticami) ter po predračunu oziroma kot nakazilo na TRR. Kupec skupaj z izdelki v pošiljki prejme račun z razčlenjenimi stroški. Plačilo je mogoče samo v enkratnem znesku.

Pri načinu plačila po predračunu, kupec na podlagi sklenjenega naročila, na elektronski naslov v treh dneh prejme predračun. Po prejetem nakazilu ponudnik kupcu naročene izdelke pošlje po pošti.

DOSTAVA

Naročeno blago ponudnik pošlje najpozneje v petih delovnih dneh od prejema plačila (pri nakazilu na TRR). Čas dostave je odvisen od dostavljalne službe in je lahko od enega do pet delovnih dni od dneva oddaje pošiljke. Pogodbeni partner za dostavo pošiljk je GLS. **Dostava je za kupca BREZPLAČNA.**

- Slovenija: brezplačna dostava
- Evropa: brezplačna dostava
- ZDA, svet: 10 eur

TEHNIČNA SREDSTVA ZA PREPOZNAVANJE IN POPRAVO NAPAK PRED ODDAJO NAROČILA

Preden kupec odda naročilo se mu odpre predogled naročila na podlagi katerega lahko preveri podatke, ki jih je izpolnil za potrebe oddaje naročila. V primeru napačnega vnosa, lahko kupec napake popravi v košarici. V kolikor naročila ne želi oddati lahko stran zapre ali zapusti oddajo naročila in tako prekine oddajo in potrditev naročila.

ODSTOP OD POGODBE

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima kupec (po 43. členu ZVPot; Uradni list RS, št. 98/04-UPB2, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, in 19/15) pravico, da v štirinajstih (14) dneh po prevzemu brez navedenega razloga vrne kupljeno blago. O nameravani vračilu mora kupec ponudnika obvestiti preko e-pošte, najkasneje v štirinajstih dneh od prejete blaga. Blago mora biti v originalni embalaži, nerabljeno in nepoškodovano. Kupec ob vračilu blaga pošlje tudi kopijo računa, osebne podatke ter transakcijski račun, na katerega želi prejeti vrnjeno plačilo. Poštne stroške vračanja blaga krije kupec.

Odstop od pogodbe potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca: info@vitalzen.net.

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov prodajalca: VITALZEN d.o.o. Pegamova ulica 10, 1000 Ljubljana ali ga prinese osebno na sedež podjetja.

Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Artikel je potrebno vrniti prodajalcu nemudoma oziroma najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan 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. Možnosti odstopa od pogodbe ni pri nakupu programske opreme ali avdio in video nosilcev, če je potrošnik odprl varnostni pečat.

Vračilo opravljenih vplačil bo izvedeno nemudoma, najpozneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen, če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

V izjemnih primerih, ko artikli niso vrnjeni v skladu ZVPot, lahko potrošniku ponudimo odkup artikla z ustrežno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup z znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi potrošnika po elektronski pošti. Potrošnik omenjeno odkupnino koristi izključno ob naročilu drugega artikla enake ali višje vrednosti.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila [Zakona o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513) – <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513>

REKLAMACIJE

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti najboljšo kakovost izdelkov. Če se kljub temu zgodi, da ima izdelek, ki ga je kupec prejel, napako, o tem na elektronski naslov obvesti ponudnika, ki kupca seznaní s potekom reševanja reklamacije. Ponudnik si pridržuje pravico zavrniti reklamacijo v primeru, da je neuporabnost izdelka oz. poškodba posledica nepravilnega ravnanja kupca.

STVARNA NAPAKA

Spletna trgovina **NASOVITAL** mora kupcu izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Kdaj je napaka stvarna?

Kadar:

- artikel nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet
- artikel nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana
- artikel nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane
- je prodajalec izročil artikel, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

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 lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če nas o napaki obvesti v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Kupec mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in nam omogočiti, da stvar pregledamo. Obvestilo o napaki nam lahko kupec sporoči osebno, pri čemer mu moramo izdati potrdilo. Obrazec za prijavo stvarne napake se nahaja tu.

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

KOMUNIKACIJA

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje. Oglasna elektronska sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- Pošiljatelj bo jasno razviden.
- Jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila.
- 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 ponudnik izrecno spoštoval.

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Podatki, ki jih posreduje kupec, so strogo zaupni, in se obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Ur.l. RS št. 59/1999, 57/2001, 59/2001-popr.) in Zakonu o varstvu potrošnikov – ZVPot-UPB1 (uradno prečiščeno besedilo – Uradni list RS, št. 14/03).

Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika. Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo komunikacijo. Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik tako, da poskrbi za varnost in zaščito svojega uporabniškega imena in gesla.

PRITOŽBE IN SPORI

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik 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. Uporabnik pritožbo odda preko e-pošte ponudnika. Ponudnik bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Ponudnik 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 potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zaradi tega si ponudnik po svojih najboljših močeh prizadeva, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

KODEKS RAVNANJA

Ponudnik ima postavljene visoke interne standarde obravnave naročil, vračil in reklamacij kupcev ter poskuša slediti aktualnim zahtevam potrošnikov in zakonskim regulativam v najvišji možni meri. V skladu s 6. alinejo 7. člena Zakona o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) pa izjavlja, da ni podpisnik kodeksa ravnanja spletnih trgovcev.

AVTORSKA ZAŠČITA

Vsa vsebina na spletni strani nasovital kakor tudi na podstraneh, vključno s slikovnim in video gradivom, je avtorsko zaščitena z Zakonom o avtorskih pravicah in je last ponudnika, prav tako Blagovna znamka Najlepši par in logotip. Ponudnik dovoljuje uporabo slikovnega in video gradiva za osebno uporabo na socialnih omrežjih, blogih in fotogalerijah z navedbo vira.

POJASNILO

Vse informacije se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila, prav tako lahko ponudnik brez predhodnega obvestila spreminja te pogoje. V kolikor potrebujete dodatna pojasnila v zvezi z splošnimi pogoji sodelovanja nas lahko [kontaktirate](#).