

Splošni pogoji

podjetja Della Spina OÜ

To so naši splošni pogoji poslovanja, po katerih nudimo svoje produkte in storitve. Prosimo, preberite dokument, preden naročite kakršen koli izdelek z naše spletne strani. Vedeti morate, da se z nakupom katerega koli izdelka zavezujete, da boste upoštevali te splošne pogoje (v nadaljevanju SP). Če imate kakšna vprašanja ali česa v Splošnih pogojih ne razumete, vas prosimo, da nas kontaktirate, preden oddate naročilo ali naročite preizkus na domu.

SP smo napisali tako, da bi jih naši kupci čim lažje razumeli. Navajamo nekaj izrazov, ki se v dokumentu pogosteje pojavljajo.

- Zaimki mi, nas, naš se nanašajo na podjetje Della Spina OÜ.
- Pogodba pomeni kakršen koli nakup ali naročilo preizkusa na domu, ki se izvrši med vami in nami. Na to pogodbo se nanašajo SP.
- Pogoji pomenijo standardne SP za prodajo, vključno s pogoji za vračilo blaga ter posebnimi dogovori, ki smo jih pisno potrdili.
- Blago pomeni izdelke in storitve, ki smo vam jih prodali v skladu z našimi SP.

O nas

Naše podjetje oblikuje in prodaja očala z dioptrijo ter druge oftalmološke izdelke. Trudimo se, da bi bila izkušnja nakupa novih očal kar se da prijetna in lahka. Zato smo razvili poseben preizkus na domu, s katerim lahko preizkusite očala, ki že vsebujejo leče z vašo dioptrijo, še preden se sploh odločite za nakup.

Celotno izkušnjo smo poskusili narediti čim bolj elegantno, preprosto in intuitivno, vendar smo vam na voljo, če pri tem potrebujete še dodatno pomoč. Pošljite nam e-pošto na pomoc@dellaspina.si ali nas pokličite na številko 00 386 31 025 021. Naša ekipa za pomoč uporabnikom je dosegljiva od ponedeljka do petka med 9.00 in 19.00 (GTM +1)

Della Spina OÜ je pravna oseba, ki je lastnica blagovne znamke Della Spina, s katero tudi upravlja. Podjetje, ki je lastnik blagovne znamke Della Spina in ima v lasti to spletno stran, s katero upravlja, je registrirano v Estoniji pod matično številko 14387497. Naslov podjetja je:

Della Spina OÜ
Katusepapi tn 4
11412 Tallinn
Estonia

Naša estonska številka zavezanca za DDV je EE102040764, slovenska pa SI92687652.

O uporabi spletne strani ter komunikacija z nami

Ko naročite preizkus na domu ali kupite očala prek naše spletne strani, se strinjate z našimi Splošnimi pogoji poslovanja. Če se s katerim koli elementom v tem dokumentu ne strinjate, vam svetujemo, da naše strani več ne uporabljate in se posvetujete z nami. Naša spletna stran je namenjena vaši osebni uporabi.

Ti Splošni pogoji veljajo za vsakokratno uporabo spletne strani ali za nakupe na njej. Stranke, ki stran uporabljajo, se zavezujejo, da bodo upoštevale svojo lokalno zakonodajo. Potrudili smo se, da so produkti na strani prikazani, kar se da natančno, vendar ne moremo zagotoviti, da so slike, prikazane na vašem ekranu 100-odstotno enake resničnim izdelkom. Do razhajanj lahko pride predvsem zaradi tehničnih razlik med ekrani. Zato pa vam preizkus na domu omogoča, da izdelke vidite v živo in imate dovolj časa, da očala preizkusite, preden se zavezete k nakupu. Še vedno pa jih lahko brezplačno vrnete brez kakršnih koli skritih stroškov.

Z naročilom na naši spletni strani potrjujete, da ste s pravnega vidika sposobni za sklepanje obvezujočih pogodb, da so vaši osebni podatki, ki jih vnesete pri registraciji, resnični, pravilni, in popolni v vseh pogledih ter da se ne izdajate za tretjo osebo.

Prizadevamo si vam ponuditi najboljšo storitev, vendar lahko vseeno pride do drobnih napak, pri čemer se lahko zgodi, da naša spletna stran začasno ne bo dosegljiva. Zato vam ne moremo zagotoviti, da bo spletna stran dosegla vaša pričakovanja ali da bo delovala neprekinjeno, pravočasno in brez napak. Niti ne moremo obljubiti, da bodo vse napake odstranjene v trenutku ali da bosta spletna stran in strežnik, ki jo gostuje, brez virusov in hroščev ali da bo strežnik sam ves čas zagotavljal funkcionalnost, pravilnost in zanesljivost spletne strani.

Da bi v prihodnje lahko izboljševali kakovost svojih storitev, bomo morda snemali ali nadzorovali telefonske klice med vami in nami. O tem vas bomo predčasno obvestili. Prav tako bomo morda nadzorovali prihajajočo in odhajajočo pošto.

Vse specifikacije, risbe ter podatki o teži, velikosti in delovanju, ki so prikazani na spletni strani, so zgolj približki.

Obveznosti kupca

Z naročilom potrjujete,

- da ste stari najmanj 16 let in nimate statusa slepe ali slabovidne osebe.
- da je recept, ki ste nam ga poslali, veljaven in točen.

Sklepanje pogodbe z nami

Ko naročite preizkus na domu, se zavežete, da boste blago preizkušali sedem dni, vrnili očala, ki vam niso všeč in kupili tista, ki so vam všeč. Vedno lahko vsa očala, ki ste jih naročili za preizkus na domu, vrnete brez stroškov. Ko bomo imeli vse vaše podatke za naročilo (okvirje, ki jih želite preizkusiti, dioptrijo, zenično razdaljo, naslov ter avtentifikacijo plačilne kartice ali PayPal računa), vam bomo poslali e-pošto s podatki o produktih, ki ste jih naročili ter ceno. Če takega sporočila ne dobite v 24 urah po naročilu, kontaktirajte našo ekipo za pomoč uporabnikom. E-pošta s potrditvijo naročila pomeni, da smo vaše naročilo sprejeli v obdelavo.

Blago bomo odposlali takoj, ko bodo očala pripravljena. Ko pošiljko prejmete začne teči preizkus na domu. S tem imate 7 dni časa, da očala preizkušate ter se odločite, katera boste obdržali in kupili. Med preizkusom na domu ali po njem se morate prijaviti v svoj profil na naši spletni strani, plačati izdelke, ki jih želite obdržati in/ali izbrati tiste, ki jih želite vrniti. Vsa očala lahko vrnete brez stroškov. Ob koncu preizkusa na domu morate očala, ki jih želite vrniti, zapakirati, natisniti povratni list, ki vam ga bomo poslali, ga prilepiti na paket, tega pa oddati kurirju v naslednjih 3 delovnih dneh. Ko dobimo blago nazaj, vam bomo poslali potrditveno e-pošto.

V primeru, da bi naredili kakšno napako pri zaračunani ceni, se bomo potrudili to rešiti. Če blago, ki ste ga naročili, ne bo dobavljivo, vas bomo kontaktirali ter vam pomagali izbrati podoben nadomestni izdelek.

Če se ob koncu sedemdnevnega preizkusa na domu ne boste ponovno prijavili v našo spletno stran, da bi izbrali, katere izdelke želite obdržati in/ali vrniti, vas bomo poskusili kontaktirati, da ugotovimo, kje je težava. V primeru, da ne boste vrnili izdelkov ali zaključili nakupa v 7 dneh od prenehanja 7 dnevne preizkusa na domu, vam bomo zaračunali celoten znesek, kakor da ste kupili vse izdelke. Rok za zaključek nakupa lahko na vašo prošnjo podaljšamo. Če bo prišlo do tega vam bomo nov rok za podaljšanje sporočili pisno preko e-pošte.

Della Spina si pridržuje pravico, da posameznikom, ki v roku 1 meseca opravijo več kot 2 preizkusa na domu, zavrne naročilo preizkusa. Če Della Spina posumi, da želi stranka škodovati poslovanju podjetja z naročilom brezplačnega preizkusa na domu, lahko naročilo le tega enostransko zavrne.

Cene

Vse cene, prikazane na spletni strani, so v evrih in vključujejo 9,5-odstotni DDV. Davčna stopnja se lahko razlikuje glede na lokalno zakonodajo.

Plačilo

Sprejemamo različne kartice in plačilne storitve, kot so: Visa, MasterCard, Diners, debetne kartice in PayPal. Plačilno kartico ali PayPal račun bremenimo šele, ko ste dobili očala in jih preizkusili, potem pa izbrali, katera želite vrniti. Prav tako vas bremenimo, če se po 10 dneh od prejetja očal na preizkus ponovno ne prijavite na našo spletno stran, da bi izbrali, katera očala boste obdržali in katerih ne ali pa če očal, ki jih niste kupili, ne vrnete nazaj v roku 14 dni od zaključka preizkusa. Vsi uporabniki kreditnih in debetnih kartic morajo skozi proces avtorizacije kartice, ki jo izvedemo s pomočjo plačilnega procesorja Paylane. Za 24 ur bomo avtorizirali znesek 1€ in tako preverili, če je plačilna kartica aktivna. Če izdajatelj kartice iz nekega razloga ne avtorizira, ne moremo odgovarjati za morebitne zamude ali izpad pri dostavi.

Če je kartica neveljavna ali pa ste preklicali metodo plačila, ki ste jo izbrali med naročilom preizkusa na domu, morate poskrbeti za novo plačilno metodo (eno od teh, ki jo podpiramo) ter opraviti nakup ali označiti vračilo očal, ki ste jih prejeli na preizkus.

Razpoložljivost izdelkov

Če je izdelek razprodan, bomo to označili na spletni strani ter onemogočili njegov nakup ali naročilo za preizkus na domu. Če vaši izbrani izdelki ne bodo na zalogi, vas bomo kontaktirali in ponudili zamenjavo. Če pa se na našo e-pošto ne boste odzivali, bomo nadaljevali s postopkom nakupa ostalih izdelkov.

Nakupovanje, registracija uporabnika ter naročilo

Pred naročilom si morate na naši spletni strani ustvariti račun. Izberite si unikatno uporabniško ime (vaš e-naslov) in geslo. Vaši osebni podatki ter podatki o naročilu bodo varno spravljani v vašem profilu na naši spletni strani. Varovala ju bosta vaše uporabniško ime in geslo, zato boste do njih lahko dostopali le vi. Takoj ko si ustvarite svoj račun, lahko začnete z naročilom preizkusa na domu. Ko oddate naročilo za preizkus na domu, vam bomo poslali potrditveno e-pošto. Prosimo vas, da naročilo in potrditev natančno pregledate. Pomembno je, da nam pri registraciji posredujete pravičen e-naslov, da se izognemo napakam. Prosimo, preglejte tudi mapo Vsiljena pošta (SPAM), če ne prejmete naših sporočil.

Sami ste odgovorni za vsako zlorabo vašega računa – na primer, da se nekdo vanj prijavi in odda naročilo. Ko naročilo oddate, se strinjate s Splošnimi pogoji. Če sumite, da je vaš uporabniški račun zlorabljen, nas čimprej kontaktirajte.

Pošiljanje

Poštnina pri vseh nakupih je brezplačna. Prav tako nudimo brezplačno poštnino pri vračanju izdelkov, ki ste jih naročili za preizkus na domu. Vračilo se opravi iz iste države v katero je bilo prvotno naročilo poslano.

Ko vaše naročilo oddamo kurirski službi, vam pošljemo odpremno e-pošto, v svojem profilu na naši spletni strani pa boste dobili številko za sledenje paketa. Blago vam pošljemo na naslov, ki ste ga navedli ob naročilu. Uporabljamo dostavne službe in ne dostavljamo v poštno predale.

Če ste navedli napačen naslov ali pa bi ga radi spremenili, nas čimprej obvestite, vsekakor pa to storite v 24 urah od prejema potrditvene e-pošte.

Trudimo se pošiljke oddati v dveh delovnih dneh, vendar za to ne moremo jamčiti. Vsi izdelki iz zaloge bodo odpremljeni najkasneje v 7 delovnih dneh po potrditvi naročila.

Če se blago med dostavo izgubi ali poškoduje, nas o tem obvestite takoj, ko paket prejmete, da lahko ustrezno ukrepamo pri kurirski službi. Ponudili vam bomo možnost nadomestnega blaga. Za dodatne informacije si preberite Pogoje za vračilo izdelkov.

Odstop od pogodbe

Navedeni pogoji za odstop od pogodbe vas ne zadevajo, če je napaka na naši strani. V 30 dneh po prejemu pošiljke imate možnost odstopiti od pogodbe. To lahko storite preko telefona ali e-pošte. Denar vam bomo povrnili, kakor hitro bo šlo, oziroma v največ 14 dnevih. Za odstop od pogodbe vam ni potrebno navesti nobenih razlogov, veseli pa bomo vsake informacije, da bomo v bodoče lahko izboljšali svoje storitve.

Napake na izdelkih

Za vse naše produkte ponujamo 1-letno garancijo. Če imate z blagom težave, nas kontaktirajte, da se o tem pogovorimo.

Če na izdelku odkrijete napako znotraj garancijskega roka, ste upravičeni do zamenjave. Če napako odkrijete po preteku tega roka, ali če zamujate s prijavo napake, boste vseeno upravičeni do popravila oziroma do zamenjave, če bi vam popravilo povzročilo prevelike nevšečnosti. Če izdelka ni mogoče zamenjati, ste upravičeni do delnega ali celotnega povračila denarja. Garancije ne morete uveljavljati v naslednjih primerih: namerna škoda ali škoda zaradi malomarnosti, nepravilna raba ali slabo vzdrževanje, poškodbe, povzročene z normalno rabo, neprimerno čiščenje (predvsem leč), neprevidno ravnanje z okvirji.

Vzdrževanje očal

Da bi za očala poskrbeli, tako kot je potrebno, upoštevajte naslednja navodila:

- Leče svojih očal čistite le s krpico iz mikrovlaknen, ki smo jo priložili. Če so očala mastna, lahko uporabite toplo vodo in milo, da se znebite maščobe. Za čiščenje leč nikoli ne uporabljajte papirnatih robčkov ali brisačk. Celulozna vlakna v papirnatih brisačah poškodujejo leče in na njih puščajo drobne praske.
- Ne izpostavljajte očal zelo visokim temperaturam. Ne uporabljajte jih v savni ali jih puščajte v avtomobilu na armaturni plošči na direktni sončni svetlobi. Ekstremna vročina lahko poškoduje antirefleksni sloj na lečah.

Postopek menjave

Če s svojimi očali niste 100-odstotno zadovoljni, jih lahko v 30 dneh zamenjate. Prosimo, kontaktirajte ekipo za podporo strankam, da vam uredi zamenjavo.

Postopek vračila

Ko dobite paket za preizkus na domu, imate 7 dni časa, da očala nosite in preizkušate. Po tem obdobju ali že med njim, se morate ponovno prijaviti v svoj profil na naši spletni strani, plačati izdelke, ki jih želite obdržati in/ali izbrati tiste, ki jih želite vrniti. Brez stroškov lahko vrnete vsa očala. Ob koncu preizkusa na domu morate očala, ki jih želite vrniti, zapakirati, natisniti povratnico, ki vam gjo pošljemo preko vašega profila ali preko e-pošte, ter jo prilepiti na paket, tega pa oddati kurirju v naslednjih treh delovnih dneh. Da kurir prevzame paket morate kontaktirati kurirsko službo. Navodila za to so podrobneje razložena na strani Vračilo <http://www.dellaspina.si/vracilo> Ko dobimo blago nazaj, vam bomo poslali potrditveno e-pošto.

Postopek pritožbe

Po najboljših močeh se trudimo, da bi vam zagotovili najboljše informacije, produkte in storitve. Če imate kakšno pritožbo ali komentar, nas pokličite po telefonu ali pa nam pošljite e-pošto, takoj ko je mogoče, ter kar se da natančno razložite, kaj želite. Zadal si smo, da bomo na vse vaše pobude odgovorili, takoj ko bo mogoče oziroma v največ 14 dneh.

Državljeni EU imajo možnost, da vložijo pritožbo prek spletne strani za pravično in učinkovito zunajsodno reševanje sporov v zvezi s spletnim nakupom na sledeči povezavi: Spleta stran(<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooselanguage>). Informacije glede postopka se nahajajo na tej isti strani.

Varovanje podatkov, zasebnost in varnost

Več o tem lahko preberete v drugem dokumentu z naslovom Varovanje podatkov.

Avtorske pravice

Vsebinsko te spletne strani (vključno z besedilom, oblikovanjem, postavitvijo, slikami in videom) varujejo avtorske pravice in je last Della Spine. Spletno stran lahko uporabljate le za osebno in nekomercialno rabo za namen transakcij in komunikacije med vami in nami. Vsaka druga raba brez našega pisnega soglasja ni dovoljena.

Odgovornost in kritje

Odgovornost za škodo, ki je posledica našega kršenja teh Splošnih pogojev, je omejena le na ceno izdelka, ki ste ga kupili. S tem, ko blago naročite in vam naročilo potrdimo, sklenemo pogodbo, po kateri smo odgovorni za dobavo blaga. Nismo pa odgovorni za kakršno koli škodo, ki bi bila povezana z uporabo naše spletne strani ali kupljenih izdelkov.

Pristojnost

Za pogodbe, sklenjene med prodajalcem in kupcem, ki ustrezajo tem Splošnim pogojem, velja izključno estonska zakonodaja.

Vsa komunikacija med nami, ki se nanaša na te Splošne pogoje, ter vsak nakup, bodo izvedeni v slovenskem, angleškem ali estonskem jeziku.

Kupci svojih pravic in dolžnosti, ki izhajajo iz teh Splošnih pogojev, ne morete prenašati na tretje osebe brez našega predhodnega pisnega dovoljenja. Tega vam ne bomo nerazumno odrekli. Mi lahko svoje pravice in dolžnosti, ki izhajajo iz teh Splošnih pogojev, prenašamo na druge organizacije, vendar to ne vpliva na vaše pravice iz teh istih Splošnih pogojev.

Splošno

Ti Splošni pogoji se nanašajo na informacije, ki vam jih damo, na pogodbo med nami in vami ter na vso komunikacijo, ki je s tem povezana. Pridržujemo si pravico, da Splošne pogoje kadarkoli spremenimo. Z naročilom se zavezujete, da za vas velja zadnja različica Splošnih pogojev. Ti pogoji so bili nazadnje spremenjeni decembra 2018.

V primeru, da kateri koli del teh Splošnih pogojev ni veljaven ali izvedljiv, so ostali deli še zmeraj veljavni. Nobena določba te listine se ne sme razlagati kot omejevanje ali zoževanje drugih določb. Ne odgovarjamo za neizpolnjevanje katere koli obveznosti, ki izhajajo iz teh Splošnih pogojev, če je to posledica zunanjih dogodkov, na katere nimamo vpliva. S tem mislimo na vladno spremembo zakonov in pravilnikov. Ti Splošni pogoji in vsi dokumenti, na katere se nanašajo, predstavljajo celoten dogovor med vami in nami in nadomeščajo vsak predhodni pisni ali ustni dogovor med nami.

Nihče med nami ne more uporabiti nobenega pravnega sredstva zoper neresnične (pisne ali ustne) izjave drugega, ki so nastale pred datumom pogodbe (razen če je taka izjava podana z namenom goljufije). Druga stran pa lahko zoper kršitve pogodbe uporabi le sredstva, navedena v teh Splošnih pogojih.

Splošni pogoji so bili na zadnje spremenjeni decembra 2018.