

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Playness, izobraževanje in razvoj, d.o.o.

Playness.si je spletna stran in spletna trgovina, ki jo administrira podjetje Playness d.o.o., Žabnica 82c, 1357 Notranje gorice, matična številka 6739792000, ID za DDV: SI38101459, v nadaljevanju ponudnik. Splošni pogoji spletne trgovine PLAYNESS d.o.o. so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne strani – trgovine, pravice uporabnika ter poslovni odnos med lastnikom spletne trgovine, ponudniki artiklov in potrošnikom.

Poleg prodaje knjig, e-izobraževanj so v sklopu ponudnika organizirane tudi delavnice in seminarji v živo, dostopni vsem, ki se želijo izpopolnjevati na področjih, ki jih pokriva playness pedagogika.

1. Storitve in definicije

Storitve ponudnika v osnovi obsegajo naslednje storitve:

1. izdelava, priprava in trženje različnih spletnih izobraževalnih programov in modulov (e-izobraževanj) z različnih področij.
2. izvedbo delavnic, seminarjev in drugih vrst izobraževanj, ki so lahko izvedene samostojno ali kot del druge storitve (v nadaljevanju storitve),
3. Pisanje, izdajateljstvo in trženje knjig (tiskanih in elektronskih) ter didaktičnih pripomočkov.

Ponudnik storitev je: Playness d.o.o., Žabnica 82c, 1357 Notranje gorice. Kontakt: play@playness.com ali telefon 041 518 824.

2. 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 knjige, nakup dostopa do določenega izobraževalnega programa, nakup vstopnice za seminar ali delavnico... (v nadaljevanju naročnik ali stranka).

Izobraževalni program

Program, do katerega ima naročnik dostop, ki je lahko v odvisnosti od programa, sestavljen iz več različnih izobraževalnih modulov. Cilj programa je, da naročnik pridobi znanja in veščine, ki mu omogočajo, da odkrije in do maksimuma izkoristi svoj potencial v smeri svojih želja in načrtov.

Izobraževalni modul

Je del oziroma posamezen sklop znotraj večjega izobraževalnega programa.

3. Veljavnost in uporaba splošnih pogojev

Splošni pogoji ponudnika so zavezujoči za vse uporabnike oziroma stranke, pri čemer splošne določbe veljajo za vse storitve, za posamezno storitev pa lahko poleg splošnih določb veljajo tudi posebne določbe, ki so jasno navedene pri posameznem izobraževalnem programu ali modulu.

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.playness.si in vseh podstrani tega spletnega mesta naravo pogodbe, sklenjene med ponudnikom in naročnikom. V kolikor ponudnik in naročnik skleneta pogodbo v pisni obliki, splošni pogoji dopolnjujejo pogodbeno

določila. V primeru neskladja imajo posamezna določila pogodbe prednost pred določili splošnih pogojev.

Ponudnik je upravičen 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.playness.si.

Stranke so dolžne tedensko spremljati spletne strani ponudnikov 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. Ponudnik bo vse stranke o spremembah obvestil 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, ponudnik za morebitne težave ali kakršnekoli posledice ni odgovoren.

V primeru spremembe cenikov, spremenjene cene veljajo z dnem objave.

Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovil naslednje informacije::

1. identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
2. kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
4. dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
5. pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
6. vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
7. način plačila in dostave,
8. časovno veljavnost ponudbe,
9. rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop, poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
10. pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

4. Cene in komercialni pogoji

Vse cene v cenikih oziroma na spletnih straneh so v evrih (€) in vsebujejo davek na dodano vrednost (skladno z Zakonom o DDV) – Playness d.o.o. je davčni zavezanec.

Playness d.o.o. za svoje storitve zaračunava v odvisnosti od posameznega programa – po vsakokrat veljavnem ceniku, kot enkratno plačilo ob naročilu, oziroma na obroke. Vsi pogoji nakupa, plačevanja in podobno, so vedno navedeni na strani, kjer je možno opraviti nakup.

Zaradi narave ponudnikovih storitev (izobraževalni programi in moduli, delavnice, seminarji...), dobi stranka dostop do naročenih vsebin po dejansko opravljenem plačilu za naročene storitve. V primeru mesečnega obračunavanja ima ponudnik v primeru neplačila pravico, da naročniku takoj prekine dobavo vseh storitev brez predhodnega opozorila. Ponudnik v takšnem primeru ne odgovarja za nikakršno premoženjsko ali nepremoženjsko škodo, ki bi stranki utegnila nastati zaradi prekinitev dobave storitev s strani ponudnika.

Enake posledice za stranko nastopijo v primeru, če po izteku obdobja, za katerega je bila sklenjena pogodba oziroma naročena storitev, ne sprejme ponudnikove prve nove ponudbe in ne plača zneska po ponudbi.

Ponudnik prekine dobavo storitev stranki z iztekom obdobja, za katerega je bila pogodba sklenjena oziroma naročena storitev.

Če ponudnik naročniku ne pošlje ponudbe, se šteje, da ne želi skleniti poslovnega razmerja in v takem primeru zanj ne more nastati nobena obveznost, prav tako stranki zaradi opustitve posredovanja ponudbe ne odgovarja za morebitno škodo.

Stranka je seznanjena in soglaša, da ima ponudnik pravico, da v primeru strankinega 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, stranki 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 ponudnik pravico stranki zaračunati administrativne stroške izdaje računa.

5. Sklenitev, trajanje in prenehanje naročniške pogodbe, načini plačila

Za naročilo storitev in sklenjeno pogodbo se šteje oddano naročilo in nakup oziroma plačilo knjige oz. posameznega izobraževalnega programa. Naročnik oziroma stranka se z nakupom strinja in soglaša s temi splošnimi pogoji.

Slike, vsebovane v ponudbi ter v drugih ponudnikovih gradivih, vključno s spletnim mestom, so simbolične in se stranke nanje v nobenem primeru ne morejo sklicevati ali na njihovi podlagi karkoli terjati od ponudnika.

Pogodbeni stranki lahko kadarkoli in brez odpovednega roka s pisnim obvestilom drugi stranki odstopita od pogodbe, če nasprotna stranka, tudi po predhodnem opozorilu, krši določila te pogodbe ali drugi stranki povzroča škodo.

Če ponudnik v primeru iz prejšnjega odstavka odstopi od pogodbe, stranki ni dolžan omogočiti uporabe storitve, ki jo je ta morda plačala ali zakupila vnaprej, prav tako ji za neporabljen del storitve ni dolžan plačati nadomestila ali odškodnine.

Stranki lahko kadarkoli odpovesta pogodbo. Glede na naravo storitev odpovednega roka ni – ponudnik se zaveže, da bo prekinitev pogodbe izvedel v najkrajšem možnem času.

V primeru, da gre za odpoved sodelovanja pri programih, kjer naročnik mesečno plačuje za dostop do naročenih programov, ponudnik v primeru odpovedi ne sme zaračunati naročnine za naslednje obračunsko obdobje, če je naročnik odpovedal storitve.

Če pride do odpovedi pogodbe zaradi naročnikovih kršitev teh splošnih pogojev, ima ponudnik pravico takoj in brez opozorila prekiniti sodelovanje in dostop do storitev, pri tem pa v takšnem primeru ne odgovarja za nikakršno premoženjsko ali nepremoženjsko škodo, ki bi stranki utegnila nastati zaradi prekinitve dobave storitev s strani ponudnika.

Če ni v ponudbi ali v pisni pogodbi med stranko in ponudnikom izrecno določeno drugače, se pogodba med ponudnikom in stranko sklepa za čas, ki je naveden v določenem programu.

Odповed pogodbe lahko naročnik poda v pisni obliki – digitalni ali fizični (po pošti na naslov ponudnika).

Stranka se obvezuje, da bo poravnala vse obveznosti, ki so nastale do dneva prenehanja sodelovanja. Če stranka v primeru predplačila storitev za določeno časovno obdobje predčasno odpove pogodbo, ni upravičena do vračila vnaprej plačanega zneska, razen v primeru grobega kršenja pogodbenih obveznosti s strani ponudnika.

Ponudnik stranki omogoči dostop do naročenih oziroma kupljenih izobraževalnih vsebin takoj oziroma v najkrajšem možnem času po plačilu, vidnem na transakcijskem računu, v vsakem primeru pa vsaj naslednji delovni dan.

Načini plačila:

1. Storitve plačila z gotovino po povzetju je poštna storitev, pri kateri se naročeni izdelek dostavi kupcu na njegov naslov in vroči proti predhodnemu plačilu zneska naročila, ki vsebuje tudi strošek dostave/poštnine, in plačila stroška storitve po povzetju. Strošek poštnine je naveden na spletnih straneh in na naročilnici, ki jo prejme naročnik po e-pošti, ko odda spletno naročilo. Strošek storitve po povzetju zaračuna na licu mesta oseba (poštar) podjetja Pošta d.d. in ga lahko preverite pri ceniku Pošte Slovenije v Ceniku poštne storitve na povezavi: <https://www.posta.si/zasebno-site/Documents/Ceniki/Cenik-postnih-storitev-notranji-promet.pdf>
2. Plačilo na TRR– plačilo na transakcijski račun ponudnika. Na spletnih straneh se določene storitve (knjiga) (večina storitev z enkratnim plačilom) naroči preko naročilnice za posamezno storitev. Po izpolnitvi naročilnice in oddaji naročila stranka dobi na svoj E-mail potrdilo o naročilu. Naknadno, v čim krajšem času, ponudnik na podlagi naročila pošlje račun ali predračun stranki in lahko znesek za plačilo poravna preko svoje spletne banke ali pa s pomočjo UPN obrazca (univerzalni plačilni nalog).

Tehnični postopki za sklenitev pogodbe (naročilo)

Kot navedeno, se za sklenitev pogodbe šteje oddaja spletnega naročila ali izpolnjena naročilnica, ki jo ponudnik na zahtevo stranke pošlje naročniku po e-pošti. Uporabnik oziroma stranka odda naročilo na posameznih straneh s klikom na jasno označene gumbе in z napisom v košarico. Po kliku na gumb za naročilo je uporabnik preusmerjen na stran s 'košarico', kjer je možno izbirati količino, vpisati kode za popust in podobno. S klikom na gumb za nadaljevanje naročila je uporabnik preusmerjen na stran, kjer vpiše svoje podatke, ki so potrebni za naročilo (ime in priimek, naslov, GSM, E-naslov, možnost dodatnih opomb). Na isti strani je tudi povzetek naročila, na dnu strani pa mora uporabnik označiti strinjanje s temi splošnimi pogoji poslovanja. Naročilo se zaključi s klikom na gumb na dnu strani.

Po oddaji naročila uporabnik na svoj E-naslov prejme sporočilo z obvestilom, da je naročilo v obdelavi ter povzetkom naročila.

Po prejemu plačila prejme uporabnik 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 kupca v primeru napak pri naročilu in pa preverjanje lokacije (mesto in država) – spletna stran deluje le na območju Slovenije.

6. Roki za izvedbo storitev

Ponudnik mora storitev izvesti v roku, ki je naveden v ponudbi za posamezni program, delavnico, seminar ali drugo ponudnikovo storitev, v skladu s cenikom oziroma v korespondenci med ponudnikom in stranko.

V primeru višje sile se roki za izvedbo storitve podaljšajo za čas trajanja višje sile, pod pogojem, da ponudnik stranko obvesti o nastopu višje sile, takoj ko je to mogoče. Za višjo silo se štejejo tudi dogodki, ki izvirajo iz sfere ponudnika.

7. Avtorske pravice

Stranka (naročnik), v nobenem primeru ne more pridobiti nobenih avtorskih pravic na izobraževalnih programih ali modulih, ki jih je razvil ponudnik ali glede katerih je ponudnik imetnik materialnih avtorskih pravic. Ponudnik lahko kadarkoli spremeni način označitve avtorstva oziroma imetništva materialnih avtorskih pravic.

V primeru, da ponudnik izdelava določen izobraževalni program v sodelovanju z zunanjimi partnerji, se vse v zvezi z avtorskimi pravicami dogovori in zapiše za vsak tak izobraževalni program posebej.

Brez izrecnega pisnega soglasja ponudnika je stranki, prepovedano posegati v avtorska dela ponudnika, jih predelovati ali prirejati ter prenašati pravice na teh delih na tretje osebe.

8. Podpora strankam

Strankam je na voljo podpora, ki se praviloma vrši preko elektronske pošte ali telefonskih števil, ki so objavljene na spletnih straneh ponudnika.

Ponudnik je obvezan upoštevati le zahtevke za podporo, ki so bili oddani preko spletnih strani ponudnika ali poslani na elektronske naslove ponudnika, ki so za takšne primere navedeni na spletnih straneh, iz kontaktne e-pošte naročnika, ki jo je navedel ob naročilu storitev (v nadaljevanju e-pošta naročnika).

Nudenje podpore je lahko pogojeno oziroma omejeno z določeno vrsto naročniškega razmerja oziroma s cenikom ponudnika.

Naročnik z opravljenim naročilom storitev dovoli ponudniku pošiljanje informacij, obvestil in anketnih vprašalnikov, ki so neposredno ali posredno povezani s storitvami ponudnika, na e-pošto naročnika za ves čas trajanja pogodbenega razmerja.

9. Pravice in obveznosti ponudnika

Storitve ponudnika so odvisne od splošnega delovanja omrežja internet. Stranka razume, da je dostopnost strežnikov odvisna od tretjih oseb, ponudnik storitev pa bo naredil vse, kar je v njegovi moči za neprekinjeno in nemoteno delovanje.

Ponudnik se obvezuje, da bo vse svoje storitve opravljal na profesionalen način. Vsi izobraževalni programi bodo prilagojeni tako, da bodo razumljivi navedeni ciljni publiki in da bodo uporabniki od vsebine imeli obljubljeni koristi.

Ponudnik ima pravico uporabiti pozitivne izjave strank, ki jih pridobi preko elektronskih sporočil in telefonskih razgovorov, v tržne namene. Ponudnik se zavezuje, da bo podatke anonimiziral in s tem onemogočil identifikacijo stranke, razen v primeru, ko od stranke pridobi eksplicitno privolitve.

Ponudnik ima pravico uporabiti podatke iz strežniških dnevnikov in drugih virov za analitiko, boljše segmentacijo strank in trženje strankam.

10. Izključitev in omejitev odgovornosti ponudnika ter odgovornost stranke

Ponudnik ni odgovoren za škodo, ki bi pri uporabi njegovih storitev ali v zvezi z njimi nastala stranki, če je škoda posledica:

1. ravnanja stranke ali osebe, za katero stranka odgovarja oziroma deluje v strankinem interesu;
2. ravnanja tretjih oseb;
3. višje sile; za višjo silo se štejejo tudi daljša prekinitve dobave ali motnje v dobavi električne energije, nepredvidena napaka na strojni ali programski opremi, izpad internetnega omrežja ali motnje v dostopu do njega, tehnične težave ponudnika kolokacije strežnikov ali drugih dobaviteljev produktov in storitev, ki jih potrebuje ali uporablja ponudnik; navedeni dogodki se štejejo za višjo silo, tudi če izvirajo iz sfere ponudnika.

Ponudnik ni odgovoren za škodo, ki bi stranki ali z njo povezani osebi nastala zaradi okužb z virusi ali drugo zlonamerno kodo ali zaradi vdora v računalniški oziroma informacijski sistem.

Naročnik je odgovoren za izdelavo in shranjevanje varnostnih kopij svojih podatkov, ki se nahajajo na strežnikih ponudnika.

Uporabnik, ki pri uporabi storitve povzroči škodo ponudniku ali tretjim osebam, jo je dolžan povrniti po splošnih pravilih o odškodninski odgovornosti. Posredovanje podatkov, ki so potrebni za uveljavljanje odškodnine, oškodovancu ali od njega pooblaščenim osebam, sodišču ali drugemu pristojnemu organu se ne šteje za kršitev uporabnikovih poslovnih skrivnosti.

Stranka bo pri uporabi spletnih strani in aplikacij ponudnika uporabljala najnovejše različice brskalnikov Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Opera. V primeru, da stranka ne uporablja najnovejših različic brskalnikov, ponudnik ni odgovoren za napačno delovanje ali prikaz strani in aplikacij. Digitalna vsebina playness video knjižnice in digitalnih izobraževalnih modulov je dostopna preko interneta in nima drugih tehničnih zahtev.

10.1 Seznanitev z odgovornostjo podjetja za stvarne napake

Ponudnik se zavezuje, da bo naročniku izročil blago v skladu s predstavitvenim materialom ter pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

V skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov je napaka stvarna:

- 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.

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli ponudnikovih izjav o značilnostih blaga (izobraževalnih programov), ki jih je dal ponudnik zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem.

Za odgovornost za stvarne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ta zakon ne določa drugače.

Uveljavljanje pravic potrošnika z naslova stvarne napake

Naročnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti ponudnika v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita.

Naročnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in naročniku omogočiti, da stvar (izobraževalni program, material in podobno) pregleda.

Obvestilo o napaki lahko naročnik ponudniku sporoči osebno, o čemer mu ponudnik mora izdati potrdilo.

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

- odpravi napako v izobraževalnem programu oziroma materialu ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- vrne plačani znesek.

V vsakem primeru ima naročnik tudi pravico, da na podlagi pisno utemeljenih razlogov od ponudnika zahteva povrnitev stroškov, ki nastanejo zaradi pomanjkljivo pripravljenih izobraževalnih programov oziroma drugih produktov ali storitev ponudnika.

Pravice naročnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil ponudnika.

Obveznosti ponudnika v primeru stvarne napake

Če obstoj napake na določenem produktu ponudnika oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, mora podjetje čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugoditi potrošnikovi zahtevi.

Podjetje mora pisno odgovoriti naročniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na produktih oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen.

11. Pravice in obveznosti naročnika

Stranka, ki je fizična oseba in ki pridobiva ali uporablja storitve ponudnika za namene izven njene poklicne ali pridobitne dejavnosti (potrošnik), lahko odstopi od pogodbe v roku 14 dni po sklenitvi pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo določitev. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor). Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov (neuradno prečiščeno besedilo).

http://www.zps.si/images/stories/zakoni/zvpot_enpb_dec11.pdf

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo. Možnosti odstopa od pogodbe ni pri nakupu digitalnih vsebin (playness video knjižnica in/ali digitalni izobraževalni moduli), če je potrošnik odprl varnostni pečat oziroma se je registriral kot uporabnik.

O odstopu od pogodbe oziroma registracije v ponudnikov izobraževalni program mora stranka – potrošnik ponudnika obvestiti preko e-pošte (play@playness.com). V primeru, da je bila naročnina ali

nakup prekinjen v roku 14 dni, je ponudnik v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov dolžan vrniti znesek kupnine, kar naredi najkasneje v roku 14 dni od dneva prejema obvestila kupca o odstopu od pogodbe.

Obvestilo o odstopu lahko potrošnik predloži podjetju tudi na obrazcu iz petega odstavka b43d člena ZVPot: https://www.uradni-list.si/files/2011/RS_-2011-100-04254-OB~P005-0000.PDF

Vračilo opravljenih vplačil vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja) bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik (kar je najbolj običajno s plačilom na transakcijski račun), razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugačnega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Če pride do spremembe podatkov, ki jih je stranka navedla ob naročilu storitev, je dolžna o spremembi podatkov pisno obvestiti ponudnika najkasneje v roku 8 dni po nastanku spremembe. Poleg obvestila ponudniku, je stranka dolžna spremeniti podatke v uporabniških straneh in ostalih aplikacijah, ki jih nudi ponudnik. Naročnik trpi vse neugodne posledice opustitve obvestila o spremembi podatkov, tudi v primeru, če rok iz prejšnjega stavka še ni potekel.

Stranka odgovarja za tajnost, zaščito in uporabo dostopnih gesel ter uporabniških imen za dostop do storitev za sebe in za svoje uporabnike. Upoštevati mora tudi obstoječo zakonodajo glede objave in nujenja informacij, servisov in storitev ter odgovarja za vse posledice dovoljene in nedovoljene uporabe naročenih storitev za sebe in za svoje uporabnike.

12. Komunikacija

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje.

Oglasna elektronska sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj bo jasno razviden,
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, bodo označene kot takšne. Prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval.

Odveza odgovornosti

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih 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, bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega artikla.

Čeprav se ponudnik trudi zagotoviti natančne fotografije prodajnih artiklov, je potrebno vse fotografije jemati kot simbolične. Fotografije ne zagotavljajo lastnosti izdelka.

13. Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova play@playness.com. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Ponudnik bo v petih (5) delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal 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.

14. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi PLAYNESS d.o.o. ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

PLAYNESS d.o.o., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom [tukaj](#).

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

Vsi organi za reševanje sporov, navedeni na spodnji povezavi, ponujajo zunajsodni postopek poravnave, ki ga sprejema tudi Playness d.o.o.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov!

Playness, izobraževanje in razvoj, d.o.o.

Žabnica 82c, 1357 Notranje Gorice

Kontaktni podatki

T : +386 (0)41 518 824

E : play@playness.com

Splošni pogoji so bili nazadnje spremenjeni 12.04.2018.