

Splošni pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Biskvit, ki je v lasti Studio Biskvit d.o.o., so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), s priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za e-poslovanje.

Podatki o prodajalcu:

Studio Biskvit d.o.o.

Celovška cesta 149

1000 Ljubljana

Slovenija

E-naslov: info@biskvit.si

Matična številka: 9448454000

ID za DDV: SI52320715

IBAN: SI56 6100 0002 8216 677

SWIFT: HDELSI22

Družba je vpisana pri sodišču v Ljubljani, enota v Ljubljani, datum vpisa 03.08.2023, šifra dejavnosti G47.910.

Direktorica : Anja Justin.

Prodajalec: Studio Biskvit d.o.o..

Kupec: fizična ali pravna oseba, ki opravi nakup v spletni trgovini Biskvit.

Nakup: izmenjava blaga za plačilo.

Pogodbeno razmerje: nakup blaga predstavlja začetek pogodbenega razmerja med kupcem in prodajalcem.

Kupca (fizično ali pravno osebo) zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila).

Obdelovalec in upravljalca osebnih podatkov spletne trgovine Biskvit, ki se obdelujejo skladno s temi pravili, je Studio Biskvit d.o.o., Celovška cesta 149, 1000 Ljubljana.

Dostopnost informacij

Spletna trgovina Biskvit se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovila naslednje informacije:

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, matično in davčno številko);
- b) kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-naslov, telefon);
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev
- č) dostopnost izdelkov (vsak izdelek, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku);
- d) pogoje dostave izdelka (način, kraj in rok dostave);
- e) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza;
- f) način plačila in dostave;
- g) časovno veljavnost ponudbe;
- h) rok, v katerem je še mogoče odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka;
- i) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Ponudba artiklov in cene

Cena v spletni trgovini Biskvit je enaka za vse kupce spletne trgovine. Vse cene vsebujejo DDV. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti.

Naročilo in cene

Kupoprodajna pogodba med spletno trgovino Biskvit in kupcem je v spletni trgovini Biskvit sklenjena v trenutku, ko Spletna trgovina Biskvit kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o potrditvi njegovega naročila. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za spletno trgovino Biskvit kot za kupca.

Kupoprodajna pogodba (tj. prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku spletne trgovine Biskvit oziroma v administraciji spletne trgovine in je potrošnikom na voljo na njihovo pisno zahtevo.

Možnost dostave

Izdelke dostavljamo v naslednje države:

- Slovenija

Rok dostave

Zavezujemo se, da bodo vsa prejeta naročila odposlana v roku med 2 do 3 delovne dni od dneva naročila. Naročila, ki imajo označeno plačilo po predračunu, pošljemo takoj, ko prejmemo nakazilo na TRR. Naročila, naročena med vikendom in prazniki, pošljemo v roku 2 do 3 dni, s pričetkom trajanja roka na prvi delovni dan. Pri izdelkih, kjer je posebej označen daljši dostavni rok, se le-ta upošteva.

Osebni prevzem

Vsa naročila, oddana z izbrano možnostjo osebnega prevzema, obdelamo in pripravimo na prevzem najkasneje na naslednji delovni dan od dneva oddanega naročila, razen v primeru nedelj in praznikov, ko je naročilo obdelano in pripravljeno za osebni prevzem naslednji delovni dan. Ko naročilo pripravimo na osebni prevzem, kupca o tem obvestimo po elektronski pošti. Prevzemno mesto je v Studio Biskvit v Šiški na naslovu Celovška cesta 149, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: prevzemno mesto). Delovnik je objavljen na spletni strani <https://www.biskvit.si/delovni-cas-in-lokacija>.

Načini plačila

Spletna trgovina Biskvit omogoča naslednje načine plačila:

- plačilo s kreditno kartico, Paypal in Stripe preko spleta in na prevzemnem mestu v primeru osebnega prevzema
- plačilo po predračunu (UPN nalogu) na račun Studio Biskvit d.o.o.

Stroškov dostave variirajo glede na težo izdelka in lokacije kupca in se določijo ob oz po nakupu izdelka iz spletne trgovine Biskvit. Razen v primeru, ko gre za nakup storitve, saj v tem primeru stroškov dostave ni, temveč kupec prejme elektronsko potrdilo o plačilu tečaja/delavnice oz. drugih storitev.

Izdaja računa

Spletna trgovina Biskvit po dostavi in plačilu naročenih izdelkov kupcu pošlje račun. Na računu so razčlenjeni cena in vsi stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila.

Na spletni trgovini Biskvit je na za kupca vidnem mestu objavljeno obvestilo o obveznosti izdaje računa in izročitve računa kupcu ter obveznosti kupca, da prevzame in zadrži izdani račun, in sicer v obliki, kakršna je predstavljena spodaj:



Postopek obveščanja o nakupu

Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto.

Spletna trgovina Biskvit lahko za preverjanje podatkov ali zaradi zagotavljanja točnosti dobave pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko.

Postopek nakupa za pravne osebe s sedežem v Sloveniji je popolnoma enak kot za fizične osebe, le da na zaključku nakupa vpiše še naziv podjetja in davčno številko podjetja.

Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima kupec pravico, da v 14 dneh podjetju na elektronski naslov (info@biskvit.si) ali po kakšnem drugem pisnem komunikacijskem kanalu nedvomno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Kupec mora najkasneje v 14 dneh po sporočilu o odstopu od naročila podjetju vrniti blago. Kupec vrne blago na naslov: Studio Biskvit d.o.o., Celovška cesta 149, 1000 Ljubljana, Slovenija. Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od naročila, je neposredni strošek vračila blaga oz. poštnina.

Kupec mora izdelek vrniti prodajalcu (spletna trgovina Biskvit) nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.

Kupec ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke ter številko transakcijskega računa, na katerega želi prejeti vrnjeno plačilo. Vračilo plačila bomo opravili v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu od pogodbe in/ali prejetega vračila.

Odstop od pogodbe je za pravne osebe popolnoma enak, pri vračilu blaga ni potrebno navesti osebnih podatkov.

Odgovornost za stvarne napake

Prodajalec odgovarja za stvarne napake izdelka, v kolikor je paket v katerem je izdelek prispel do kupca nepoškodovan in potemtakem je poškodba nastala še pred transportom.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake, ki so posledica poškodbe med transportom (v tem primeru kupce naprošamo, da izpolnejo prijavo o poškodovani pošiljki pri pošti oz. zavrnejo poškodovano embalažo in s tem pošiljko, hkrati pa o tem obvestijo spletno trgovino Biskvit preko elektronske pošte, in sicer na info@biskvit.si). Neznatne stvarne napake se ne upoštevata.

Varnost

Spletna trgovina Biskvit uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil.

Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbita prodajalec in Squarespace. Avtorizacije kreditnih kartic se opravijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku spletne trgovine Biskvit.

Varovanje osebnih podatkov

Več o varovanju osebnih podatkov najdete v Izjavi o varstvu osebnih podatkov.

Komunikacija – prejemanje oglasnih sporočil

Prodajalec bo s kupcem stopil v stik prek sredstev komunikacij na daljavo le, če kupec izrecno privoli. Elektronska oglasna 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 spletna trgovina Biskvit izrecno spoštovala.

Pravno obvestilo

Spletna trgovina Biskvit in vsi podatki v njej, slike izdelkov, grafični in video elementi v spletni trgovini so zaščiteni in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja prodajalca.

Omejitev odgovornosti

Spletna trgovina Biskvit si po svojih najboljših močeh prizadeva zagotoviti ažurnost in pravilnost vseh objavljenih podatkov.

Izključitev odgovornosti

Pridržujemo si pravico onemogočiti spletno stran ali onemogočiti dostop do nje zaradi tehničnih ali drugih težav in vzdrževanja, kar pomeni tudi onemogočenje ali oviro za uporabo spletne trgovine. V primeru tehničnih težav na spletni strani si pridružujemo pravico preklicati oddana naročila, na katera je vplivala tehnična napaka. V tem primeru bo prodajalec v najkrajšem možnem času obvestil kupca o preklicu naročil in ga seznanil z nadaljnjimi koraki. Pred dostopom do spletne strani in uporabo le-te si mora kupec sam zagotoviti ustrezno zaščito programske opreme (antivirus itd.). Kupec mora poskrbeti tudi za varnost in zaupnost tistih podatkov, ki se uporabljajo za prijavo na spletni strani (elektronski naslov, geslo).

Pritožbe in spori

Prodajalec spoštuje veljavno evropsko zakonodajo o varstvu potrošnikov. Po svojih najboljših močeh se trudi izpolnjevati svojo dolžnost, to je vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se v primeru težav lahko kupec poveže po telefonu ali elektronski pošti.

Pritožba se odda prek e-poštnega naslova info@biskvit.si.

Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Prodajalec bo v najkasneje osmih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval, in ga vseskozi obveščal o poteku postopka.

Prodajalec si bo prizadeval po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

V primeru sodnega reševanja sporov je pristojno sodišče po stalnem oziroma začasnem prebivališču kupca.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nobenega 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.

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.