

### **Opredelitev pojmov:**

1. S spletno stranjo upravlja (Studio Gong d.o.o., Poljanska 73, 1000 Ljubljana),
2. Uporabnik je oseba, ki uporablja naš sistem, torej kupec v spletni trgovini,
3. Spletna prodajalna je informacijski sistem namenjen predstavitvi in prodaji izdelkov uporabniku.

### **Prijava:**

Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne prodajalne tanjazagar.com, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

### **Ponudnik (tanjazagar.com) se zavezuje, da bo kupcu (vam) vselej zagotovil naslednje informacije:**

1. Identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
2. Kontaktne naslove, ki omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. Bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
4. Dobavljivost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani, naj bi bil dobavljiv v razumljivem roku),
5. Pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
6. Vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene, razvidno mora biti ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
7. Način plačila in dostave,
8. Časovno veljavnost ponudbe,
9. Rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
10. Pojasnjen mora biti postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike z kupci.

### **Postopek nakupa:**

Ko izbereš izdelek ali izdelke in s potrdilom na gumb »Pošlji« oddaš povpraševanje, ti spletna prodajalna samodejno "generira - ustvari" in pošlje elektronsko pošto s podrobnostmi naročila. S tem je povpraševanje potrjeno. Na podlagi elektronskega sporočila, se dogovorimo za nakup. Izdelki bodo poslani v najkrajšem možnem roku. Če je rok dobave več kot 5 delovnih dni vas o tem obvestimo.

### **Pravica do odstopa od nakupa:**

Pravico imate, da v 15 dneh našemu podjetju pisno sporočiš odstop od pogodbe. Nato blago vrnete podjetju v 30 dneh po pisnem sporočilu, s tem da sami križete neposredne stroške vračila. Če vrnete prejeto blago v roku za odstop od pogodbe (to je 15 dni od prejema blaga) se šteje to za sporočilo o odstopu od pogodbe. Izdelki morajo biti nerabljeni, nepoškodovani in v originalni embalaži.

### **Plačilo:**

Ponudnik izda račun na trajnem mediju, z razčlenjenimi stroški in obvestilom uporabniku, kako odstopiti od nakupa in kako izdelke vrniti. Uporabnik plača naročeno blago ob dostavi ali po predračunu na TRR.

### **Dobavni rok:**

Za izdelke na zalogi je dobava blaga 2-4 delovnih dni, v ostalih primerih pa do 10 dni. Za izdelke, ki jih nimamo na zalogi je dobavni rok do 10 dni po prejetem naročilu. V primeru daljšega dobavnega roka, vas bomo o dobavnem roku obvestili po elektronski pošti ali pa po telefonu.

### **Dostava:**

Ponudnik mora blago oziroma storitev dostaviti v obljubljenem času. Ob dobavi mora uporabniku nuditi še dodatne informacije glede pravice do odstopa, predvsem pogoje in način izvršitve same pravice. Zagotoviti mora vse potrebne informacije glede naslova, kamor se uporabnik lahko obrne v primeru pritožbe in informacije glede garancij ter servisa oziroma drugih storitev po zaključku pogodbe.

Za dostavo naročil uporabljamo Pošto Slovenije. Naročene izdelke ti dostavijo na naslov, ki ste ga navedeli/a kot naslov za dostavo. Dostave potekajo večinoma v dopoldanskem času. V primeru, da v času dostave pošiljke ne morete prevzeti, jo lahko kasneje prevzamete na najbližji pošti Slovenije. Prevoz vselej plača naročnik izdelkov.

#### **Poštnina:**

Poštnino za dostavo naročenega blaga, plača kupec po veljavnem ceniku Pošte Slovenije ali druge paketne pošte, ki izvaja dostavo blaga na dom. Dostava naročenih izdelkov v delovnem tednu od ponedeljka do petka je takšna kot je razvidno ob izdelku.

#### **Garancija:**

Vsi izdelki v naši ponudbi imajo najmanj 1 mesec garancije. V primeru, da ima artikel drugačno garancijsko dobo je le ta vključena v opisu artikla. Pri spletnem nakupu garancija prične veljati z dnevom vročitve pošiljke.

#### **Veljavnost ponudbe:**

Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila. Vse cene vsebujejo DDV. Cene v spletni prodajalni se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja.

#### **Varnost:**

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov, naročil ter plačil.

#### **Komunikacija**

Z uporabnikom sme ponudnik stopiti v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu prvi izrecno ne nasprotuje.

#### **Arhiviranje pogodb**

Pogodba, ki jo skleneta ponudnik in uporabnik je trajno shranjena pri podjetju (Studi Gong d.o.o., Poljanska 73, 1000 Ljubljana)

#### **Reklamna elektronska sporočila morajo vsebovati naslednje sestavine:**

1. Jasno in nedvoumno morajo biti označena kot reklamna sporočila
2. Pošiljatelj mora biti jasno razviden
3. Različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, morajo biti označene kot takšne. Prav tako morajo biti jasno določeni pogoji udeležbe v njih.
4. Če uporabnik ne želi prejemati reklamnih sporočil, je potrebno to spoštovati

#### **Pritožbe:**

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik mora postaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova info@studio-gong.si in se obravnava zaupno.

Postopek za oddajo pritožb mora biti na voljo na spletnih straneh, enostaven za uporabo. Ponudnik mora v petih delovnih dneh potrditi, da je prejel pritožbo, sporočiti kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščati o poteku postopka. 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. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

**Varovanje osebnih podatkov:**

Studio Gong d.o.o., Poljanska 73, 1000 Ljubljana, ki upravlja spletno trgovino dobavila.com (www.tanjazagar.com), se pri svojem poslovanju zavzema za koretno uporabo osebnih podatkov. V skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov je podjetje zavezano k varovanju osebnih podatkov uporabnikov spletne trgovine. Studio Gong d.o.o., Poljanska 73, 1000 Ljubljana za potrebe poslovanja spletne trgovine tanjazagar.com (www.tanjazagar.com) zbira naslednje podatke uporabnikov:

1. ime in priimek
2. naslov in kraj bivanja
3. naslov za pošiljanje naročenega blaga
4. naslov elektronske pošte (uporabniško ime)
5. ostale podatke, ki jih uporabnik vnese pri registraciji v spletno trgovino

Za točnost vnešenih podatkov, ki jih je uporabnik navedel pri registraciji v spletno trgovino ne odgovarjamo.

**Izjemno razkritje osebnih podatkov:**

Podatki, ki jih Studi Gong d.o.o., Poljanska 73, 1000 Ljubljana zbira in obdeluje, bodo razkriti le, če tako določa zakon o varovanju osebnih podatkov ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi.

**Odveza odgovornosti:**

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu, pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega artikla.

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Ljubljana, 10.04.2014