

Splošni pogoji poslovanja

Splošni pogoji spletne trgovine Dentalia so sestavljeni v skladu z [Zakonom o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

S spletno trgovino Dentalia (v nadaljevanju tudi »trgovina«) upravlja podjetje Dentalia d.o.o. Ljubljana, Celovška cesta 197, 1000 Ljubljana matična številka: 5525144000, davčna številka: SI38595044, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi prodajalec ali Dentalia).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Dentalia, pravice in obveznosti uporabnika in trgovine ter urejajo poslovni odnos med podjetjem Dentalia in kupcem. Splošni pogoji poslovanja urejajo tudi posamezna pravila nakupa na prevzemnih mestih družbe Dentalia d.o.o. Ljubljana.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na **splošne pogoje poslovanja** in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Splošni pogoji poslovanja so na vpogled tudi na prevzemnih mestih Dentalia d.o.o. Ljubljana.

Vrste uporabnikov

Z enkratnim vpisom v spletno trgovino Dentalia prek elektronske pošte postane obiskovalec s potrjeno registracijo v spletno trgovino Dentalia **član Dentalia**. Tako član/uporabnik pridobi pravico do nakupa v spletni trgovini Dentalia.

Ob registraciji v spletno trgovino kot član Dentalia pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter geslo. Uporabniško ime in geslo člana Dentalia nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki.

Registracija je možna tudi med postopkom nakupa.

Če želi uporabnik kadarkoli kasneje svoj naslov elektronske pošte zamenjati z drugim, ali spremeniti kateregakoli od podatkov, to lahko storite preko obrazca na strani Pregled računa. Sprememba elektronskega naslova bo izvedena isti ali najkasneje naslednji delovni dan, o tem pa bo uporabnik obveščen prek elektronske pošte.

Nakup določenih artiklov, ki so na zalogi v skladišču Dentalia d.o.o. Ljubljana, je mogoč tudi brez vpisa v spletno trgovino Dentalia in sicer po redni ceni. Naročilo se lahko opravi s klicem na 01 583 77 30 ali elektronsko pošto info@dentalia.si.

Dostopnost informacij

Dentalia d.o.o. Ljubljana se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovila naslednje informacije:

1. podatke o podjetju Dentalia (ime in sedež podjetja, matična številka),

2. kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene lastnosti artiklov (dodatne informacije o artiklih uporabnik pridobi z izpolnitvijo obrazca ob posameznem artiklu),
4. dostopnost artiklov (vsak artikel, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
5. cene, ki morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza in druge dajatve, ter rok veljavnosti tega podatka,
6. način plačila in,
7. rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop (opis pravice do odstopa v skladu s 43.č ZVPot; v primerih, ko potrošnik v skladu s 43.č členom ZVPot nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obveščen),

Ponudba artiklov

Cena v spletni trgovini Dentalia je prikazana kot Spletna cena in velja za vse registrirane uporabnike Dentalia (to je za uporabnike, ki Dentalii zaupajo svoje podatke). Registriran uporabnik Dentalie postanete z registracijo v spletni trgovini kot **član Dentalia**.

Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Popusti, promocijske kode ipd. se praviloma ne seštevajo. Popust pri posameznem artiklu in promocijska koda se seštevata.

Vplačana sredstva po darilnih bonih, bonusih in predračunih se ne obrestujejo. Darilnih bonov in kod bonusov za popust ni možno menjati za gotovino.

Oznake artiklov

- Artikel z oznako "**Novosti**" je na novo dodan artikel v ponudbo Dentalia. Uporabnik ga lahko naroči z izpolnitvijo obrazca.
- Artikel z oznako "**Akcija**" ima še dodatno znižano ceno glede na spletno ceno, ki velja do odprodaje zaloga tega artikla.

Naročilo

Kupoprodajna pogodba med Dentalia d.o.o. Ljubljana in kupcem je v spletni trgovini Dentalia sklenjena v trenutku, ko Dentalia kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (z naslovom: potrditev prejema naročila). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za Dentalio kot za kupca.

Načini plačila

Dentalia omogoča naslednje načine plačila:

- plačilo po povzetju*
- z nakazilom na račun Dentalia po ponudbi/predračunu
- preko zbirnega računa (če ima uporabnik to pravico)

*pri posameznih naročilih si pridržujemo pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun podjetja Dentalia po ponudbi/predračunu, pri čemer še vedno velja spletna cena.

Na prevzemnih mestih Dentalia d.o.o. Ljubljana je možno plačilo s plačilno oziroma kreditno kartico (Activa, Mastercard, Visa, Visa Electron, American Express, BA Maestro, Diners Club - le za imetnike novih kartic).

Izdaja računa

Dentalia po dostavi naročenih artiklov kupcu pošlje tudi račun in sicer v pdf formatu na e-naslov kupca. V primeru osebnega prevzema na prevzemnem mestu prejme kupec natisnjen račun za nakupljene artikle ob njihovem prevzemu.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

Postopek obveščanja o nakupu

1. Dentalia naročilo

Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. Članu Dentalia so na spletni strani Dentalia vselej dostopni izčrpni podatki o statusu in vsebini naročila. Dentalia naročilo pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrди oziroma z razlogom zavrne. Dentalia lahko za preverjanje podatkov ali zaradi zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Pri dobavi artiklov, ki jih Dentalia nima na zalogi v lastnem skladišču, je Dentalia izključno vezana na dobavo s strani svojega dobavitelja in na čas, v katerem lahko ta dobavitelj dostavi artikel do Dentalie. Prek elektronske pošte Dentalia kupca sproti obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo artiklov. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči Dentalii, ki bo artikel odstranila iz naročila, ostale artikle iz naročila pa po izbiri kupca ali dobavil ali pa celotno naročilo storniral. **Dentalia ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave artiklov, ki jih Dentalia nima na zalogi v lastnem skladišču.**

2. Naročilo je odpremljeno/Naročilo je pripravljeno za prevzem

Dentalia v dogovorjenem roku artikel pripravi, odpošlje oziroma pripravi za osebni prevzem in o tem po elektronski pošti obvesti kupca.

V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko splošne pomoči 01 583 77 34 ali po e-mailu na naslov webshop@dentalia.si. Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko kupec zavrne dostavni službi. V primeru osebnega prevzema (ko je artikel že pripravljen na prevzem), pa kupec prav tako svojo željo po preklicu naročila sporoči prek zgoraj omenjene telefonske številke ali po zgornjem e-mailu.

Nakup za pravne osebe

Glavna razlika med nakupom za je v možnostih odstopa od pogodbe: podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam omogočamo vračilo dobavljenih artiklov v okviru

garancijskih pogojev. Naštete pravne osebe **nimajo možnosti odstopa od pogodbe** v 14 dneh od prevzema artikla brez razloga, kot to velja za potrošnike (fizične osebe).

Uveljavljanje stvarne napake in vračilo kupnine za pravne osebe ni možno. Za nakupe pravnih oseb prav tako veljajo Splošni pogoji poslovanja Dentalia.

Spletna trgovina Dentalia pravnim osebam omogoča naslednje načine plačila:

- plačilo po povzetju*
- z nakazilom na račun podjetja Dentalia po ponudbi/predračunu
- preko zbirnega računa (če ima uporabnik to pravico)

*Pri posameznih naročilih si pridržujemo pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun Dentalia po ponudbi/predračunu, pri čemer še vedno velja spletna cena.

Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe

Potrošnik (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) 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 potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca: webshop@dentalia.si.

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov prodajalca: Dentalia d.o.o. Ljubljana, Celovška cesta 197, 1000 Ljubljana ali ga osebno prinese v našo poslovalnico na istem naslovu.

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. Preizkušanje artikla, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo artiklov, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

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 najkasneje **v roku 30 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 takoj, ko je to mogoče, **najkasneje pa v roku 30 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe**. Zaradi zagotavljanja gotovosti, točnosti in pravočasnosti vračila ter zagotavljanja evidence o plačilih, se vračilo plačila kupcu izvede izključno z nakazilom na njegov transakcijski račun. Vračilo plačila v gotovini ni mogoče!

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščena koda za popust, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Na TRR uporabnika se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne na TRR uporabnika.

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 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](#) (neuradno prečiščeno besedilo).

Garancija

Artikli imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu ali na računu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih ali na računu. Informacija o garanciji je navedena tudi na strani s predstavitvijo artikla. Če informacije o garanciji ni, artikel nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan.

Stvarna napaka

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

Prevzem artiklov, vrnjenih iz obravnave garancije ali stvarne napake

Kupec je dolžan artikel, ki ga je prodajalcu izročil v garancijsko ali drugačno obravnavo, po zaključku obravnave prevzeti. Kupec prevzame artikel na prevzemnem mestu, na katerem ga je osebno izročil prodajalcu, v primeru, da ga je poslal po pošti, pa mu bo vrnjen na naslov za dostavo. Prodajalec kupcu pošlje obvestilo o vrnitvi artikla iz obravnave ter ga pozove na prevzem artikla. Kupec je dolžan artikel prevzeti v roku 14 dni od dneva obvestila.

Dostava

Pogodbeni partner za dostavo pošilk prodajalca Dentalia je Pošta Slovenije, vendar si Dentalia pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem naročilo lahko izpolnil bolj učinkovito.

Način in strošek dostave in obdelave naročila

Za vsa spletna naročila je dostava brezplačna.

Za nas pakete dostavlja Pošta Slovenije, ki večino paketov dostavi že naslednji delovni dan po obvestilu o odpremi. Če vas ob dostavi ni na navedenem naslovu, lahko paket prevzamete na vaši najbližji pošti.

Artikle lahko prevzamete tudi osebno v naši poslovalnici v Ljubljani (Celovška cesta 197).

Poleg tega lahko v poslovalnici izkoristite tudi priložnost za pogovor z našimi referenti, ki bodo radi svetovali o uporabi kupljenih artiklov ali o prihodnjih nakupih.

Dostava kamorkoli

Naš partner pakete dostavlja na naslov, vnešen ob oddaji naročila. V svoj profil lahko dodate **poljubno število različnih naslovov za dostavo**, med katerimi ob oddaji naročila izberete ustreznega. Ker dostavna služba artikle dostavlja znotraj delovnega časa Pošte Slovenije (in obhodnega časa poštarja določenega območja), se lahko odločite tudi za dostavo na **katerokoli drugo ime ali naslov**. Na primer v **službo**. Če ste ob nakupu za način plačila izbrali plačilo po povzetju, vas prosimo, da poskrbite, da bo imel prejemnik pošiljke **pri sebi dovolj gotovine**.

Varovanje osebnih podatkov

Dentalia se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z ZVOP-1.

Dentalia za nedoločen čas hrani naslednje podatke članov Dentalia: ime in priimek, e-poštni naslov, kontaktni telefon, primarni naslov in naslove za dostavo, državo prebivališča, čas in datum registracije in arhiv komunikacije z Dentalia.

Dentalia navedene osebne podatke uporabi izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo s članom.

Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.

Dentalia za hrani samo za čas do izpolnitve naročila naslednje podatke gostov Dentalia: ime in priimek, e-poštni naslov, kontaktni telefon, primarni naslov in naslove za dostavo, državo prebivališča, čas in datum registracije in arhiv komunikacije z Dentalia. Po izpolnitvi naročila se hranijo samo še podatki v zvezi s posameznim naročilom, do katerih je mogoč dostop samo prek poznavanja številke računa in številke naročila.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega e-mail naslova, uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

Omejitev odgovornosti

Dentalia se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da Dentalia ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. Dentalia ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih Dentalia v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.