

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA SPLETNE TRGOVINE

VILA NATURA PRODAJNA POGODBA, SKLENJENA NA DALJAVO

sklenjena med:

Vila Natura d.o.o., Lendavska ulica 1, 9000 Murska Sobota
matična številka: 6247512000, davčna številka: SI32712502, zavezanec za DDV
(v nadaljevanju »**ponudnik**«)

in

kupcem

(v nadaljevanju "kupec")

1. Kupoprodajna pogodba

Kupoprodajna pogodba je sklenjena, ko kupec potrdi naročilo preko spletne trgovine in podjetje potrdi prejem naročila. Ta trenutek šteje za sklenitev pogodbe po določilih Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1).

2. Opredelitev osnovnih pojmov

Ponudnik je spletna trgovina Vila Natura na spletnem mestu <https://vila-natura.si/trgovina-2/> in je del družbe Vila Natura d.o.o., ki upravlja s spletno stranjo in omogoča kupcu povezavo z izbrano spletno trgovino, da opravi svoj spletni nakup.

Uporabnik je vsak obiskovalec, ki skladno s splošnimi pogoji poslovanja spletne trgovine na spletnem mestu (v nadaljevanju: »spletna trgovina«) z registracijo pridobi uporabniško ime in geslo. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki.

Kupec je vsaka fizična oseba, ki v spletni trgovini naroči in kupi izdelke ponudnika.

3. Uvodna določila

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Vila Natura določajo pogoje prodaje in nakupa izdelkov, ki so na voljo v spletni trgovini ter pravice in obveznosti ponudnika in kupca v spletni trgovini in so dostopni na spletni povezavi: <https://vila-natura.si/splosni-pogoji-poslovanja/>.

Splošni pogoji poslovanja so sestavljeni skladno z Obligacijskim zakonikom Republike Slovenije (OZ), Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT), Zakonom o varstvu osebnih podatkov, Zakon o zdravstveni ustreznosti živil in izdelkov ter snovi, ki prihajajo v stik z živil in drugimi zakonskimi in podzakonskimi akti, ki veljajo v trenutku oddaje naročila v spletni trgovini ter ostale veljavne slovenske in evropske zakonodaje.

Pogodba na daljavo je po Zakonu o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: »ZVPot«) pogodba, sklenjena med ponudnikom in kupcem na podlagi prodaje na daljavo brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank, ki ga vodi podjetje, ki za namen sklenitve uporablja izključno enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena. Prodajna pogodba je po ZVPot pogodba, s katero se ponudnik zavezuje, da bo blago, ki ga prodaja, izročil kupcu tako, da bo ta pridobil lastninsko pravico, kupec pa se zavezuje, da bo ponudniku plačal kupnino.

Kupec pri naročilu s potrditvijo polja potrdi in brezpogojno sprejme splošne pogoje poslovanja spletne trgovine, ki veljajo v trenutku oddaje naročila in potrjuje, da sprejema in soglaša z vsemi določbami ter splošnimi pogoji poslovanja spletne trgovine, ter da je seznanjen s politiko zasebnosti, politiko obdelave osebnih podatkov in vsebino splošnih pogojev poslovanja spletne trgovine.

Navedeni splošni pogoji poslovanja spletne trgovine se lahko kadarkoli, brez posebne najave, dopolnijo z novimi določili. Kupcu se priporoča, da jih prebere ob vsakem nakupu.

Ponudnik omogoča nakup v spletni trgovini vsem državljanom Evropske unije zavoljo izpolnjevanja zahtev Uredbe (EU) 2018/302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 28. februarja 2018 o naslovitvi neupravičenega geografskega blokiranja in drugih oblik diskriminacije na podlagi državljanstva, kraja prebivališča ali kraja sedeža strank na notranjem trgu ter o spremembi uredb (ES) št. 2006/2004 in (EU) 2017/2394 ter Direktive 2009/22/ES, pri čemer pa za ponudnika ciljni oz. relevantni trg predstavlja zgolj območje Republike Slovenije.

4. Splošne določbe

Splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju splošni pogoji) družbe Vila Natura d.o.o so sestavni del vseh pogodb med ponudnikom in kupcem. Določila splošnih pogojev se uporabljajo tudi za vse ponudbe, predračune, predpogodbe, pravno-poslovne izjave in druge storitve, ki izhajajo iz poslovanja med ponudnikom in kupcem.

Kupec je dolžan obvestiti ponudnika o vseh podatkih in dejstvih, ki so pomembni za vzpostavitev in nadaljevanje pravno poslovnega odnosa (sprememba prebivališča ali sedeža, sprememba lastniške ali pravnoorganizacijske oblike, insolventnost itd.).

Ponudnik zbira nekatere osebne podatke kupcev. Vrste osebnih podatkov, namene njihove obdelave ter zakonske podlage za obdelavo ureja dokument Politika zasebnosti, ki je sestavni del splošnih pogojev poslovanja. Kupec se lahko seznanja s Politiko zasebnosti na spletni strani ponudnika <https://vila-natura.si/politika-zasebnosti/>.

Ponudnika zavezujejo vse navedbe glede lastnosti blaga, ki so vključene v konkretni ponudbi oziroma pogodbi. Ponudnik si pridružuje pravico do spremembe specifikacij ali informacij iz predhodne točke, brez predhodnega obvestila stranki, specifikacije in informacije pa so obvezujoče zgolj v primeru, če so določene v pogodbi.

Ponudnik obvešča kupca preko elektronske pošte, navadne pošte, telefona ali na drug način, za katerega se dogovori s stranko.

Delovni čas ponudnika je od ponedeljka do petka od 07:00 do 15:00.

5. Dostopnost informacij

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

- identiteto podjetja,
- kontaktne podatke, ki kupcu omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo,
- bistvene značilnosti blaga in storitev,
- jasno in nedvoumno določene cene,
- postopek nakupa, plačila in dostave,
- pogoje in rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe,
- pojasnilo postopka ob pritožbi in reklamaciji.

6. Cene

Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih ter že vsebujejo davek na dodano vrednost - DDV. Stroški dostave niso vključeni v ceno izdelkov. Cene so predstavljene kot spletne cene.

Cene, objavljene v spletni trgovini, se neprestano spreminjajo. Cene se oblikujejo tudi na osnovi posebnih akcijskih ponudb, uvajanja novih izdelkov ali promocijskih akcij. Roki veljavnosti akcijske ponudbe so navedeni ob sami akcijski ponudbi.

Vse cene veljajo v trenutku oddaje naročila oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika.

7. Način plačila

Spletna trgovina Vila Natura omogoča naslednje načine plačila:

- po predračunu (UPN nalogu) na bančni račun podjetja. Ko kupec opravi naročilo, prejme potrditveni e-mail s podatki naročila, na katerem najde tudi informacije za nakazilo. Za sklic se navede številka naročila. Takoj, ko bo nakazilo prispelo na transakcijski račun ponudnika, le-ta izdelke pošlje na naveden naslov. Če tega potrditvenega e-maila kupec ne prejme, preveri mapo Vsiljena pošta ali kontaktira ponudnika.
- plačilo ob dostavi t.i. plačilo po povzetju. Pri načinu plačila 'Po povzetju' ob dostavi službe Pošte Slovenije se zaračuna dodaten strošek v višini 1,40€.
- plačilo s plačilnimi karticami (s kartično ali debetno kartico)

Varnost osebnih podatkov in plačil je v domeni ponudnikov plačilnih storitev. Za vse ostalo ponudnik uporablja primerna tehnična in organizacijska sredstva za zagotavljanje varnosti in tajnosti osebnih podatkov ter plačilnih informacij.

Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbi družba Stripe Payments Europe, Limited, The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2 Co. Dublin, Ireland.

Avtorizacije kreditnih kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku Vile Nature.

8. Izdaja računa

Po uspešnem plačilu ponudnik izda kupcu račun za naročene izdelke, ki ga v tiskani obliki priloži v paket naročenih izdelkov ali ga pošlje kupcu v pdf formatu na kupčev e-mail. Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom.

Za kupčeve podatke odgovarja kupec, ki je dolžan preveriti pravilnost podatkov pri oddaji naročila. Kasneje podani ugovori glede nepravilnosti izdanih računov niso upoštevani.

9. Lastništvo

Spletna trgovina Vila Natura in vsi podatki na njej, slike izdelkov, grafični in video elementi na spletni strani so zaščiteni in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja.

10. Omejitev odgovornosti

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovi spletni strani. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da ponudnik včasih ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru, bo ponudnik kupca obvestila spremembah in mu omogočil odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla.

Ponudnik si pridržuje pravico do začasne onesposobitve dostopa do spletne strani v primerih tehničnih težav ali vzdrževalnih del. V primeru pojavljanja tehničnih težav si ponudnik pridržuje pravico do preklica vseh naročil, izvedenih v obdobju pojavljanja tehničnih težav. V takih primerih bo ponudnik nemudoma obvestil kupca o tehničnih težavah ter posredoval navodila glede nadaljnjih postopkov. Kupec mora pred obiskom spletne strani ponudnika na lastno odgovornost zagotoviti varnost svojih tehničnih sredstev za dostop do spletne strani in varnost uporabniških imen in gesel na spletni strani.

Izjemna ne dobavljivost izdelka

Če izdelek, ki ga je kupec naročil, **ni več dobavljiv v času oddaje naročila**, bo podjetje kupca nemudoma obvestilo o nemogoči izvedbi naročila. V takem primeru kupec ni zavezan k nakupu in prejeta plačila bodo vrnjena.

Bistvena zmota (zakon OZ)

V primerih, ko bi bila pogodba sklenjena pod bistveno zmoto, ki jo ureja Obligacijski zakonik, lahko pogodba postane nična ali se razveljavi, kot to določa zakon. Ta institut se uporablja le, kadar gre za pravno priznano napako v pogodbi, in ne vpliva na pravice potrošnika po ZVPot-1.

11. Odgovornost za skladnost blaga

Podjetje Vila Natura d.o.o. odgovarja za skladnost blaga po določilih Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Blago je skladno s pogodbo, če ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti, kot je določeno v pogodbi, in ima lastnosti, ki jih kupec lahko upravičeno pričakuje.

Ponudnik odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga, vendar najdlje do poteka roka uporabnosti izdelka, kadar je ta krajši.

V primeru neskladnosti ima kupec pravico, da ponudnika brezplačno odpravi neskladnost, blago zamenja, zniža kupnino ali zahteva vračilo kupnine, skladno z določbami ZVPot-1.

12. Dobavni pogoji, način dostave in prevzem

Za naročila z dostavo znotraj Slovenije je strošek transportnega pakiranja in dostave 4,65 eur. V primeru naročila nad 45,00 eur stroškov transportnega pakiranja in dostave ni.

Pri načinu plačila 'Po povzetju' se zaračuna dodaten strošek v višini 1,40€.

Naročene izdelke odpošljemo najkasneje v 5 delovnih dneh po prejemu plačila oziroma od potrditve naročila v primeru plačila po povzetju. Običajen rok dostave je 1–2 delovna dneva po odpremi pošiljke.

Dostava naročenih izdelkov poteka preko Pošte Slovenije in je mogoča izključno na naslove znotraj Republike Slovenije.

Spletna trgovina je namenjena kupcem iz Slovenije, vendar lahko naročilo odda tudi kupec iz druge države članice EU, če izbere dostavo na naslov v Sloveniji. Dostava izven Slovenije trenutno ni mogoča.

Izdelke pošljemo na naslov, ki ste ga navedli ob oddaji naročila. Če želite dostavo na drug naslov v Sloveniji, vnesite ustrezne podatke v okvirček "Dostava na drugi naslov?".

13. Promocijske kode oz. kode za popust

Promocijska koda ponudnika omogoča kupcu številne ugodnosti pri nakupovanju v okviru spletne trgovine (popusti, darila ob nakupu, brezplačno dostavo ipd.). Promocijska koda se lahko nahaja v raznih oglasih, e-poštnih sporočilih ponudnika in na drugih medijskih nosilcih.

Uporabljivost promocijske koda je časovno omejena; koda se lahko uporabi zgolj znotraj časovnega obdobja, določenega za posamezno kodo.

Uporabnik lahko kodo navede in potrdi v polju IMATE KUPON? tako, da vpiše kodo v polje *KLIKNITE TUKAJ ZA VNOS KODE* v postopku oddaje naročila. Ko je koda uspešno potrjena, se iz nje izvirajoča vrednost popusta (v primeru, da promocijska koda omogoča popust) avtomatično odšteje od vrednosti naročila, uporabnik pa mora doplačati razliko do celotne vrednosti naročila.

V okviru enega postopka oddaje naročila je lahko uporabljena zgolj ena promocijska koda naenkrat.

14. Pravica do zavrnitve dobave izdelkov

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve dobave blaga kupcu zlasti v naslednjih primerih:

- če ima kupec neporavnane obveznosti do ponudnika,
- če kupec zlorablja pravico do vračila blaga skladno s 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1),
- če se je kupec pri preteklem naročilu blaga do dostavljavca vedel nesramno, žaljivo, nasilno, se z njim prepiral, nanj vpil ali ga kako drugače ogrožal,
- če kupec ponudniku na kakršenkoli način povzroča poslovno škodo (npr. ponavljajoče naročanje in preklicavanje naročil,..).
- če kupec ponudniku daje neresnične podatke, ki otežujejo ali onemogočajo izpolnitev pogodbe

15. Postopek nakupa

15.1. Izbira izdelka

Kupec na spletni strani <https://vila-natura.si/trgovina-2/> izbere izdelek, določi količino in nato klikne na povezavo v okvirčku "Dodaj v košarico". Izbrana količina izdelka se naloži v košarico, katere znak se nahaja desno zgoraj. V znaku se izpiše številka, ki označuje, koliko izdelkov se nahaja v košarici. Ti izdelki so bili uspešno dodani v košarico.

Na tej točki ima kupec možnost, da nadaljuje na tri načine:

- a) Če želi nadaljevati nakupovanje, izbere *NADALJUJTE* in v rubriki "Trgovina" izbere novi izdelek in ponovi postopek dodaje izdelka v košarico.
- b) Če želi kupec pogledati svojo košarico, izbere *POGLEJTE KOŠARICO*. V tej fazi lahko kupec košarico še spremeni, če izbere *POSODOBI KOŠARICO* ali pa nadaljuje na zaključek nakupa, če izbere *NADALJUJ NA ZAKLJUČEK NAKUPA*.
- c) Če pa želi kupec zaključiti nakup, izbere *NA BLAGAJNO*.

15.2. Odstranitev izdelka iz nakupovalne košarice

Če želi kupec odstraniti določen izdelek iz nakupovalne košarice, izbere znak X v vrstici z izdelkom. Če želi zmanjšati ali povečati količino določenega izdelka, lahko to stori z – ali + pri količini izdelka.

V kolikor ima kupec promocijsko kodo, ki jo najde v oglasnem sporočilu, elektronskem sporočilu ali drugih medijih, jo vnese v okence »koda za popust«, nato pa obvezno še klikne na črni okvirček "POTRDI", s čimer potrdi kodo. Za en nakup je možno uveljaviti le eno kodo oz. kupon za popust. Ko kupec vpiše kodo za popust, se vrednost kode za popust avtomatsko odšteje od cene naročila kupca. Ko kupec pregleda košarico in vnese promocijsko kodo, klikne na okvirček desno spodaj "Nadaljujte na zaključek nakupa". Zdaj se odpre stran "Zaključite naročilo", kjer kupec vnese vse potrebne podatke. V točki 2 je promocijska koda že vpisana, če pa je kupec ni vpisal na točki "Košarica", jo lahko doda tudi na tej točki.

15.3. Zaključek nakupa

V kolikor je kupec stalna stranka, se vpiše in izpisali se bodo njegovi podatki. V kolikor kupec ni stalna stranka, nadaljuje z vnašanjem svojih podatkov.

V rubriko IMATE KUPON? vpiše kodo v polje *KLIKNITE TUKAJ ZA VNOS KODE*, v kolikor jo ima.

Nato začne z vnašanjem svojih podatkov. Za dokončanje naročila izpolni vsa polja označena z zvezdico. Po želji lahko izbere tudi drugi naslov za dostavo.

Pod *OPOMBE* lahko kupec vpiše npr. navodila glede dostave ali morebitno željo po osebem prevzemu na sedežu podjetja ipd.

Kupec še enkrat pregleda svoje naročilo in nato izbere način plačila.

Označi s kljukico, da se strinja s splošnimi pogoji poslovanja in nato zaključi nakup z izbiro gumba *KUPITE SEDAJ*.

Če je bilo naročilo uspešno zaključeno, se na spletni strani izpiše tekst: "Hvala. Vaše naročilo je bilo sprejeto." Na e-mail naslov, ki ga je kupec vpisal, le-ta prejmete pisno potrdilo svojega naročila.

16. Registracija uporabnika

Z registracijo na <https://vila-natura.si/moj-racun/> kupec postane član (uporabnik) Vile Nature. Pravico do nakupa v spletni trgovini Vila Natura imajo registrirani člani in tudi gostje, ki opravijo hitri nakup in se pred nakupom ne rabijo registrirati.

Ob registraciji uporabnik vnese svoj e-mail naslov in določi geslo po svojem izboru ter nato registracijo potrdi s klikom na gumb REGISTRACIJA.

Na svoj e-mail naslov kupec dobi potrditveni e-mail ponudnika s podatki o uporabniškem imenu, ki mu je bilo določeno. S tako pridobljenimi podatki se kupec potem nadalje prijavlja v svoj račun:

- pridobljeno uporabniško ime
- določeno geslo za dostop

17. Pravica do odstopa kupca od pogodbe

Kupec ima v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ki je dostopen na povezavi: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2022-01-3083?sop=2022-01-3083> pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopi od te pogodbe. Odstopni rok poteče v 14 dneh od dne ko potrošnik pridobi fizično posest na blagu ali jo pridobi namesto potrošnika tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen določi potrošnik.

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti ponudnika in blago vrniti nepoškodovano, v nespremenjeni količini in v originalni embalaži. O svoji odločitvi o odstopu od pogodbe kupec obvesti ponudnika s pismom poslanim po pošti na naslov Vila Natura d.o.o., Lendavska ulica 1, 9000 Murska Sobota, tel. +386/41-355-050 ali po elektronski pošti na e-mail info@vila-natura.si.

V ta namen lahko potrošnik neobvezno uporabi priloženi vzorčni odstopni obrazec. Potrošnik lahko elektronsko izpolni in predloži tudi vzorčni odstopni obrazec, ki ga najde na spletni strani ponudnika >>> [Obrazec-za-vracanje-izdelkov-Vila-Natura.pdf](#)

Če se kupec odloči za to možnost, podjetje kupcu po elektronski pošti nemudoma pošlje potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca.

Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice potrošnika do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka od te pogodbe.

Vendar pa potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri blagu, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih razlogov, če je bila embalaža po dostavi odprta ali poškodovana (135. člen ZVPot-1). To velja zlasti za živilske izdelke, pri katerih po odprtju embalaže ni več mogoče zagotoviti ustrezne higienske varnosti.

UČINKI ODSTOPA OD POGODBE

Če potrošnik odstopi od te pogodbe, mu podjetje brez nepotrebne odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva prejete obvestila o odstopu od te pogodbe povrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja). Tako povračilo podjetje izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je izrecno dogovorjeno drugače; v nobenem primeru pa zaradi tega povračila potrošnik ne nosi nikakršnih stroškov. »Podjetje lahko zadrži plačilo, dokler ne prejme vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne pošlje dokaza, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek se zgodi prej. Potrošnik blago vrne ali izroči Pošti Slovenije brez nepotrebne odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, na katerega je potrošnik obvestil podjetje o odstopu od pogodbe. Rok se upošteva, če potrošnik blago pošlje nazaj pred iztekom 14-dnevnega roka. Neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik.

18. Reklamacija

Odgovornost za neskladnost blaga

Podjetje Vila Natura d.o.o. odgovarja za neskladnost blaga po določilih Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Blago je skladno s pogodbo, če ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti, kot je določeno v pogodbi, in ima lastnosti, ki jih kupec lahko upravičeno pričakuje.

Ponudnik odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki se pokaže v dveh letih od dobave izdelka, vendar najdlje do poteka roka uporabe izdelka, če je ta krajši.

V primeru neskladnega blaga ima kupec pravico, da ponudnik neskladnost odpravi, blago zamenja, zniža kupnino ali vrne kupnino, skladno z določbami ZVPot-1.

1. Način prijave reklamacije

Kupec lahko reklamacijo prijavi na enega izmed naslednjih načinov:

- neposredno ob prevzemu blaga pri dostavljavcu/vozniku,
- po e-pošti na info@vila-natura.si,
- po telefonu na 041 35 50 50 (telefonska prijava lahko zahteva dodatno pisno potrditev).

2. Posebnosti pri ekoloških živilskih izdelkih

Zaradi narave prehranskih izdelkov je priporočljivo, da kupec ob prevzemu preveri stanje paketa in vidne poškodbe ali očitno neskladnost blaga. Vidne pomanjkljivosti je treba prijaviti takoj ob prevzemu.

3. Skrite neskladnosti

Če kupec opazi nepričakovane lastnosti izdelka (npr. vonj, okus, pokvarjenost), jih mora prijaviti brez odlašanja, najkasneje v 48 urah od odkritja neskladnosti. Za učinkovito obravnavo reklamacije je priporočljivo:

- ohraniti originalno embalažo,
- posneti stanje izdelka in pakiranja,
- priložiti podatke o datumu uporabe in LOT številko.

4. Vsebina reklamacije

Za učinkovito obravnavo prosimo, da reklamacija vsebuje:

- ime in priimek ali naziv kupca,
- številko naročila ali računa,
- datum dostave,
- kratek opis neskladnosti,
- fotografije ali drugo dokazno gradivo,
- željeno rešitev (zamenjava, vračilo kupnine).

5. Obravnava reklamacij

Ponudnik bo v 5 delovnih dneh po prejemu reklamacije potrdil njen prejem in obvestil kupca o nadaljnjih korakih ter predvidenem roku rešitve.

Če je reklamacija utemeljena, ponudnik krije stroške vračila in morebitne stroške zamenjave ali vračila kupnine. Če reklamacija ni utemeljena oziroma je izdelek spremenjen ali poškodovan s strani kupca, si ponudnik pridržuje pravico zaračunati nastale stroške.

6. Vračila in zamenjave

Zaradi varnosti hrane in zakonskih zahtev ponudnik običajno ne sprejema vračil odprtih ali potrošenih živilskih izdelkov, razen če je reklamacija jasno utemeljena. V primerih utemeljenih reklamacij bo ponudnik ponudil zamenjavo ali vračilo kupnine v skladu z zakonodajo.

7. Zaupnost in varstvo podatkov

Ponudnik zagotavlja zaupnost komunikacije v skladu z določili 214. člena Zakona o elektronskih komunikacijah.

19. Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in zagotavlja učinkovit in zaupen sistem obravnavanja pritožb. Pritožbo je potrebno oddati prek e-poštnega naslova info@vila-natura.si ali pisno na naslov ponudnika Vila Natura d.o.o., Lendavska ulica 1, 9000 Murska Sobota. Ponudnik bo v 5 delovnih dneh po prejemu pritožbe potrdil njen prejem ter obvestil kupca o poteku in predvidenem trajanju reševanja pritožbe.

Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Ponudnik si bo po najboljših močeh prizadeval za sporazumno rešitev morebitnih sporov. V kolikor to ne bo mogoče, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Murski Soboti.

Vila Natura ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o reševanju potrošniških sporov.

20. Mnenja, ocene in priporočila

20.1. Oddaja in uporaba mnenj

Mnenja, ocene in priporočila strank so integralni del spletne strani in so namenjena skupnosti uporabnikov. Z oddajo mnenja, ocene ali priporočila se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja in dovoljuje ponudniku objavo celotnega ali delnega besedila v vseh elektronskih in drugih medijih komunikacije z javnostjo.

Ponudnik ima pravico vsebino mnenja ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli poslovni namen, vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah.

20.2. Pravila pridobivanja in pregleda mnenj

Mnenja lahko oddajo le kupci oz. uporabniki izdelkov znamke Vila Natura in sicer neposredno na spletni strani ali preko e-pošte na naslov info@vila-natura.si.

Ponudnik si pridržuje pravico, da mnenja, ki niso skladna z naslednjimi smernicami, zavrne in jih ne objavi:

- Neprimerna vsebina (vključno s preklinjanjem, vulgarnimi izrazi, sovražnim govorom ipd.).
- Napačna povezava z izdelkom (mnenje ali ocena ne ustreza izdelku, na katerega se nanaša).
- Vsebina, ki ni skladna z veljavno zakonodajo in regulativami (npr. neustrezne zdravstvene trditve, neodobrene izjave ipd.).
- Vključevanje osebnih podatkov (naslov, telefonska številka), ki bi bili javno prikazani na spletni strani.
- Mnenja, ki po oceni ponudnika ne nudijo koristi drugim uporabnikom ali obiskovalcem spletne strani.

20.3. Pidrški in omejitve

Ponudnik si pridržuje pravico do urejanja ali odstranitve mnenj, ki ne izpolnjujejo zgoraj navedenih smernic. Ponudnik ne zagotavlja, da bodo objavljena vsa prejeta mnenja in ne odgovarja za resničnost posameznih mnenj, saj so to osebne izkušnje strank. Z oddajo mnenja uporabnik potrjuje, da so podane informacije točne in resnične ter temeljijo na njegovi osebni izkušnji z izdelkom.

21. Izjava glede prehranskih in zdravstvenih trditev pri opisih izdelkov

Vse informacije na straneh spletne trgovine ponudnika, so zgolj informativnega značaja in nikakor niso namenjene kot nadomestilo za nasvete lečečega zdravnika ali drugega zdravstvenega osebja, prav tako ne morejo biti nadomestilo za ustrezno zdravstveno pomoč.

Izdelki in trditve o posameznih izdelkih na tej spletni trgovini, niso bili ocenjeni s strani državnih inštitucij in niso namenjeni za zdravljenje ali preprečevanje bolezni.

Ti splošni pogoji ponudnika so veljavni od 11.09.2025 do njihovega preklica oz. do sprejema novih splošnih pogojev poslovanja družbe Vila Natura d.o.o.