

PODATKI ORGANIZACIJE

Popolno ime: SLOVENSKO DRUŠTVO HOSPIC
Gospodsvetska cesta 9, Ljubljana, 1000 Ljubljana
Matična številka: 5911931000
DDV: 16155742

Zavezanec za DDV: NE

Podatki o bančnem računu

IBAN SI56 0400 1004 6477 248 (Nova KBM d.d.)

Kontakt

Odgovorna oseba:
T : 01/24 44 493
E : info@hospic.si

Naročnik, stranka

Vsaka pravna ali fizična oseba, ki je s posameznim ponudnikom preko ponudnikovih spletnih strani ali na drug ustrezen način sklenila poslovno razmerje za uporabo storitev – nakup dostopa do določenega izobraževalnega programa, nakup vstopnice za seminar ali delavnico, nakup izdelka... (v nadaljevanju naročnik ali stranka).

Veljavnost in uporaba splošnih pogojev

Splošni pogoji organizacije so zavezujoči za vse naročnike oz. stranke, pri čemer splošne določbe veljajo za vse storitve.

Stranka z uporabo ponudnikovih storitev potrjuje, da je seznanjena s celotno vsebino teh splošnih pogojev, jih razume in jih v celoti sprejema.

Splošni pogoji imajo skupaj z opravljenim naročilom storitev preko spletne strani www.hospic.si in vseh podstrani tega spletnega mesta naravo pogodbe, sklenjene med organizacijo in naročnikom. V kolikor organizacija in naročnik skleneta pogodbo v pisni obliki, splošni pogoji dopolnjujejo pogodbeno določila. V primeru neskladja imajo posamezna določila pogodbe prednost pred določili splošnih pogojev.

Organizacija je upravičena spreminjati določila teh splošnih pogojev brez predhodnega obvestila, vključno s spremembami cen posameznih storitev, pri čemer se za datum spremembe šteje objava na strani www.hospic.si.

Stranke so dolžne tedensko spremljati spletno strani organizacije glede morebitnih sprememb splošnih pogojev, saj v roku 15 dni od objave le-te začnejo neposredno učinkovati in se poslovno razmerje nadaljuje pod spremenjenimi pogoji. Organizacija bo vse stranke o spremembah obvestila preko svojih kanalov za obveščanje (E-pošta). V primeru, da se stranka samostojno odjavi od prejemanja teh obvestil in vsled tega o spremembah ni obveščena, organizacija za morebitne težave ali kakršnekoli posledice ni odgovoren. V primeru spremembe cenikov, spremenjene cene veljajo z dnem objave.

Načini plačila

V spletni trgovini omogočamo naslednje načine plačila:

1. Plačilo s plačilnimi karticami: Mastercard, Maestro, Visa.
2. Plačilo s Paypalom.

3. Plačilo na TRR - plačilo na transakcijski račun ponudnika - stranka na svoj e-mail prejme potrdilo o naročilu, kateremu so prav tako priloženi podatki za plačilo.

4. Plačilo po povzetju z gotovino ali s plačilno kartico. Za to storitev Pošta Slovenije zaračuna dodaten strošek 1,45€.

Tehnični postopki za sklenitev pogodbe (naročilo)

Za sklenitev pogodbe šteje oddaja naročila. Stranka odda naročilo na posameznih promocijskih straneh s klikom na jasno označene gumbе. Po kliku na gumb za naročilo je stranka preusmerjena na stran s 'košarico', kjer je možno izbirati količino, vpisati kode za popust in podobno. S klikom na gumb za nadaljevanje naročila je stranka preusmerjena na stran, kjer vpiše svoje podatke, ki so potrebni za naročilo. Na isti strani je tudi možnost izbire med ponujenimi načini plačila ter povzetek naročila, na dnu strani pa mora stranka označiti strinjanje s temi splošnimi pogoji poslovanja. Naročilo se zaključi s klikom na gumb na dnu strani.

Po oddaji naročila je stranka preusmerjena na zaključno stran s povzetkom naročila, istočasno pa na svoj E-naslov prejme sporočilo z obvestilom, da je naročilo v obdelavi ter povzetkom naročila.

Po prejetem plačilu prejme stranka na svoj E-naslov sporočilo z obvestilom o zaključenem naročilu.

Tehnična sredstva za prepoznavanje in popravo napak pred oddajo naročila

V spletni trgovini so omogočena osnovna sredstva za prepoznavanje in popravo napak pred oddajo naročila in sicer preverjanje črkovanja, preverjanje ustreznega zapisa E-naslava, na katerega je možno kontaktirati stranko v primeru napak pri naročilu in pa preverjanje lokacije (mesto in država) – spletna stran deluje le na območju Slovenije.

Cene in dobavni roki

Vse cene v cenikih oziroma na spletnih straneh so v evrih (€) in, če ni posebej določeno drugače, ne vsebujejo davka na dodano vrednost (DDV) – Slovensko društvo Hospic ni davčni zavezanec.

Kljub prizadevanjem, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko pripeti, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, organizacija stranki omogoči odstop od nakupa.

Cena

Cena je enaka za vse registrirane in neregistrirane stranke spletne trgovine www.hospic.si.

Stranka je seznanjena in soglaša, da ima organizacija pravico, da v primeru kupčevega preplačila, napačnega ali dvojnega plačila, v primeru izdaje delnega ali celotnega dobropisa s strani organizacije ipd., ko mora organizacija nakazovati denar nazaj stranki ali izdajati dodatne dokumente, stranki zaračunati s tem povezane administrativne stroške.

Stranka soglaša, da ji lahko organizacija izda račun tudi samo v elektronski obliki in ji ga pošlje po e-pošti oziroma s sredstvi elektronske komunikacije. V primeru, ko stranka želi oziroma zahteva izdajo računa/-ov v papirnati obliki (npr. če izgubi račun in želi njegovo ponovno izdajo v papirnati obliki ipd.), ima organizacija pravico stranki zaračunati administrativne stroške izdaje računa.

Dobavni roki

Dobavne roke, ki so objavljeni za posamezne izdelke, predvidevamo glede na logistične podatke in podatke o zalogah iz naših izdajnih skladišč ali skladišč naših dobaviteljev. Veljajo dobavni roki, ki so objavljeni v trenutku oddaje naročila.

Kljub prizadevanjem, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o dobavnem roku napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se dobavni rok spremeni med obdelavo naročila, bo organizacija stranki omogočila odstop od nakupa.

Zasaditev kupljenih dreves v okviru projekta Drevo za življenje bo potekala nekajkrat letno, odvisno od pogojev in posvetov s strokovnjaki za področje zasaditve dreves.

Tehnični postopki za sklenitev naročila

Stranka odda naročilo na posameznih promocijskih straneh s klikom na jasno označene gumbе za dodajanje izdelkov v nakupovalno košarico. Po kliku na gumb za naročilo je stranka preusmerjena na stran s 'košarico', kjer je možno izbirati količino, vpisati kode za popust in podobno.

S klikom na gumb za nadaljevanje naročila je stranka preusmerjena na stran, kjer vpiše svoje podatke, ki so potrebni za naročilo.

Na isti strani je tudi možnost izbire med ponujenimi načini plačila ter povzetek naročila, na dnu strani pa mora stranka označiti strinjanje s temi splošnimi pogoji poslovanja.

Naročilo se zaključi s klikom na gumb na dnu strani.

Po oddaji naročila je stranka preusmerjena na zaključno stran s povzetkom naročila, istočasno pa na svoj E-naslov prejme sporočilo z obvestilom, da je naročilo v obdelavi ter povzetkom naročila.

Po prejemu plačila prejme stranka na svoj E-naslov sporočilo z obvestilom o zaključenem naročilu.

Pravica do odstopa blaga, vračilo blaga

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima stranka pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga organizaciji sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Stranka mora blago vrniti v 14 dneh od sporočenega namena o odstopu od pogodbe.

Edini strošek, ki bremeni stranko v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga.

O nameravanem vračilu nas pisno obvestite in sicer na kontaktni e-mail: info@hospic.si.

Obvestilo o odstopu lahko predložite z obrazcem za vračilo ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopate od pogodbe. Šteje se, da je stranka podala odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa nosi stranka.

Obrazec za vračilo blaga najdete: [tukaj](#)

Vračilo plačil mora organizacija opraviti nemudoma ali najkasneje v roku 14 dni po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Organizacija vrne prejeta plačila stranki z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabila stranka, razen če je stranka izrecno zahtevala uporabo drugega plačilnega sredstva in če stranka zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Prejeto blago mora stranka vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bila za to kriva stranka. Stranka blago ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe, ampak ima le zaradi narave spletne trgovine (pogodbe na daljavo) možnost, da še enkrat premisli o nakupu. Stranka sme izdelek pregledati in opraviti preizkus, ki je nujno potreben za ugotovitev dejanskega stanja.

Za lažje razumevanje pravic o vračilu izdelkov, navajamo pojasnilo tržnega inšpektorata (vir: Informacije – Glasilo Trgovinske zbornice Slovenije, 20. januar 2012, številka 3): Pri pravici do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo, je treba vedeti, da gre za odstop od pogodbe, ne da bi bilo s stvarjo samo karkoli narobe, pač pa gre ta pravica potrošniku že zaradi same narave pogodbe – sklenitev pogodbe na daljavo. Pri pravici do odstopa od pogodbe namreč ne gre za to, da potrošnik ne bi vedel, kaj kupuje (načeloma potrošnik tudi pri ostalih stvareh ve, kaj naroča), temveč zgolj za to, da o svoji odločitvi v zakonsko predvidenem roku premisli in v primeru, da je bila ta odločitev prenagljena, spremeni svojo odločitev in odstopi od pogodbe. Prav tako je treba vedeti, da sklenitev pogodbe na daljavo potrošniku ne daje več pravic, kot sicer sklenitev pogodbe na klasičen način (to je z obiskom v prodajalni). Tako potrošnik ne more in ne sme prejetega blaga neovirano uporabljati ves čas do odstopa od pogodbe, saj tukaj ne gre za nakup na preizkušnjo, kjer bi bil preizkus blaga pogoj za ohranitev pogodbe v veljavi. Potrošnik tako sme opraviti ogled in preizkus prejetega blaga zgolj v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja in kot je to običajno v prodajalnah. Vsakršno »preizkušanje«, ki odstopa od navedenega, je mogoče šteti za uporabo blaga, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Pravica do odstopa od pogodbe ne daje potrošniku nobene pravice več, pač pa samo možnost, da tudi po tem, ko že prejme blago, ponovno premisli svojo odločitev o nakupu in v primeru, da je bila ta odločitev prenagljena, spremeni svojo odločitev in odstopi od pogodbe, ne daje pa mu pravice uporabe blaga.

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe:

– pri pogodbah, katerih predmet je blago, ki je bilo izdelano 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- pri pogodbah o dobavi avdio ali video posnetkov ali računalniških programov, če je potrošnik odprl varnostni pečat (če pečata ni, velja če je kupec odpakiral originalno embalažo).

Če naročilo izvede pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost, zanjo določila tega poglavja ne veljajo. Vaše zahtevke za vračilo blaga bomo v teh primerih obravnavali individualno in pri tem v največji možni meri upoštevali vse razloge in okoliščine ter možnosti, ki nam jih zagotavljajo naši dobavitelji.

Izdaja računa

Stranka je seznanjena in soglaša, da ima organizacija pravico, da v primeru kupčevega preplačila, napačnega ali dvojnega plačila, v primeru izdaje delnega ali celotnega dobropisa s strani ponudnika ipd., ko mora ponudnik nakazovati denar nazaj stranki ali izdajati dodatne dokumente, kupcu zaračunati s tem povezane administrativne stroške.

Stranka soglaša, da ji lahko ponudnik izda račun tudi samo v elektronski obliki in ji ga pošlje po e-pošti oziroma s sredstvi elektronske komunikacije. V primeru, ko stranka želi oziroma zahteva izdajo računa/-ov v papirnati obliki (npr. če izgubi račun in želi njegovo ponovno izdajo v papirnati obliki ipd.), ima organizacija pravico stranki zaračunati administrativne stroške izdaje računa.

Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom. Stranka je dolžna 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/blagajna

**VKLOPI RAZUM,
ZAHTEVAJ RAČUN!**



Reklamacije ter odstop od nakupa

Stranka lahko blago reklamira, če blago nima lastnosti, ki jih je organizacija izrecno obljubila, če je organizacija poslala napačne izdelke, v napačni količini, barvi ali kako drugače odstopajo od strankinega naročila.

V primeru reklamacije lahko stranka, v skladu z zakonskimi omejitvami, zahteva zamenjavo artikla, njegovo popravilo ali vračilo kupnine. V slednjem primeru si organizacija pridržuje pravico, da za čas, ko je stranka blago uporabljala, obračuna najemnino po veljavnem ceniku, vendar največ v znesku, za kolikor se je, v času uporabe in zaradi uporabe, artiklu zmanjšala tržna vrednost.

Stranka lahko blago v reklamacijo vrne tako, da ga vrne po pošti na naslov organizacije.

Stranka ima pravico, da v skladu s 37. členom Zakona o varstvu potrošnikov, ob morebitni napaki na izdelku zahtevati, da organizacija izdelek z napako zamenja z novim brezhibnim izdelkom ali vrne plačani znesek ali odpravi napako na izdelku ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako.

Rok za zamenjavo izdelkov je 14 dni. Zamenjava izdelkov je mogoča le ob predložitvi računa oz. kopije računa.

ODSTOP OD NAKUPA IN VRAČILO BLAGA

Stranka lahko, v skladu s 43. členom Zakona o varstvu potrošnikov, v 14 dneh po prejemu blaga, ponudniku pisno sporoči odstop od pogodbe oz. naročila, in sicer na e-naslov info@hospic.si. Obrazec za odstop od pogodbe na daljavo je na voljo na tej povezavi.

Stranka ima pravico, da v 14 dneh, od prevzema blaga organizaciji sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi ji bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je sporočilo o odstopu od naročila pravočasno, če je poslano v pisni obliki v roku 14 dni od prejema blaga. Edini strošek, ki bremeni stranko v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga. Slednjega mora vrniti ponudniku najkasneje v 14 dneh po prejemu blaga.

V primeru odstopa od pogodbe organizacija nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila.

Organizacija vrne prejeta plačila z nakazilom na izbrani TRR stranke.

Ob vračilu artiklov je potrebno obvezno priložiti tudi kopijo originalnega računa.

STVARNE NAPAKE

Stranka lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti organizacijo v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Stranka mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in organizaciji omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o napaki lahko stranka organizaciji sporoči osebno, o čemer ji ponudnik mora izdati potrdilo.

Organizacija ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Pravice stranke iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil organizacijo.

Dostava

Cena dostave za Slovenijo znaša 3.90 EUR (Pošta Slovenije). V primeru, da je naročilo višje od 100 EUR, je cena dostava brezplačna. Paket potrebuje od 3-5 delovne dni, da ga dostavna služba dostavi na naslov stranke, ki je bil naveden v košarici nakupa. V primeru, da je paket naročen med vikendom ali praznikom, ga pošljemo prvi delovni dan.

Če katerega od naročenih artiklov nimamo na zalogi, bo naročena pošiljka odpremljena isti dan, ko artikle prejmemo na zalogo. O tem boste obveščeni po telefonu ali po elektronski pošti.

Naš pogodben partner za dostavo pošiljk na območju Slovenije je Pošta Slovenije.

Dostava

Za nemoteno dostavo je potrebno:

- zagotoviti točen naslov dostave, kjer bo nekdo na voljo, da sprejme paket,
- zagotoviti telefonsko številko, na kateri je stranka vedno dosegljiva, če se pojavijo kakršne koli težave pri dostavi,
- spremljati naročen paket. Sistem za sledenje paketov poskrbi, da je stranka na tekočem o trenutni lokaciji naročenega paketa, tako da lahko stranka preveri, kdaj približno naj bi paket prispel in vidi, če je mogoče prišlo do težav pri dostavi,
- poskrbeti, da je ime stranke jasno vidno na vratih dostave, tako da dostavna služba nima težav pri iskanju naslova stranke.

Priporočila ob prevzemu blaga

Pregled izdelka:

- Ko paket stranka prejme, se naj najprej prepriča, ali je prejela izdelek, ki ga je naročila.

- Če se slika na embalaži ali šifra izdelka ne ujema z naročenim artiklom, izdelka oziroma embalaže stranka naj ne odpira, temveč nas kontaktira na info@hospic.si, da preverimo ali je bila izdoba na naslov stranke pravilna.
- Če se stranka prepriča, da je prejela naročen izdelek, naj stranka embalažo odpre previdno. Zaščitnih folij, nalepk in zaščit se ne sme poškodovati ali zavreči, dokler stranka ni popolnoma prepričana, da izdelek obdrži.
- Nekateri izdelki so zapakirani na način, kjer odpakiranje uniči embalažo, ali imajo embalaže prilepljene varnostne pečate. Pri takšnih izdelkih je pomembno, da pred odpakiranjem stranka ugotovi, ali gre za izdelek ki ga je stranka naročila, oziroma če ustreza potrebam stranke in namenu uporabe.

V primeru dostave:

- Ko kurir dostavi paket stranki, ga naj stranka pregleda v njegovi navzočnosti.
- Stranka naj preveri morebitne zunanje poškodbe embalaže in nanje opozori kurirja. Če je stranka mnenja, da je vsebina paketa poškodovana ali razbita, v navzočnosti kurirja embalažo previdno odpre in skupaj preverita vsebino. Poškodovanega paketa stranki ni potrebno prevzeti in ga lahko zavrne, nam pa sporoči nastalo situacijo, da lahko uredimo nov izdelek ali povrnemo kupnino. V primeru, da je stranka pošiljko že prevzela, kasneje pa ugotovila, da je le ta poškodovana, je potrebno sprožiti reklamacijski postopek pri Pošti Sloveniji. To stori tako, da v roku 30 dni od prevzema, prinese izdelek na Pošto ali kontaktira Poštno enoto stranke, da jo obiščejo na domu in nato skupaj z uslužbencem Pošte naredijo zapisnik o poškodovani pošiljki. Za hitro rešitev postopka kopijo zapisnika stranka pošlje na info@hospic.si. Nadaljne reševanje poškodovane pošiljke s Pošto uredi organizacija in pošlje stranki nov brezhiben izdelek, lahko ga stranka osebno prevzame na sedežu organizacije, ali prejme povrnjeno kupnino. Poškodovan izdelek prevzame Pošta Slovenije.

Omejitev odgovornosti

Za zaplete in težave, ki bi nastale ob morebitni nepravilni uporabi blaga/storitev, Slovensko društvo Hospic ne odgovarja. Slovensko društvo Hospic ni odgovorno za morebitne občasne težave pri delovanju spletne strani www.hospic.si, morebitno netočnost informacij in tudi ne za morebitno škodo, nastalo zaradi uporabe netočnih ali nepopolnih informacij.

Slovensko društvo Hospic 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 ponudnik ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bomo stranko obvestili o spremembah in ji omogočili odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla. Vse fotografije izdelkov so simbolične in ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

Slovensko društvo Hospic si pridržuje pravico od odstopa od pogodbe oz. realizacije naročila, 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 Slovensko društvo Hospic v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni, ki so lahko posledica tehničnih ali drugih težav.

Splošni pogoji so bili nazadnje spremenjeni 20. 10. 2023.