



SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Splošni pogoji poslovanja spletnega naročanja PROSKIN, Jerneja Kušar s.p., Pergerjeva ulica 8, 2250 Ptuj, ID- DDV/ VAT-NO: SI28292600, Matična številka 371937500 so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPOT).

CENE IN NAČINI PLAČILA:

Vse cene artiklov so v evrih in vključujejo DDV. Cene artiklov veljajo do spremembe in jih lahko prodajalec spremeni brez predhodnega obvestila. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila.

Načini plačila:

- plačilo po povzetju
- nakazilo na račun po predračunu.

Če želite plačati naročene artikle po predračunu, vam bomo preko e-maila posredovali predračun s podatki. Naročene artikle vam bomo poslali, isti dan ali najkasneje naslednji delovni dan po prejemu plačila, na željeni naslov.

Kupcu v primeru odstopa od naročila (plačilo po predračunu), vrnemo kupnino na njegov transakcijski račun nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh, če je njegova zahteva v skladu z zakonskimi predpisi ali v primeru medsebojnega sporazuma in splošnimi pogoji.

ROK DOBAVE:

- ob plačilu po povzetju – ob naročilu do 12.00 ure, se pošiljka pošlje še isti delovni dan, ob naročilu v soboto, nedeljo ali praznikih se pošiljka pošlje prvi naslednji delovni dan.
- ob nakazilu na račun po predračunu – odprema pošiljke isti dan oz. najkasneje naslednji delovni dan, po prejemu plačila.

STROŠKI POŠILJANJA:

naročila do 80 € 3,90 €
naročila nad 80 € BREZPLAČNA DOSTAVA

Stroški pošiljanja se obračunajo pri nakupu. Dodatnih stroškov pošiljanja poštarju ali drugemu dostavljavcu naročenih artiklov niste dolžni poravnati. Naročnik blago prejme dostavljeno na naslov v skladu s pravili poštne podjetij.

VELJAVNOST PONUDBE:

- do odprodaje zalog

LASTNIŠTVO ARTIKLOV:

- Artikli so do končnega plačila kupca v lasti prodajalca.

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem je sklenjena v trenutku, ko se medsebojno dogovorita o nakupu – telefonsko naročilo ali naročilo v elektronski obliki. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za prodajalca, kot za kupca. Kupcu izdamo račun v pisni obliki z razčlenjenimi stroški.

Kupoprodajna pogodba – naročilo, oddano v elektronski obliki je shranjeno na sedežu podjetja.

PRAVICA DO ODSTOPA OD NAKUPA, VRAČILO BLAGA:

Kupec ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema artiklov. Odstop od pogodbe kupec sporoči na e-naslov prodajalca: info@proskin.si. Obrazec za odstop od pogodbe artiklov je kupcu na voljo na spletni strani www.proskin.si.

V primeru odstopa od pogodbe kupec prejeti artikel vrne po pošti na naslov prodajalca:

PROSKIN, Jerneja Kušar s.p., Pergerjeva ulica 8, 2250 Ptuj

Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe, se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe. Kupec 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 kupec. Kupec artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Preizkušanje artikla, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo artiklov, kar pomeni, da kupec s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov.

Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Kupec nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih kupca, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo.

Vračilo opravljenih vplačil bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema blaga, ki je predmet odstopa od pogodbe. Vračilo bo izvedeno z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec, razen če kupec zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva in s tem nima dodatnih stroškov. Prodajalec ni dolžan sprejeti odkupninskih pošiljk ali pošiljk, ki ne ustrezajo prodajalčevim splošnim pogojem poslovanja.

V izjemnih primerih, ko artikli niso vrnjeni v skladu ZVPOT, lahko potrošniku ponudimo odkup artikla z ustrezno odškodnino, ki jo z zapisnikom določimo ob vračilu. Odkup znižano vrednostjo se upošteva ob potrditvi kupca po elektronski pošti. Kupec 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).

REKLAMACIJE:

V podjetju PROSKIN se zavedamo pomembnosti reklamacij, zato se trudimo, da jih rešimo v najkrajšem možnem času in v obojestransko zadovoljstvo, vsekakor pa skladno z zakonsko veljavnimi določili. Artikel lahko reklamirate na e-naslov info@proskin.si. Artikla ni mogoče reklamirati, če gre za artikel, ki je bilo izdelan po navodilih kupca oz. prilagojen njegovim potrebam in če gre za kupčevo nepravilno oz. malomarno ravnanje.

STVARNE NAPAKE:

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, brežhibnim artiklom enake vrste, hkrati pa tudi z izjavami proizvajalca oziroma navedbami na samem artiklu.

Kako se stvarno napako uveljavi?

Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te na lastne stroške obvestiti v zakonsko določenem roku in nam hkrati omogočiti pregled artikla. Stvarno napako prijavite na mail: info@proskin.si. Na spletni strani PROSKIN najdete obrazec za vračilo artikla za uveljavljanje stvarne napake. Pravico do uveljavljanja stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Podjetje Proskin, Jerneja Kušar s.p. izjavlja, da vsi osebni podatki veljajo za strogo zaupne in da se z njimi razpolaga skladno z veljavnimi zakonskimi določbami na področju varstva osebnih podatkov.

1. Osebni podatki in njihova obdelava

Če pri nas nakupujete, zbiramo:

- Ime in priimek, elektronski naslov, poštni naslov, podatki za izdajo računa, telefonsko številko, bančni račun
- Podatke o kupljeni izdelkih, datum nakupa

Če od nas prejimate marketinška sporočila, zbiramo:

- Ime in priimek, kontaktne podatke – elektronski naslov, ime in priimek in/ali naziv dejavnosti, poštni naslov, telefonsko številko

1.2. Namen obdelave osebnih podatkov:

- **Zagotavljanje storitev in njihovo izboljševanje.** Natančneje sem sodijo:
 - **Obdelava naročila blaga ali storitev**, ki so bili naročeni preko naše spletne strani, e-maila, Facebook sporočila, telefonskega sporočila ali telefonskega pogovora.
 - **Opozarjanje na razpoložljivost blaga.** V primeru, da blago ali storitev trenutno ni na voljo, vam pisno po mailu sporočimo ali vas kontaktiramo na telefonsko številko.
 - **Podpora strankam.** Zagotavljanje podpore strankam ob morebitnih težavah pri naročilih blaga ali vprašanjih glede uporabe in delovanja produkta.
 - **Zbrane podatke uporabljamo za namene** komunikacije z vami in za individualno prilagajanje le-te. Z vami lahko, vzpostavimo stik preko telefona, e-pošte ali na drug način, da bi vam pomagali zaključiti vaše naročilo, vam sporočili aktualno stanje vaše zahteve, naročila ali reklamacije
 - **Izboljševanje storitev.** Podatke uporabljamo za stalno izboljševanje naših ter nemotenega delovanja. Vse to na osnovi našega zakonitega interesa, ki izhaja iz podjetniške svobode in temelji v nujnosti izboljševanja nujenih storitev za zagotovitev uspeha v gospodarski konkurenci.

- **Zaščita, varnost in reševanje sporov.** Podatke lahko obdelujemo tudi iz naslova zakonitega interesa, ki zadeva zagotavljanje zaščite in varnosti naših sistemov in naših strank, za odkrivanje in preprečevanje goljufij, reševanje sporov in izvrševanje naših dogovorov na podlagi zakonitega interesa.
- **Marketinške ponudbe.**
 - Novice na spletni naslov (komercialna sporočila)
 - Pošiljamo vam komercialna sporočila o izdelku, ki ste ga že kupili ali podobne izdelku, ki ste ga že kupili.
 - Ta komercialna sporočila lahko vedno zavrnete z odjavo, ki jo najdete v vsakem e-sporočilu.
 - V primeru, da se odjavite od prejemanja komercialnih sporočil, vaših elektronskih kontaktnih podatkov ne bomo več uporabljali v te namene. Zopet jih bomo začeli uporabljati le, če jih boste za to vnesli oziroma če boste to izrecno zahtevali.

1.3. Posredovanje osebnih podatkov tretjim osebam

Vaši osebni podatki bodo predani tretjim osebam ali drugače posredovani le, ko bo to nujno v okviru izpolnjevanja kupoprodajne pogodbe na podlagi zakonitega interesa in sicer:

- prevoznikom za namene dobave vaših naročenih izdelkov ali storitev ter reševanja reklamacij, vključno z odstopom od pogodbe
- družbam, ki izdajajo kreditne kartice, ponudnikom plačilnih storitev z namenom obdelave plačil in bankam na podlagi vašega naročila za namene izpolnjevanja kupoprodajne pogodbe
- tretjim osebam, npr. pravnim zastopnikom, sodiščem z namenom izvršbe ali sklenitve kakršnekoli pogodbe z vami;
- javnim organom (npr. policija)

2. Obdobje hranjenja podatkov

Osebne podatke obdelujemo in hranimo:

- dokler je to nujno potrebno za zagotavljanje vseh pravic in obveznosti, ki izhajajo iz naročil in skupnega sodelovanja.
- 1 leto po izteku garancijske dobe zaradi reševanja potencialnih sporov
- dokler jih je Proskin, Jerneja Kušar s.p. kot upravljavec dolžen hraniti skladno s splošno zavezujočimi pravnimi predpisi. Računovodski dokumenti, npr. računi, ki jih izstavi Proskin, Jerneja Kušar s.p., se skladno z zakonom arhivirajo 10 let od njihove izstavitve.
- Soglasje z marketinškimi ponodbami je veljavno 10 let ali do preklica

V ostalih primerih izhaja čas obdelave iz namena obdelave ali pa je določen s pravnimi predpisi na področju varstva osebnih podatkov.

3. Pravice subjektov podatkov

- a) Če obdelujemo vaše osebne podatke, lahko kadarkoli zahtevate brezplačne informacije o obdelavi svojih osebnih podatkov.

- b) Če menite, da obdelavo vaših osebnih podatkov izvajamo v nasprotju z načeli varstva osebnih podatkov in zakonskimi pogoji varstva osebnih podatkov, lahko zahtevate pojasnitev, zahtevate, da odstranimo tako nastalo stanje, predvsem pa lahko zahtevate popravek, dopolnitev, odstranitev osebnih podatkov ali onemogočenje dostopa do osebnih podatkov.
- c) Pravico imate tudi, da se s svojo zahtevo kadarkoli obrnete na osebo za varstvo osebnih podatkov ali na urad Informacijskega pooblaščenca.
- d) Svoje soglasje z obdelavo osebnih podatkov lahko kadarkoli prekličete. Če prekličete soglasje z obdelavo osebnih podatkov, bodo vaši osebni podatki izbrisani ali anonimizirani; to pa ne velja za osebne podatke, ki jih potrebujemo za izpolnitev zakonskih obveznosti (npr. za izvedbo oddanega naročila) ali za zaščito svojih zakonitih interesov. Do odstranitve osebnih podatkov pride tudi v primeru, da osebni podatki niso potrebni za določen namen ali če je hranjenje vaših podatkov nedopustno iz drugih zakonsko določenih razlogov.

4. Obrnite se na nas

Če imate kakršnakoli vprašanja, komentarje ali zahteve glede teh Načel, se brez odlašanja obrnite na nas na preko e-naslova info@proskin.si

5. Veljavnost

Ta Načela varstva osebnih podatkov veljajo od 20. 05. 2018.

PRITOŽBE IN SPORI:

Prodajalec spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja morebitnih pritožb, kupec se lahko v vsakem trenutku telefonsko ali po elektronski pošti poveže s prodajalcem. 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 se prodajalec prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno – brez posredovanja sodišča. V primeru, da spora ni možno rešiti sporazumno, je za reševanje pristojno sodišče na Ptuju.

IRPS- zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov: trenutno ne priznavamo nobenega izvajalca IRPS.

Spletna povezava na evropsko platformo za izvensodno reševanje potrošniških sporov je dostopna na povezavi:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

PROSKIN, Jerneja Kušar s.p.

Pergerjeva ulica 8, 2250 Ptuj

DŠ: SI 28292600

MŠ: 3719375000

Poslovni register 316-11-02011-2015/2, poslovni račun odprt pri BKS Bank AG.

Številka TRR: SI56 3500 1000 0436 315