

SPLOŠNI POGOJI

DIRS d.o.o., Cesta Andreja Bitenca 68, 1000 Ljubljana

1. Splošni pogoji poslovanja

Ti splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje Dirs d.o.o., pravice kupca in poslovni odnos med Dirs d.o.o. in kupcem. Kupec je vsaka fizična oseba, ki je dopolnila 18. let in ji ni odvzeta poslovna sposobnost.

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

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja)
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, naslov, telefonska številka)
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek je dostopen v razumljivem roku)
- pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave, stroški dostave)
- vse cene (jasno in nedvoumno določene iz katerih je razvidno ali že vsebujejo davke in stroške dostave)
- način plačila in dostave
- rok, za odstop od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

2. Postopek prodaje in cena

Izdelke kupec izbira in naroča prostovoljno ob predstavitvi izdelkov ponujenih zunaj poslovnih prostorov prodajalca. Kupca se pred sklenitvijo prodajne pogodbe ustno seznanijo z glavnimi značilnostmi blaga in končnim izračunom cene blaga, ki ga kupuje. Vsi izdelki so na voljo do odprodaje zalog.

Kupec nakup opravi tako, da se izpolni in podpiše vnaprej pripravljeno vzorčno prodajno pogodbo, ki je opremljena s številko – naročila, v katero kupec vpiše svoje točne osebne podatke, za katere jamči, da so točni in se zaveže v primeru spremembe podatkov takoj obvestiti prodajalca, zapiše se število izdelkov in opis izdelka, kot cena posameznega izdelka in skupna cena.

Prodajna pogodba se šteje za sklenjeno v trenutku, ko prodajno pogodbo ali naročilo podpišeta obe pogodbeni stranki. Sprememba prodajne pogodbe – naročila so mogoča le v pisni obliki in če se podpisane s strani kupca in prodajalca.

Vse cene so v evrih in so maloprodajne cene ter že vsebujejo davek na dodano vrednost ter so dokončne glede na dan sklenitve pogodbe.

Ponudnik v dogovorjenem roku pripravi izdelek za odpremo in ga pošlje na naslov, ki ga je kupec vnesel pri naročilu oz. sklenitvi prodajne pogodbe, v tabeli določba o dostavi, razen če ni pisno dogovorjeno drugače. Ponudnik dostavlja izdelke izključno v Slovenijo, dostava izven Slovenije ni mogoča. Za obveščanje o času dostave je obvezen podatek telefonska številka. Strošek pošiljanja znaša: 50,00 EUR. Ob prevzemu pošiljke je potrebno podpisati potrdilo o prejemu izdelka. Kupec je dolžan izdelek ob dostavi pregledati in prebrati navodila o uporabi izdelka.

V primeru obročnega nakupa blaga si DIRS d.o.o. pridržuje pravico lastništva. Prodajalec ima lastninsko pravico na prodanem blagu po posamezni dobavi blaga, vse do takrat, dokler mu kupec ne plača celotne kupnine za dobavljeno blago po posamezni dobavi.

3. Vračilo blaga

3.1. Pravica kupca do odstopa od pogodbe

Kupec ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga ponudniku sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev. Za uveljavitev pravice do odstopa od pogodbe mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti podjetje DIRS d.o.o., Cesta Andreja Bitenca 68, 1000 Ljubljana, to je s priporočenim pismom, poslanim po pošti, v ta namen lahko kupec neobvezno uporabi tudi Obrazec za odstop pogodbe na Obrazec za odstop od pogodbe, ki je na razpolago na spletni strani podjetja www.dirs.si. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v 14 dnevnom roku, določenem za odstop od pogodbe. Dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa nosi potrošnik. Potrošnik mora blago, ki ga je že prejel in nato odstopil od pogodbe, na svoje stroške vrniti oz. izročiti podjetju nemudoma, najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu od pogodbe, razen, če vrnjeno blago prevzame Dirs d.o.o.. Šteje se, da je potrošnik pravočasno vrnil blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo. Potrošnik sam krije stroške vračila blaga. Potrošnik po 7. tč. 5. odst. 43. č člena ZVPot nima pravice do odstopa od pogodbe, ko gre za dobavo zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat. Potrošnik mora blago vrniti v originalni embalaži, neodprto/zapečateno/neuporabljeno, nepoškodovano in z vso pripadajočo vsebino, v nasprotnem primeru potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Enako velja, če se ugotovi škoda na blagu. Dirs d.o.o. vrne potrošniku vsa prejeta plačila v 14 dneh od prejetja obvestila o odstopu od pogodbe, vendar zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga oz. dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen v primeru, če je Dirs d.o.o. sam prevzel vrnjeno blago.

3.2. Odgovornost za stvarne napake

Kupec ima pravico, da napake na kupljenih izdelkih uveljavlja iz naslova stvarne napake ob spoštovanju veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov. Prodajalec odgovarja za stvarne napake blaga v skladu z določili civilnega prava.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti podjetje v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Podjetje ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

Kupec je dolžan ravnati z blagom, kot dober gospodar.

Napaka na izdelku je stvarna:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če stvar 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;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Kupec mora ponudnika obvestiti o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te, lahko se uporabi tudi Obrazec reklamacije podjetja objavljen na internetni strani www.dirs.si,

s predložitvijo kopije računa, na lastne stroške in v zakonsko določenem roku. Kupec mora ponudniku omogočiti pregled izdelka. Ko kupec v notifikaciji stvarne napake le - to definira in natančno opiše mora prodajalcu omogočiti, da grajano blago pregleda in se o zatrjevanih stvarnih napakah izreče.

Kupec, ki pravilno obvesti ponudnika o napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati:

- odpravo napake ali
- vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- zamenjavo blaga ali
- vračilo plačanega zneska.

Pri neznatni stvarni napaki ali pri majhni neskladnosti s pogodbo, kupec nima pravice odstopiti od pogodbe. V primeru odstopa od pogodbe kupcu ne pripada dodatna odškodnina zaradi napake.

Prodajalčeva odgovornost za stvarne napake preneha, če kupec sam začne odpravljati napako ali s pomočjo tretjih oseb, ne da bi prodajalcu omogočil, da blago pregleda in se o zatrjevanih stvarnih napakah izreče. V primeru, da se izkaže, da blago ni imelo stvarne napake oziroma, da zanjo prodajalec ne odgovarja, je kupec dolžan prodajalcu povrniti vse stroške, ki jih je imel in sicer tako, da pogodbeni stranki sporazumno določata to škodo na znesek 30 % kupnine za grajano blago. V primeru, da prodajalcu nastane večja škoda od pogodbeno dogovorjene odškodnine, ima le to pravico od kupca zahtevati po splošnih pravilih obligacijskega prava.

3. Garancija

Proizvajalec je v skladu z zakonom dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga, če ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili. Garancijski rok prične teči z dnem izročitve blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom prodajalca neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. (Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 45 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom).

Nekateri izdelki, če tako določi proizvajalec, imajo tudi jamstvo izdelka npr. do 10 let, ki začne veljati takoj ob nakupu oz. izročitvijo izdelka, sočasno z osnovno garancijo.

Kupec lahko garancijo uveljavlja tudi pri prodajalcu, vendar tudi v tem primeru velja določilo iz prvega odstavka tega člena.

Posredovanje blaga v garancijo se opravi v skladu s pogoji, ki jih proizvajalec navede na garancijskem listu, kupec s tem nima stroškov.

Če želite pošiljko vrniti na naše stroške, to storite tako, da predložite izpolnjen Obrazec reklamacije, v katerem se zapišejo ugotovitve kupca in zahtevana izbirna pravica glede rešitve reklamacije (npr. zamenjava izdelka) ter predloži kopijo računa. V skladu z navedenim se lahko dogovorimo, da bomo na vaš naslov poslali kurirja, ki bo prevzel pošiljko.

4. Varstvo osebnih podatkov

Z nakupom izdelka uporabnik dovoljuje, da Dirs d.o.o., Cesta Andreja Bitenca 68, 1000 Ljubljana, kot upravljalec zbirke osebnih podatkov, vse posredovane osebne podatke in podatke o vsebini nakupov obdeluje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter določili evropske Uredbe na področju varstva osebnih podatkov (v nadaljevanju GDPR).

Upravljalca in pooblaščenca oseba za varstvo osebnih podatkov, ki se obdelujejo v skladu s Politiko varstva osebnih podatkov je Dirs d.o.o., Cesta Andreja Bitenca 68, 1000 Ljubljana. V Dirs d.o.o. je imenovana pooblaščenca oseba za varstvo osebnih podatkov, ki je dosegljiva na elektronskem naslovu odgovorna.oseba@dirs.si.

Dirsa d.o.o., kot upravljalec skrbno varuje osebne podatke kupca v nadaljevanju imenovan uporabnik. Vsi posredovani osebni podatki so varovani pred vdorom tretjih oseb, ti zagotavljajo brezskrbno in nemoteno poslovanje s prodajalcem.

Upravljalca zagotavlja, da osebne podatke zbrane v postopku nakupa ščiti pred razkritjem in posredovanjem nepooblaščenim tretjim osebam. Vsi osebni podatki uporabnikov so zaupni.

Dirsa d.o.o. obdeluje osebne podatke posameznikov, ki so potrebni za izpolnjevanje svojih obveznosti iz pogodbenega razmerja za prodajo izdelkov, gre za podatke o identifikaciji posameznika (ime, priimek, naslov stalnega ali začasnega prebivališča, telefonsko številko, veljaven e-naslov, hišno številko, poštno številko, kraj), zbirajo, pa se tudi podatki o nakupu (datum nakupa, kupljeni/naročeni izdelek/-i, naziv in količina teh izdelkov, cena izdelkov, znesek končne vrednosti nakupa) dobava izdelka, način dostave/prevzema in/ali dokumentacija na dom, način plačila, obračunavanje storitev, reševanje tehničnih težav, ugovorov ali reklamacij, izvajanje morebitnih postopkov izterjave, prodaja terjatev ter za druge namene, potrebne za izvajanje ali sklepanje pogodbenega razmerja med Dirsa d.o.o. in posameznikom.

Uporabnik dovoljuje upravljavcu, da ta na njegov naslov elektronske pošte pošlje obvestilo o izvedbi naročila ali o tem, da naročila ne bo mogla izvesti, ker izdelka ni na zalogi. Uporabnik prav tako dovoljuje upravljavcu, da uporabi telefonsko številko za obveščanje glede dostave s strani dostavne službe ali glede prevzetja s strani upravljavca.

Podatki se lahko nahajajo tudi pri vzdrževalcu sistema in strojne opreme, ki v imenu upravljavca, kot pogodbeni obdelovalci, obdelujejo podatke o posamezniku in zunanja dostavna služba.

Uporabnik z vpisom svojih podatkov potrjuje, da je seznanjen s pravico do dostopa do podatkov, popravka ali izbrisa osebnih podatkov (svojo privolitve lahko kadarkoli prekliče), ali omejitve obdelave v zvezi s posameznikom, pravico do ugovora obdelavi in pravice do prenosljivosti osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj, v skladu z določbami, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Uporabnik lahko uveljavlja svoje pravice s pisno zahtevo na elektronski naslov: odgovorna.oseba@dirs.si ali po pošti na DIRS d.o.o., Cesta Andreja Bitenca 68, 1000 Ljubljana.

V zvezi z obdelavo osebnih podatkov ima uporabnik pravico tudi do vložitve pritožbe pri nadzornem organu, če meni, da obdelava osebnih podatkov v zvezi z njim krši določila na področju varstva osebnih podatkov. Vprašanja v zvezi z obdelavo osebnih podatkov lahko naslovi tudi na pooblaščenca osebo za varstvo osebnih podatkov po elektronski pošti na naslov odgovorna.oseba@dirs.si.

Prodajalec ali upravljalec za zagotavljanje varovanja osebnih podatkov izvaja vse potrebne pravne, organizacijske in ustrezne logistično-tehnične postopke in ukrepe, bodisi sam na podlagi internih aktov, bodisi preko svojih pogodbenih partnerjev, tako, da se:

- varujejo prostori, oprema in sistemsko programska oprema, vključno z vhodno-izhodnimi enotami;
- varuje aplikativna programska oprema, s katero se obdelujejo osebni podatki;
- preprečuje nepooblaščen dostop do osebnih podatkov pri njihovem prenosu, vključno s prenosom po telekomunikacijskih sredstvih in omrežjih;

- zagotavlja učinkovit način blokiranja, uničenja, izbrisa ali anonimiziranja osebnih podatkov;
- omogoča poznejše ugotavljanje, kdaj so bili posamezni osebni podatki uporabljeni in vneseni v zbirko podatkov in kdo je to storil, in sicer za obdobje za katero se posamezni podatki shranjujejo.

Varnost nakupa zagotavljamo tudi z upoštevanjem vseh veljavnih zakonskih obveznosti in priporočil slovenske ter mednarodne zveze potrošnikov.

Ponudnik lahko hrani podatke o kupcu in nakupih (za namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti, kot je do popolnega plačila) najdlje do poteka zastaralnih rokov v zvezi s posamezno terjatvijo, ki je lahko še 5 let od posameznega nakupa, račune pa skladno z zakonodajo še 10 let.

Zbiranje podatkov posameznika je prostovoljno. Če potrošnik, ki opravlja nakup ne želi posredovati podatkov, ki so potrebni za izvedbo nakupa, se le-tega ne more izvesti.

Več o varnosti in zasebnosti si preberite v dokumentu Politika varstva osebnih podatkov in Pravilnik o postopkih in ukrepih za zavarovanje osebnih podatkov.

5. Varstvo otrok

Prodajalec priporoča vsem staršem in skrbnikom, da naučijo svoje otroke varnega in odgovornega ravnanja z osebnimi podatki. Mladoletne osebe ne bi smele prenašati kakršnih koli osebnih podatkov na podjetja ponudnika brez izrecnega soglasja staršev ali skrbnikov. Ponudnik ne bo nikoli zavestno zbiral osebnih podatkov od mladoletnih oseb ali jih na kakršenkoli način uporabil ali razkril tretji stranki brez njihovega dovoljenja.

Oglasna sporočila bodo jasno razvidna (upoštevajoč starost) in jasno ločena od nagradnih iger in tekmovanj. Vsaka komunikacija, namenjena otrokom, bo primerna njihovi starosti in ne bo izkoriščala zaupljivosti otrok, njihovega pomanjkanja izkušenj ali občutka lojalnosti. Ponudnik ne sprejema naročil od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, brez izrecnega soglasja njegovih staršev ali skrbnikov. Brez izrecnega soglasja staršev ali skrbnikov otroka, katerega starost je nižja od starosti, ki jo predpisuje veljavna zakonodaja, ponudnik ne bo sprejemal in obdeloval nikakršnih osebnih podatkov, ki zadevajo le-tega. Prav tako ponudnik ne izdaja podatkov, sprejetih od otrok, tretji osebi; izjema so starši oziroma skrbniki. Ponudnik ne sme ponujati prostega dostopa do izdelkov škodljivih za otroke.

6. Odveza odgovornosti

Ponudnik zagotavlja ažurno in natančno vsebino svojih spletnih strani. Ponudnik ni odgovoren za občasno nedelovanje strani ter nezmožnosti dostopa do informacij na teh spletnih straneh ter njihove uporabe. Ponudnik ne odgovarja za morebitne viruse, ki bi se k uporabnikom preselili s te spletne strani, zato uporabnikom priporoča da svojo programsko opremo ustrezno zavarujejo pred virusi pred morebitnim prenosom s te spletne strani.

Objavljene fotografije in video posnetki ipd. so simbolični in ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Ponudnik si pridržuje pravico do kakršnihkoli sprememb pogojev poslovanja kadarkoli in brez predhodnega opozorila.

7. Pritožbe in spori

DirS d.o.o. si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno oz. z izvensodno poravnavo, če pa to ne bi bilo možno, bo spore reševalo stvarno pristojno sodišče v Kopru.

DirS d.o.o. obvešča potrošnika, da je odvetnico mag. Natašo Mlakar Sukič določil za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga kupec lahko sproži v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

8. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja so objavljeni na spletni strani www.dirs.si.

Enako velja za morebitne spremembe in dopolnitve veljavnih Splošnih pogojev poslovanja, nastale zaradi spremenjene poslovne politike ponudnika ali veljavne zakonodaje.

Splošni pogoji stopijo v veljavo z 25.1.2021 in se uporabljajo do njihove spremembe.