

Splošni pogoji servisa Relenser

To so naši splošni pogoji poslovanja, po katerih nudimo svoje produkte in storitve pod znamko Relenser na spletni strani www.relenser.si s katero upravlja podjetje Della Spina d.o.o.. Prosimo, preberite dokument, preden naročite kakršen koli izdelek ali storitev z naše spletne strani. Vedeti morate, da se z nakupom katerega koli izdelka ali storitve 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, preden oddate naročilo, kontaktirate.

SP smo napisali kar se da razumljivo. Navajamo nekaj izrazov, ki se v nadaljevanju pogosteje pojavljajo.

- Zaimki mi, nas, naš se nanašajo na podjetje Della Spina d.o.o..
- Pogodba pomeni kakršen koli nakup, 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 dioptrijske in nedioptrijske leče ter druge oftalmološke ter optične izdelke ter storitve. Trudimo se, da bi bila izkušnja zamenjava leč v očalih kar se da prijetna in lahka.

Celotno izkušnjo smo poskusili narediti čim bolj elegantno, preprosto in intuitivno. Če pri tem potrebujete pomoč smo na voljo prek e-pošte na info@relenser.si ali telefonske številke 00 386 31 025 021. Naša ekipa za pomoč uporabnikom je dosegljiva od ponedeljka do petka med 9.00 in 19.00 v slovenskem času.

Della Spina d.o.o. je pravna oseba, ki je lastnica blagovne znamke Relenser, s katero tudi upravlja. Podjetje, ki je lastnik blagovne znamke Relenser in ima v lasti to spletno stran, s katero upravlja, je registrirano v Sloveniji pod matično številko 8982155000.

Naslov podjetja je: Della Spina d.o.o., Fiesa 10, 6330 Piran.
ID številka za DDV je SI93914792.

O uporabi spletne strani ter komunikacija z nami

Ko naročite zamenjavo leč ali kakšen drug produkt 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. To je predvsem pomembno pri barvi sončnih leč, ki lahko v realnosti nekoliko odstopa od tiste prikazane na ekranu. V živo si lahko leče pogledate v optiki Della Spina na Kersnikovi 10 v Ljubljani.

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 ni 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, barvi, velikosti in delovanju, ki so prikazani na spletni strani, so zgolj informativne narave in se lahko razlikujejo od tistih v realnosti.

Obveznosti kupca

Z naročilom potrjujete,

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

Sklepanje pogodbe z nami

Ko naročite našo storitev ali produkt se obvezujete, da boste v čim krajšem času in v ne več kot treh dneh, posredovali vse potrebne podatke za naročilo ter izdelavo dioptrijskih leč. To je dioptrijo ter zenično razdaljo v številki ali fotografijo s kartico prek katere bomo mi izračunali zenično razdaljo. Ko bomo imeli vse vaše podatke za naročilo (dioptrijo, zenično razdaljo, naslov, telefonsko številko ter plačan račun), vam bomo poslali e-pošto s podatki o produktih, ki ste jih naročili. Če takega sporočila ne dobite v 24 urah po naročilu, prosim stopite v stik z 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. Nekatero leče nestandardne dioptrije kot so eno žariščne leče z več kot $\pm 2,00$ cilindra, multifokalne leče, bifokalne leče, sončne polarizirane leče, fotokromatske leče ter druga posebne leče, je potrebno izdelati po drugačni metodi in je zaradi tega dobavni čas 10 do 14 dni. Enostavne eno žariščne leče imamo večinoma vse na zalogi in je standardni čas za izdelavo 3 dni ali manj.

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.

Cene

Vse cene, prikazane na spletni strani, so v evrih in vključujejo 9,5-odstotni ali 22-odstotni DDV. Davčna stopnja se lahko razlikuje glede na lokalno zakonodajo ter produkt oziroma servis.

Plačilo

Sprejemamo različne kartice in plačilne storitve, kot so: Visa, MasterCard, debetne kartice in PayPal ter bančno nakazilo.

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.

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 dokončate naročilo in izvedete plačilo. Ko oddate naročilo, vam bomo poslali potrditveno e-pošto. Prosim vas, da naročilo in potrditev natančno pregledate. Pomembno je, da nam pri registraciji posredujete pravilen e-naslov, da se izognemo napakam. Prosim, 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 čim prej kontaktirajte.

Pošiljanje

Poštnina je plačljiva. 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 poštne predale.

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

Vse eno žariščne leče iz zaloge bodo odpremljene najkasneje v 7 delovnih dneh po potrditvi naročila, za leče posebne izdelave pa v maksimalnem roku 21 dni.

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 ali izplačali odškodnino do višine 200 evrov.

Odstop od pogodbe

Ker so dioptrijske leče izdelek narejen po meri in prilagojen vsakemu posamezniku, odstop od nakupa v 14 dneh ni mogoč. Prav tako ni mogoče odstopiti od pogodbe v primeru, da so naročene dioptrijske leče že izdelane, a še ne vstavljene v okvir. V primeru, ko so leč v proizvodnji ni mogoče več zaustaviti in jih kupec ne želi, bomo priznali 50% popust in vrnili razliko.

Kupec lahko uveljavlja reklamacijo v roku 60 dni. Reklamacija mora biti pisna in mora vsebovati: točno navedbo izdelka ter napako, ki se reklamira.

Kupec mora omogočiti podjetju, da izdelek pregleda. Podjetje kupcu odgovori najkasneje v roku 7 dni. V primeru upravičenosti reklamacije, podjetje kupcu ponudi odpravo napake, nov izdelek ali možnost odstopa od pogodbe.

Napake na izdelkih

Za vse naše produkte ponujamo 2-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 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 leč, nepredvidno ravnanje z očali.

Vzdrževanje leč

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

- Leče svojih očal čistite le s krpico iz mikrovlaknen. Če so očala mastna lahko uporabite toplo vodo in milo, da se znebite maščobe ali za to primerno razpršilo. Za čiščenje leč nikoli ne uporabljajte papirnatih robčkov ali brisač. 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 vračila

Strošek vračila za uveljavljanje garancije nosi kupec.

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. Zadali smo si, 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](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 Spina d.o.o.. 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 slovenska zakonodaja.

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

Kupci svojih pravic in dolžnosti, ki izhajajo iz teh Splošnih pogojev, ne morejo prenašati na tretje osebe brez našega predhodnega pisnega dovoljenja. Tega 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 vsa komunikacija, 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 2020.

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 nazadnje spremenjeni decembra 2020.