SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA CORIANA.SI

Končna, pregledna verzija za objavo na spletni strani

Ponudnik	Oskrba živali CORIANA, Ana Breznik s.p.
Naslov	Podgrad 25, 9250 Gornja Radgona
Matična / davčna št.	9307257000 / 88644685
Kontakt	070 803 174 | info@coriana.si
Veljavnost od	[PROGRAMER: vpišite datum objave]

1. SPLOŠNO IN PODATKI O PONUDNIKU

Ti splošni pogoji poslovanja urejajo uporabo spletne strani in spletne trgovine Coriana.si, nakup izdelkov ter rezervacijo in izvajanje storitev ponudnika Oskrba živali CORIANA, Ana Breznik s.p., Podgrad 25, 9250 Gornja Radgona, matična številka 9307257000, davčna številka 88644685, telefon 070 803 174, e-pošta info@coriana.si.

Ponudnik je mali davčni zavezanec, oproščen obračunavanja DDV skladno s 94. členom ZDDV-1.

Splošni pogoji veljajo za potrošnike in druge kupce. Določbe, ki se nanašajo na posebne pravice potrošnikov, veljajo za fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo blago oziroma storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Pogodbe se sklepajo v slovenskem jeziku. Če spletna trgovina omogoča sklenitev pogodbe tudi v drugem jeziku, je to kupcu posebej prikazano.

Pred oddajo naročila oziroma rezervacije ima kupec možnost seznanitve s temi pogoji. Za posamezno naročilo oziroma pogodbo velja različica pogojev, ki je veljala ob njeni sklenitvi.

2. PONUDBA IZDELKOV IN INFORMACIJE O IZDELKIH

V spletni trgovini so lahko na voljo hrana in priboljški za živali, prehranska dopolnila, izdelki za nego in dobro počutje, pripomočki za gibanje in telesno pripravo ter drugi izdelki iz aktualne ponudbe.

Ponudnik si prizadeva, da so opisi, fotografije, sestava, količina, cena in druge informacije o izdelkih pravilne in ažurne. Zaradi sprememb embalaže proizvajalca, nastavitev zaslona ali drugih okoliščin so možna manjša odstopanja, ki ne vplivajo na bistvene lastnosti izdelka.

Kupec mora pred uporabo izdelka upoštevati deklaracijo, sestavo, navodila proizvajalca, priporočeno uporabo, rok uporabnosti ter posebnosti svoje živali. Pri živalih z znanimi alergijami, intolerancami ali drugimi posebnimi potrebami mora kupec pred nakupom preveriti sestavo in primernost izdelka.

Informacije o krmi, priboljških, prehranskih dopolnilih in drugih izdelkih za živali so namenjene predstavitvi izdelka in ne pomenijo obljube, da izdelek zdravi, preprečuje ali odpravlja bolezen.

3. CENE, POPUSTI IN OČITNE NAPAKE

Vse cene so navedene v EUR. Ker ponudnik ni zavezanec za DDV po 94. členu ZDDV-1, DDV ni obračunan.

Veljavna je cena, prikazana ob oddaji naročila. Pred dokončno oddajo naročila so kupcu prikazani končni znesek naročila, stroški dostave in drugi morebitni stroški, ki jih mora plačati.

Ponudnik lahko spreminja cene, ponudbo, popuste in promocijske akcije. Spremembe ne vplivajo na že sklenjene pogodbe. Pri znižanjih cen se prejšnja cena označuje skladno z veljavno zakonodajo.

Če je zaradi tehnične ali druge očitne napake objavljena očitno napačna cena ali drug bistven podatek, ponudnik kupca o tem brez nepotrebnega odlašanja obvesti. Tak primer se rešuje skladno z veljavno zakonodajo in glede na okoliščine konkretnega primera.

4. POSTOPEK NAROČILA IN SKLENITEV POGODBE

Kupec izbere izdelke in jih doda v košarico. Pred oddajo naročila vnese zahtevane podatke, izbere razpoložljiv način dostave in plačila ter pregleda povzetek naročila.

Pred dokončno oddajo naročila lahko kupec preveri vnesene podatke, vsebino košarice, količine, naslov, način dostave in plačila ter morebitne napake popravi z uporabo funkcij spletne trgovine.

Naročilo je oddano, ko kupec uporabi gumb oziroma drugo funkcijo, iz katere jasno izhaja, da oddaja naročilo z obveznostjo plačila.

Po oddaji naročila kupec na posredovani elektronski naslov prejme elektronsko potrdilo oziroma potrditev sklenjene pogodbe na trajnem nosilcu podatkov z informacijami o naročilu in drugimi zahtevanimi podatki.

Če avtomatsko sporočilo pomeni zgolj potrdilo o prejemu naročila in ne dokončne potrditve, mora biti to v sporočilu jasno navedeno. Pogodba je sklenjena v trenutku, ki je kupcu jasno sporočen v postopku naročila oziroma potrditvi naročila.

Podatki o naročilu se hranijo skladno z veljavno zakonodajo in politiko zasebnosti. Kupec lahko zahteva informacije oziroma kopijo dokumentacije o svojem naročilu v obsegu, v katerem je do tega upravičen.

Ponudnik lahko naročilo zavrne oziroma ga ne potrdi v utemeljenih primerih, na primer če izdelka ni mogoče dobaviti, obstaja očitna napaka ali naročila zaradi objektivnih razlogov ni mogoče izvesti. Če je bilo plačilo že izvedeno in pogodba ne bo izpolnjena, ponudnik vrne ustrezni plačani znesek.

5. PLAČILO

Razpoložljivi načini plačila so kupcu prikazani pred zaključkom naročila. Plačilo je lahko omogočeno s plačilnimi karticami oziroma prek pogodbenega ponudnika plačilnih storitev, po predračunu oziroma z nakazilom na TRR ter z drugimi načini, ki so v posameznem trenutku omogočeni v spletni trgovini.

Ponudnik lahko razpoložljive načine plačila spremeni ali dopolni. Morebitni dodatni stroški posameznega načina plačila so kupcu prikazani pred oddajo naročila.

Pri plačilu po predračunu se naročilo praviloma začne obdelovati po prejemu plačila, razen če je pri naročilu navedeno drugače.

6. DOSTAVA IN OSEBNI PREVZEM

Izdelki se dostavljajo prek enega ali več pogodbenih dostavljavcev. Razpoložljivi načini dostave, območja dostave in omejitve so kupcu prikazani v spletni trgovini najpozneje v postopku naročanja.

Dostava lahko vključuje dostavo na naslov, dostavo v paketomat oziroma na prevzemno mesto in druge trenutno omogočene možnosti. Veljaven strošek dostave je kupcu prikazan pred dokončno oddajo naročila.

Izdelke na zalogi ponudnik praviloma odpremi v 1-3 delovnih dneh po prejemu naročila oziroma plačila, kadar je zahtevano predhodno plačilo, razen če je pri izdelku ali naročilu navedeno drugače. Če dobava v predvidenem roku ni mogoča, ponudnik kupca o tem obvesti.

Po predaji pošiljke dostavljavcu lahko na dejanski čas dostave vplivajo okoliščine na strani dostavljavca, prazniki, povečano število pošiljk in druge okoliščine zunaj razumnega nadzora ponudnika. To ne posega v pravice kupca, ki mu pripadajo po zakonu.

Možen je brezplačen osebni prevzem na naslovu Podgrad 25, 9250 Gornja Radgona, po predhodnem dogovoru oziroma po obvestilu, da je naročilo pripravljeno za prevzem. Navedeni naslov ni nujno stalno odprto maloprodajno prevzemno mesto.

Podrobnejše aktualne informacije so objavljene na strani »Dostava in plačilo« in/ali prikazane neposredno v postopku naročila.

7. PRAVICA POTROŠNIKA DO ODSTOPA OD POGODBE

Potrošnik ima pri pogodbi, sklenjeni na daljavo, praviloma pravico, da v 14 dneh od prejema blaga ponudnika obvesti, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog.

Obvestilo o odstopu lahko pošlje na info@coriana.si ali na naslov ponudnika. Potrošnik lahko uporabi tudi vzorčni obrazec za odstop, vendar njegova uporaba ni obvezna.

Po podaji izjave o odstopu mora potrošnik blago vrniti v zakonskem roku. Neposredne stroške vračila praviloma krije potrošnik, razen kadar zakon ali dogovor določa drugače.

Potrošnik odgovarja le za zmanjšano vrednost blaga, ki je posledica ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za ugotovitev njegove narave, lastnosti in delovanja.

Ponudnik vrne prejeta plačila v zakonskem roku. Pri prodajni pogodbi lahko ponudnik vračilo zadrži do prejema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen kadar je ponudnik ponudil, da blago prevzame sam. Vračilo se praviloma izvede z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je dogovorjeno drugače in potrošnik zaradi tega ne nosi stroškov.

Pravica do odstopa ne velja v primerih, ki jih določa zakon, med drugim pri blagu, izdelanem po natančnih navodilih potrošnika in prilagojenem njegovim osebnim potrebam, hitro pokvarljivem blagu oziroma blagu s hitro potečenim rokom uporabe ter pri zapečatenem blagu, ki zaradi varovanja zdravja ali higienskih razlogov ni primerno za vračilo, če je potrošnik po dostavi odprl pečat.

Zgolj dejstvo, da gre za hrano, priboljšek, prehransko dopolnilo ali drug izdelek za živali, samo po sebi ne pomeni avtomatične izključitve pravice do odstopa.

Podrobnejša navodila in vzorčni obrazec so objavljeni na strani »Vračila, reklamacije in odstop od pogodbe«.

8. NESKLADNOST BLAGA, GARANCIJE IN REKLAMACIJE

Ponudnik odgovarja za neskladnost blaga skladno z veljavno zakonodajo. Pogodbena določila ne omejujejo ali izključujejo zakonske odgovornosti ponudnika za neskladnost blaga.

Potrošnik, ki meni, da blago ni skladno s pogodbo, ponudnika o tem obvesti in neskladnost natančno opiše ter ponudniku omogoči pregled blaga. Obvestilo lahko pošlje na info@coriana.si ali na naslov ponudnika.

Za hitrejšo obravnavo je priporočljivo priložiti številko naročila ter fotografije izdelka, embalaže oziroma poškodbe, kadar je to smiselno. Fotografije niso pogoj za uveljavljanje zakonskih pravic.

Potrošniku v primeru neskladnosti pripadajo zakonski jamčevalni zahtevki v vrstnem redu in pod pogoji, ki jih določa ZVPot-1. Če je obstoj neskladnosti sporen, ponudnik potrošnika pisno obvesti v zakonskem roku.

Kadar je za posamezen izdelek izdana obvezna ali prostovoljna garancija, se uporabljajo pogoji garancije in veljavna zakonodaja.

Če je paket ob dostavi vidno poškodovan, je priporočljivo poškodbo dokumentirati in jo čim prej sporočiti ponudniku ter, kadar je mogoče, dostavljavcu. To priporočilo ne omejuje zakonskih pravic potrošnika.

9. STORITVE CORIANA IN RAZMEJITEV OD VETERINARSKE DEJAVNOSTI

Coriana v okviru registriranih dejavnosti ter usposobljenosti in kompetenc izvajalca ponuja storitve za živali, povezane z gibanjem, telesno pripravo, podporo funkcionalnosti in dobrim počutjem živali.

Ponudba lahko vključuje zlasti fizioterapijo za živali, osteopatijo za živali, akupunkturo za živali, masažo, uporabo podpornih metod in pripomočkov, individualno prilagojene gibalne vaje, telesno pripravo in fitnes za živali ter svetovanje lastnikom oziroma skrbnikom v okviru kompetenc izvajalca.

Izbira in način izvedbe storitve se prilagodita posamezni živali glede na razpoložljive informacije, stanje in odziv živali ter strokovno presojo izvajalca.

Coriana ni veterinarska ambulanta in ne opravlja veterinarske dejavnosti. Izvajalec ne postavlja veterinarskih diagnoz, ne predpisuje zdravil, ne spreminja odmerkov zdravil in ne opravlja posegov oziroma drugih storitev, ki so po veljavnih predpisih pridržani veterinarjem ali drugim posebej pooblaščenim osebam.

Kadar okoliščine kažejo, da žival potrebuje veterinarski pregled, diagnostiko, zdravljenje ali drugo storitev iz pristojnosti veterinarja, se lastniku oziroma skrbniku svetuje, naj se obrne na veterinarja.

Izvajalec lahko pred izvedbo ali nadaljevanjem storitve zaprosi za že obstoječe izvide, diagnoze, slikovno diagnostiko, navodila veterinarja ali drugo relevantno dokumentacijo, kadar je to pomembno za ustrezno in varno izvedbo storitve.

Če izvajalec glede na razpoložljive informacije presodi, da storitve ni mogoče ustrezno ali varno izvesti, jo lahko prilagodi, odloži, prekine ali zavrne. Rezultata posamezne storitve ni mogoče vnaprej zagotoviti.

10. REZERVACIJE, ODPOVEDI IN ZAMUDE

Termin je rezerviran, ko ga ponudnik potrdi. Stranka mora biti pred rezervacijo oziroma ob njej seznanjena s ceno storitve in pravili odpovedi.

Termin je mogoče brez stroška odpovedati ali prestaviti najmanj 24 ur pred dogovorjenim terminom.

Pri odpovedi manj kot 24 ur pred terminom ali ob neprihodu brez pravočasnega obvestila lahko ponudnik zaračuna 100 % vrednosti rezervirane storitve, če je bila stranka s tem pravilom in ceno storitve jasno seznanjena pred rezervacijo.

V primeru resnega in nepredvidljivega razloga, kot so nenadna bolezen ali poškodba živali, nujno zdravstveno stanje stranke, nesreča ali drug primerljiv nepredvidljiv dogodek, se lahko termin po dogovoru prestavi brez stroška. Stranka mora ponudnika obvestiti čim prej.

Ob zamudi se lahko čas storitve ustrezno skrajša. Pri večji zamudi, zaradi katere storitve ni več mogoče ustrezno izvesti, se lahko termin obravnava skladno s pravili odpovedi, ob upoštevanju okoliščin.

Pri ponavljajočih se neprihodih ali prepoznih odpovedih lahko ponudnik za prihodnje rezervacije zahteva predplačilo, če je stranka s tem seznanjena pred novo rezervacijo.

Če mora termin odpovedati ponudnik, stranki zaradi tega ne nastane strošek; morebitno predplačilo se vrne ali se po dogovoru določi nov termin.

Če potrošnik storitev rezervira na daljavo in želi, da se začne izvajati pred potekom zakonskega roka za odstop, se tam, kjer to zahteva zakon, pred začetkom pridobi njegovo izrecno zahtevo oziroma soglasje. Pravica do odstopa pri v celoti opravljeni storitvi preneha le pod pogoji, ki jih določa zakon.

11. OBVEZNOSTI LASTNIKA OZIROMA SKRBNIKA ŽIVALI

Lastnik oziroma skrbnik mora pred izvedbo storitve posredovati pomembne in resnične informacije o živali, zlasti o njenem stanju, poškodbah, predhodnih posegih, zdravilih, vedenjskih posebnostih in drugih okoliščinah, ki bi lahko vplivale na varno izvedbo storitve.

Lastnik oziroma skrbnik je odgovoren za ustrezen nadzor živali ter mora izvajalca opozoriti na agresivnost, strah, občutljivost ali drugo vedenje, ki bi lahko pomenilo tveganje.

Navodila za vaje doma se izvajajo skladno s prejetimi navodili in ob upoštevanju odziva živali. Ob nenavadnem poslabšanju ali drugih zaskrbljujočih znakih je treba z izvajanjem prenehati in po potrebi kontaktirati veterinarja.

12. UPORABNIŠKI RAČUN IN PRAVILNOST PODATKOV

Če spletna trgovina omogoča ustvarjanje uporabniškega računa, je uporabnik odgovoren za pravilnost posredovanih podatkov ter za varovanje svojih prijavnih podatkov pred nepooblaščeno uporabo.

Uporabnik mora ponudnika čim prej obvestiti o sumu nepooblaščene uporabe računa. Ponudnik lahko zaradi varnosti ali zlorab začasno omeji dostop do računa, pri čemer ne posega v že pridobljene zakonske pravice uporabnika.

Če spletna trgovina omogoča nakup brez registracije, ustvarjanje uporabniškega računa ni pogoj za nakup.

13. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV IN PIŠKOTKI

Osebni podatki se obdelujejo za namene izvedbe naročil, plačil, dostave, komunikacije, rezervacij storitev, izpolnjevanja zakonskih obveznosti in za druge namene, kadar obstaja ustrezna pravna podlaga.

Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov, rokih hrambe, prejemnikih podatkov in pravicah posameznika so objavljene v Politiki zasebnosti.

Informacije o uporabi piškotkov in podobnih tehnologij so objavljene v Politiki piškotkov. Sprejem teh splošnih pogojev sam po sebi ne pomeni soglasja za prejemanje tržnih sporočil ali za uporabo nenujnih piškotkov.

14. ODGOVORNOST IN DOGODKI ZUNAJ RAZUMNEGA NADZORA

Ponudnik odgovarja za svoje obveznosti skladno z veljavno zakonodajo. Nobena določba teh splošnih pogojev ne izključuje ali omejuje odgovornosti oziroma pravic potrošnika, kadar takšna izključitev ali omejitev po zakonu ni dovoljena.

Ponudnik ne odgovarja za zamude ali nemožnost izpolnitve, ki so posledica dogodkov zunaj njegovega razumnega nadzora, v obsegu, v katerem takšno razbremenitev dopušča zakon. V takem primeru si ponudnik prizadeva kupca čim prej obvestiti in omejiti posledice dogodka.

15. PRITOŽBE IN IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

Ponudnik si prizadeva pritožbe reševati hitro in sporazumno. Kupec lahko pritožbo pošlje na info@coriana.si ali pisno na Oskrba živali CORIANA, Ana Breznik s.p., Podgrad 25, 9250 Gornja Radgona.

Ponudnik trenutno ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, razen kadar bi sodelovanje zahtevala veljavna zakonodaja.

Če sporazumna rešitev ni mogoča, se spor rešuje pred stvarno in krajevno pristojnim sodiščem skladno z veljavno zakonodajo. Ta določba ne posega v prisilne pravice potrošnika.

16. INTELEKTUALNA LASTNINA

Vsebine spletne strani Coriana.si, vključno z besedili, fotografijami, grafičnimi elementi, logotipi in drugim avtorskim gradivom, so zaščitene skladno z veljavno zakonodajo, razen kadar je navedeno drugače.

Kopiranje, spreminjanje, objavljanje ali druga komercialna uporaba vsebin brez dovoljenja imetnika pravic ni dovoljena, razen kadar zakon določa drugače.

17. SPREMEMBE POGOJEV IN KONČNE DOLOČBE

Ponudnik lahko te splošne pogoje spremeni zaradi sprememb zakonodaje, poslovanja, ponudbe, načinov plačila ali dostave, tehničnih rešitev ali drugih utemeljenih razlogov.

Spremembe ne posegajo v že sklenjene pogodbe, razen če zakon določa drugače. Na spletni strani je objavljena veljavna različica z datumom začetka veljavnosti.

Če se posamezna določba izkaže za neveljavno ali neizvršljivo, to samo po sebi ne vpliva na veljavnost preostalih določb; namesto nje se uporablja veljavna zakonodaja.

Za vprašanja, ki jih ti pogoji ne urejajo, se uporablja veljavna zakonodaja Republike Slovenije in neposredno veljavni predpisi Evropske unije.

NAVODILA PROGRAMERJU PRED OBJAVO

Ta stran ni del besedila Splošnih pogojev za kupce. Namenjena je tehnični postavitvi spletne trgovine.

- V nogi spletne strani naj bodo jasno dostopne povezave: Splošni pogoji, Dostava in plačilo, Vračila/reklamacije/odstop, Rezervacije in odpoved terminov, Politika zasebnosti in Politika piškotkov.
- Pred objavo v Splošnih pogojih vpišite dejanski datum začetka veljavnosti.
- Na začetku postopka naročanja naj bodo jasno navedene morebitne omejitve glede dostave in načinov plačila.
- Pred oddajo naročila mora kupec videti končni znesek, strošek dostave in druge obvezne stroške.
- Končni gumb mora jasno izražati obveznost plačila (npr. »Naročilo z obveznostjo plačila« ali druga enakovredno jasna formulacija).
- Kupec mora imeti pred oddajo naročila možnost pregledati in popraviti podatke ter vsebino košarice.
- Po sklenitvi pogodbe mora kupec prejeti potrditev na trajnem nosilcu podatkov (običajno e-pošta) z zahtevanimi informacijami.
- Aktualne cene dostave in konkretnega dostavljavca upravljajte v WooCommerce; v pravnih dokumentih naj ostane univerzalna formulacija.
- Pravila odpovedi termina (24 ur in morebitno 100 % plačilo) morajo biti stranki jasno prikazana že pred oziroma ob rezervaciji, ne le v Splošnih pogojih.
- Če se storitev, rezervirana na daljavo, začne pred potekom 14-dnevnega roka za odstop, tehnično uredite ustrezno izrecno zahtevo/soglasje, kadar je to potrebno.
- Politiko zasebnosti in Politiko piškotkov dokončno uskladite z dejansko tehnično postavitvijo: WooCommerce, ponudnik plačil, dostavljavci, analitika, Meta/Google oglaševanje, newsletter, reCAPTCHA, zemljevidi, videi in druga zunanja orodja.
- Nenujni analitični/marketinški piškotki se ne smejo aktivirati pred ustrezno izbiro uporabnika, kadar je soglasje potrebno.
- Vzorčni obrazec za odstop od pogodbe naj bo kupcu enostavno dostopen in prenosljiv.
- Shranjujte arhiv preteklih različic Splošnih pogojev in datum njihove veljavnosti.

PREDLAGANA UNIVERZALNA STRAN »DOSTAVA IN PLAČILO«

Naročila dostavljamo prek enega ali več pogodbenih dostavljavcev. Razpoložljivi načini dostave so kupcu prikazani ob zaključku naročila in lahko vključujejo dostavo na naslov, dostavo v paketomat oziroma na prevzemno mesto ter osebni prevzem.

Strošek dostave je odvisen od izbranega načina dostave, lastnosti naročila in države dostave. Veljaven strošek je kupcu vedno prikazan pred dokončno oddajo naročila. Ponudnik lahko spremeni dostavljavca, načine dostave in cene dostave; spremembe ne vplivajo na že sklenjene pogodbe.

Izdelke na zalogi praviloma odpremimo v 1-3 delovnih dneh po prejemu naročila oziroma plačila, kadar je zahtevano predhodno plačilo. Če odprema v predvidenem roku ni mogoča, kupca o tem obvestimo.

Možen je brezplačen osebni prevzem na naslovu Podgrad 25, 9250 Gornja Radgona, po predhodnem dogovoru oziroma po obvestilu, da je naročilo pripravljeno za prevzem.

Razpoložljivi načini plačila so vedno prikazani pred zaključkom naročila. Plačilo je lahko omogočeno s plačilnimi karticami oziroma prek pogodbenega ponudnika plačilnih storitev, po predračunu oziroma z nakazilom na TRR ter z drugimi načini, ki so v posameznem trenutku omogočeni v spletni trgovini. Morebitni dodatni stroški so prikazani pred oddajo naročila.

OPOMBA ZA PREGLED

Dokument je pripravljen kot praktična, skrajšana različica za spletno trgovino in storitve Coriana.si. Pred objavo je priporočljiv še pregled pravnika, zlasti če se uvedejo novi načini prodaje, naročnine, digitalne vsebine, prodaja v dodatne države ali bistveno drugačne storitve.