

Amelia.si/Dolls.si je spletna trgovina podjetja "AMELIA, Barbara Duh s.p." Pogoji poslovanja so sestavljeni upoštevajoč vse zakonske obveznosti in mednarodne smernice za e-poslovanje, ki jih zastopa tudi Zveza potrošnikov Slovenije.

#### Podatki o podjetju

AMELIA, Barbara Duh s.p.  
Zagrebška cesta 20  
2000 Maribor

Matična številka: 8148724000  
Davčna številka: 18064531

Datum vpisa: 19.2.2018 v Poslovni register Slovenije

Telefon: 051 230 203

E-pošta: [barbara@amelia.si](mailto:barbara@amelia.si) / [barbara@dolls.si](mailto:barbara@dolls.si)

## **Kontakt**

Če potrebujete kakršnekoli informacije ali pomoč pri spletni ponudbi, oddaji naročil, dostavi, uporabi spletne strani ali vračilu blaga, se lahko obrnete na nas preko e-mail naslova: [barbara@amelia.si](mailto:barbara@amelia.si) ali [barbara@dolls.si](mailto:barbara@dolls.si).

## **Cene**

Redna cena označena ob artiklu, je cena posameznega artikla v naših spletnih poslovalnicah. Vse cene vsebujejo 22% DDV. Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (preko elektronske pošte oziroma spletne trgovine). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji obvezujoči tako za ponudnika, kot za kupca. Akcijske oziroma promocijske cene z kuponi veljajo samo ob koriščenju kupona, ki je naveden v akciji, če ima stranka s tem težave smo vedno na voljo preko telefona ali elektronske pošte, da stranki pomagamo pri zaključku nakupa. Vračila denarja oziroma kakršnokoli izigiranje pri ne vpisu kode za popust ne odobravamo. Če koda za popust ni vpisana pri naročilu oziroma nas stranka ni na nikakršen način obvestila, da bi želela kodo koristiti, popust ne bo odštet.

## **Prijava**

V spletno trgovino Amelia.si se ni potrebno prijavljati. Če želite opraviti nakup, morate samo izpolniti točne podatke ob oddaji naročila. Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne Amelia.si, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

## **Izdaja računa**

Spletna trgovina Amelia/Dolls po dostavi naročenih artiklov kupcu pošlje račun tudi v PDF formatu na e-naslov kupca kakor ga tudi priloži v sam paket, ki je dostavljen na naslov kupca.

Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom ter podano obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe.

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

Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu.

Kupec mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora.

[www.fu.gov.si/blagajne](http://www.fu.gov.si/blagajne)

**VKLOPI RAZUM,  
ZAHTEVAJ RAČUN!**

## Naročanje

Naročilo blaga velja kot potrditev pogodbe o nakupu. Kupec po zaključku postopka naročila na naveden e-poštni naslov prejme podatke o naročilu. V tem sporočilu so informacije o nastanku naročila in povezava do spletnega mesta, kjer je shranjena ponudba v elektronski obliki. Podane so tudi povezave za hiter dostop do spletnih mest, kjer so kupcu na voljo vse informacije o njegovih pravicah ter informacije o ponudniku. Kupec prejme elektronsko obvestilo tudi takrat, ko blago odpošljemo. Za tem je običajno potreben dan ali dva, da dostavna služba DPD Slovenije blago tudi dostavi na prejemnikov naslov. V primeru, da ste morda naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo odpremiti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo preko posredovanih kontaktnih podatkov. Podjetje Barbara Duh s.p. lahko naročilo tudi zavrne, če ugotovi, da ga pod danimi pogoji ne more izvesti. Predhodno kupca o tem obvesti in navede razloge za zavrnitev naročila, seveda če je to možno. Vse zelene spremembe v zvezi z oddanim naročilom lahko sporočite tako, da pošljete odgovor na potrditveno elektronsko sporočilo, ki ste ga prejeli ob oddaji naročila, ali pa nas kontaktirate preko elektronske pošte

([barbara@amelia.si](mailto:barbara@amelia.si) ali [barbara@dolls.si](mailto:barbara@dolls.si)). Pri tem se bomo potrudili, da vam spremembo naročila omogočimo, vendar pa vam ne moremo zagotoviti, da bo urejanje že oddanega naročila tudi v resnici mogoče. Prav tako lahko z odgovorom na potrditveno sporočilo naročilo tudi prekličete v kolikor še ni bilo odposlano.

## Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra)
- kontaktne naslove, ki omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta)
- bistvene značilnosti blaga
- dobavljivost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani, naj bi bil dobavljiv v razumljivem roku)
- pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave)
- vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene, razvidno mora biti ali že vsebujejo davke in stroške prevoza način plačila in dostave, časovno veljavnost ponudbe
- rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka
- pojasnjen mora biti postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci
- pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga. Po določbi 43.d.člena ZVPot mora potrošnik blago vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je pošiljka oddana v roku. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga. Slednjega mora vrniti podjetju najkasneje v štirinajstih (14) dneh od sporočila o odstopu. O nameravanem vračilu nas lahko kupec najkasneje v 14-ih dneh od prejema blaga obvestiti po pošti Barbara Duh s.p., Zagrebška cesta 20, 2000 Maribor) ali na kontaktni e-naslov [barbara@amelia.si](mailto:barbara@amelia.si) ali [barbara@dolls.si](mailto:barbara@dolls.si). Če je potrošnik odstopil od pogodbe, mu mora podjetje vrniti vsa opravljena plačila. Vračilo plačil mora podjetje opraviti takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v 14 dneh po prejemu sporočila o odstopu pogodbe. Stroške vračila krije pošiljatelj sam, razen če je vnaprej pisno dogovorjeno drugače. **POŠILJK Z ODKUPNINO NE SPREJEMAMO.** V primeru dostave na naše stroške Vam bomo obračunali stroške vračila po veljavnem ceniku Pošte Slovenije. Za nastale stroške zaradi ravnanja izven pogojev poslovanja ne odgovarjamo. Priložen mora biti račun. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blago, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. V skladu z navedbo iz 5. odstavka 43.d člena ZVPot podjetje lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne priloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

## Stvarna napaka

Pravice iz naslova stvarne napake 37-37c člen Zakon o varstvu potrošnikov, lahko kupec uveljavlja:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet
- če stvar 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
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila. Za spletne nakupe lahko kupec, ki je potrošnik v skladu z določbami ZVPot, uveljavlja reklamacijo iz naslova stvarne napake, v roku dveh let od kar je bila stvar izročena, kar izkazuje z originalnim računom in potrdilom o dostavi blaga. Kupec lahko uveljavlja svoje pravice na sledeč način: če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Kupec mora prodajalca obvestiti preko [barbara@amelia.si](mailto:barbara@amelia.si) ali [barbara@dolls.si](mailto:barbara@dolls.si) in natančneje opisati napako ter ponudniku omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko kupec ponudniku sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo.

Kupec, ki je pravilno obvestil ponudnika o napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali- vrne plačani znesek

Če napaka ni sporna, ponudnik čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni, ugodi kupčevi zahtevi. Ponudnik pisno odgovori kupcu na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je napaka sporna. Če ponudnik uniči ali izgubi proizvod, ki mu je bil dan v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, je dolžan kupcu po njegovi izbiri izročiti v osmih dneh nov enak proizvod ali mu takoj plačati odškodnino v višini drobnoprodajne cene novega proizvoda. Kupec je v primeru odobrene reklamacije za stvarno napako upravičen tudi do povračila morebitnega stroška dostave, ki ga je imel v primeru spletnega nakupa. Kupec, ki ni potrošnik v skladu z ZVPot, svoje pravice do jamčevalnih zahtevkov uveljavlja z veljavno zakonodajo.

## 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 s pomočjo spletnega sistema PayPal. Način plačila uporabnik izbere v postopku naročila.

## Dobavni rok

Za izdelke na zalogi je dobava blaga 1-3 delovnih dni. Za izdelke, ki niso na zalogi, vam bomo ob morebitnem oddanem obrazcu za povpraševanje o artiklu, dobavni rok sporočili po enem izmed vaših kontaktov.

## 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. Ponudnik lahko izbere poljubnega izvajalca dostave, če se s tem ne spreminjajo dogovorjeni pogoji. Več informacij o dostavi artiklov si lahko preberete na posebej narejeni podstrani [Informacije o dostavi](#).

## Veljavnost ponudbe

Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila. Vse cene so brez DDV-ja. Cene na ponudbi veljajo 3 dni.

## Varnost

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

## Varovanje osebnih podatkov

Podjetje Barbara Duh s.p., ki upravlja spletno trgovino ([www.amelia.si](http://www.amelia.si)/[www.dolls.si](http://www.dolls.si)), se pri svojem poslovanju zavzema za korektno uporabo osebnih podatkov. V skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov je podjetje zavezano k varovanju osebnih podatkov uporabnikov spletne trgovine.

Podjetje Barbara Duh s.p. za potrebe poslovanja spletne trgovine ([www.amelia.si](http://www.amelia.si)) zbira naslednje podatke uporabnikov:

- ime in priimek

- naslov in kraj bivanja
- naslov za pošiljanje naročenega blaga
- naslov elektronske pošte (uporabniško ime)
- geslo v enkriptirani (šifrirani obliki)
- 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 na odgovarjamo.

Za potrebe varnosti se izbirajo tudi IP naslovi uporabnikov, ki dostopajo in uporabljajo spletno trgovino ([www.amelia.si](http://www.amelia.si)).

### **Izjemno razkritje osebnih podatkov:**

Podatki, ki jih podjetje Barbara Duh s.p. 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.

## **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 na sedežu podjetja Barbara Duh s.p., Zagrebška cesta 20, 2000 Maribor oz. na ustrezno varovanem oddaljenem strežniku Amelia, Barbara Duh s.p.. Reklamna elektronska sporočila morajo vsebovati naslednje sestavine: Reklamna sporočila prejimate, če ste se registrirali v naši spletni trgovini. Prejemanje le teh lahko vedno prekličete.- jasno in nedvoumno morajo biti označena kot reklamna sporočila pošiljatelj mora biti jasno razviden različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, morajo biti označene kot takšne.- željo uporabnika, da ne prejemajo reklamnih sporočil, je potrebno 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 po elektronski pošti. Postopek za oddajo pritožb mora biti na voljo na spletnih straneh, enostaven za uporabo in zaupen (Kontaktni obrazec). 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.

Podjetje v skladu z določbo 3. odstavka 32. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS, Uradni list RS, št. 81/2015) ni določilo nobenega izvajalca.

## **Reklamacije, pritožbe in informacije**

V primeru reklamacije ali dodatnih informacij v povezavi s storitvami Amelia, Barbara Duh s.p., nas lahko kontaktirate preko elektronske pošte [barbara@amelia.si](mailto:barbara@amelia.si) ali [barbara@dolls.si](mailto:barbara@dolls.si), ali pa nam pišite po pošti na naslov:

AMELIA, Barbara Duh s.p.  
Zagrebska cesta 20  
2000 Maribor

Matična številka: 7255381000  
Davčna številka: 26290677

Datum vpisa: 19.2.2018 v Poslovni register Slovenije

Telefon: 051 230 203

E-pošta: [barbara@amelia.si](mailto:barbara@amelia.si) / [barbara@dolls.si](mailto:barbara@dolls.si)