

POGOJI POSLOVANJA

Pogoji poslovanja na spletni strani www.popolnapostava.com

1. Uvod

Vse vsebine, objavljene na www.popolnapostava.com, so last podjetja Golden Tree d.o.o., in se lahko uporabljajo le v nekomercialne namene. Brez dovoljenja Golden Tree d.o.o. se jih ne sme kopirati, razmnoževati ali distribuirati na kakršen koli drug način.

Golden Tree d.o.o., si pridržuje pravico do sprememb vsebin, objavljenih na spletni strani www.popolnapostava.com.

Izrazi v teh Pogojih poslovanja, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni in veljajo za vse spole.

Dostopnost informacij

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

- identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, naslov),
- bistvene značilnosti blaga oziroma storitev,
- dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumnem roku),
- pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davke in stroške dostave),
- način plačila in dostave,
- časovno veljavnost ponudbe,
- 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,
- pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

2. Splošno

Ti splošni pogoji poslovanja veljajo za prodajo blaga in storitev, objavljenih na spletni strani www.popolnapostava.com, spletni trgovini podjetja Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce (v nadaljevanju tudi Golden Tree). Z uporabo spletnega mesta Popolna postava se vsak uporabnik strinja, da je seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja in da se z njimi v celoti strinja. Šteje se, da z oddajo naročila v kakršnikoli obliki v celoti sprejemate te splošne pogoje poslovanja.

3. Naročanje blaga in storitev

V spletni trgovini www.popolnapostava.com lahko blago in storitve naročite na naslednji način: Preko obrazca-naročilnice v spletni trgovini.

Pri naročilu preko obrazca na spletni strani je obvezna navedba telefonske številke, na katero vas bomo lahko brezplačno obveščali o poteku naročila (vsi prejeti SMSi so za vas brezplačni). Glede odstopa od naročila glejte točko 10.

Račun oz. kupoprodajno pogodbo prejme kupec na elektronski naslov, ki ga je navedel ob naročilu, prav tako pa se hrani na sedežu računovodskega servisa Inovativni računovodski servis, Maja Vogrinc s. p., Ulica Mirka Vadnova 1, 4000 Kranj.

Vsi dokumenti so shranjeni v zaščitnih omarah, katerih karakteristike zadostujejo točno določenim pravilom.

Postopek nakupa oz. naročila

Nakup na vseh spletnih straneh podjetja Golden Tree d.o.o. izvedete tako, da v obrazec za naročilo vpišete vaše podatke in kliknete na gumb za naročilo. Z oddajo naročila se kupec strinja z obveznostjo plačila.

- Izbira artikla: V obrazcu za naročilo izberete ustrezen izdelek oz. količino, ki jo želite naročiti. Pred klikom na gumb za naročilo so vam na spletni strani vedno dostopni podatki o izdelku, ki ga naročate.
- Nadaljujete s klikom na "nadaljuj na blagajno", kjer vpišete svoje podatke in se odločite za način plačila.
- Potrditev naročila: Ko oddate naročilo in se s tem posledično strinjate z obveznostjo plačila, boste preusmerjeni na spletno stran s sporočilom, da je vaše naročilo sprejeto. Poleg tega boste na vpisani e-mail naslov dobili potrdilo o naročilu z vsemi podatki glede vrste izdelka, količine, končne cene in datuma dostave.
- Preklic/sprememba naročila: Naročilo se smatra za potrjeno, če kupec naročila ne prekliče. Golden Tree d.o.o. ob prejemu potrditve o naročilu pregleda stanje zalog oz. možnost dobave. Če artikla ni mogoče dobaviti v navedenem roku, se kupca o tem obvesti na vpisano telefonsko številko oz. e-mail naslov. Kupec lahko svoje naročilo prekliče ali spremeni tako, da na spletni strani odda novo naročilo z novimi podatki, na elektronski naslov info@popolnapostava.com pa pošlje zahtevek za preklic naročila (dodati je potrebno številko naročila, ki ga preklicuje). Sprememba naročila je možna do 7. ure zjutraj, preden gre naročilo v obdelavo.
- Odpošiljanje: Golden Tree d.o.o. v dogovorjenem roku pripravi in odpošlje blago z dogovorjeno metodo pošiljanja. Z oddajo naročila se kupec obvezuje prevzeti paket. V primeru neprevzetja paketa, kupec nosi stroške, ki so podjetju nastali iz tega naslova.

Izdelki bodo poslani najkasneje v treh delovnih dneh od datuma naročila. Datum dostave (po tem ko podjetje odda paket ponudniku poštних storitev) je odvisen od ponudnika poštних storitev.

Pred zaključkom oziroma opravljenim plačilom lahko stranka preveri specifikacijo samega naročila (izdelki, količina, cena ...).

4. Cene in akcijske ponudbe

Vse cene, navedene na spletni strani, so izražene v evrih in vsebujejo DDV, ne vsebujejo pa stroškov pošiljanja. Izdani račun vsebuje poleg cene izdelka tudi stroške pošiljanja v višini, navedeni na naročilnici. Akcijske ponudbe (popusti) so lahko tedenske ali dnevne, oblikujejo se v odvisnosti od povpraševanja in razpoložljive zaloge.

Podjetja oziroma zavezanci za DDV morajo pri naročilu predložiti identifikacijsko številko oziroma davčno številko. Cene veljajo od 26. 1. 2023 in veljajo do preklica oziroma sprememb.

Kuponi za popust:

Ob naročilu lahko kupec vnese promocijski kupon, zaradi katerega se zniža vrednost artikla oz. storitve in s tem tudi skupna vrednost naročila.

Kuponi za popust (z izjemo kupona za brezplačno poštnino) ne veljajo na nobeno od naslednjih storitev: znesek poštnine, znesek dodatka za plačilo po povzetju, znesek "zavarovanje paketa" in na znesek storitve "Prednostno pošiljanje".

Kuponi oziroma popusti se ne seštevajo, zato lahko pri posameznem naročilu uporabite samo en veljaven kupon/popust.

5. Načini plačila

Naročeno blago in storitve lahko plačate na naslednja načina:

- plačilo s kreditno kartico,
- plačilo preko storitve PayPal s kreditno kartico ali debetno kartico,
- plačilo po povzetju – Pošta Slovenije

V 1. primeru blago plačate s kreditno kartico preko ene izmed naštetih storitev: Paymill, Checkout.com, Stripe.

V 2. primeru blago plačate preko storitve PayPal, provizijo krije podjetje Golden Tree d.o.o..

V 3. primeru blago plačate preko povzetja, kurirju podjetja Pošta Slovenije.

Za pravne osebe veljajo enaki pogoji naročanja in plačila izdelkov.

Strošek pošiljanja znaša 3,90 EUR (Pošta Slovenije).

6. Premium zavarovanje paketa

Pred oddajo naročila lahko obkljukate možnost premium zavarovanja paketa, kar pomeni, da bo vaš paket dodatno zavarovan za primer izgube ali poškodbe ob prejemu. Storitev se dodatno zaračuna, in sicer v višini 0,90 EUR.

V primeru, da je vaš paket izgubljen ali poškodovan ob prejemu, se zavezujemo nemudoma poslati nov paket. oz. v primeru že plačanega paketa vrnemo denar, če izdelka/izdelkov ni več na zalogi.

Storitev torej omogoča, da se stranka s to storitvijo IZOGNE potrebi po reklamacijskem postopku s kurirjem in po vračanju izdelka na svoje stroške. Dolgotrajni reklamacijski postopki s kurirji v tem primeru niso potrebni in ste na podlagi fotografije stanja paketa nemudoma upravičeni do zamenjave brez fizičnega preverjanja poškodovanega artikla. Storitev NE omogoča, da lahko stranka poškodovan artikel obdrži. Potrebo po vračanju starega izdelka določi prodajalec glede na vrednost in stopnjo poškodovanosti.

7. Prednostno pošiljanje (Na začetek vrste):

Pred oddajo naročila lahko obkljukate možnost prednostne obdelave, kar pomeni, da je naročilo obdelano isti ali najkasneje naslednji delovni dan. Storitev se dodatno zaračuna, in sicer v višini 1,90 EUR.

Prioritetna naročila so pripravljena in odposlana hitreje kot navadna, ampak zaradi samega poteka pošiljanja preko dostavnih služb, žal še vedno ne moremo zagotoviti, da bodo tovrstna naročila dostavljena hitreje ali da ne bo prišlo do zamude pri dostavi zaradi morebitnih

nepredvidljivih situacij pri dostavni službi (ekstremne vremenske razmere, tehnični problemi ...). Ta možnost pomeni le, da bo tovrstno naročilo pri nas pripravljeno kar se da hitro.

8. Pridržek lastninske pravice

Pridržujemo si lastninsko pravico na prodanem blagu in storitvah, ki ostanejo last podjetja tudi potem, ko so vam izročeni, vse dokler kupnine zanje ne plačate v celoti.

9. Odstop od pogodbe in vračilo blaga

Naročilo blaga in storitev lahko kadarkoli pred potrditvijo naročila prekličete.

Potrošnik ima pravico, da v štirinajstih (14) dneh od prevzema blaga podjetju sporoči (elektronski naslov: miha@popolnapostava.com), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket). Blago je treba vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Obrazec za odstop od pogodbe artiklov je uporabnikom [na voljo tu](#).

Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu 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 oz. sme potrošnik opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus, koda za popust ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Kupcu se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in se vrne uporabniku v obliki darilnega bona z novim obdobjem veljavnosti.

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 blaga. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se je potrošnik izrecno strinjal z uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. V primeru, da potrošniku nakup opravi s plačilom po povzetju, se vračilo uredi z nakazilom na transakcijski račun potrošnika.

Pravico do odstopa od pogodbe natančneje urejajo določila [Zakona o varstvu potrošnikov](#) (Uradni list RS, št. 130/22, v nadaljevanju tudi: ZVPot-1) (podrobno od 134. člena do 145. člena) .

Vračajočemu blagu mora biti priložena kopija računa ter vaši osebni podatki skupaj s številko osebnega bančnega računa, kamor vam vrnemo denar.

Če blago/storitve ne delujejo pravilno ali ne delujejo v skladu z vašimi pričakovanji, nam pišite preko obrazca za kontakt ali pošljite sporočilo na miha@popolnapostava.com. Na ta način se boste izognili morebitni napačni uporabi blaga/storitev in poškodbam samega blaga ter morebitnim poškodbam drugih stvari.

Institut odstopa od pogodbe je namenjen temu, da potrošnik pregleda izdelek, in sicer tako kot je nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik lahko uporabi institut odstopa od pogodbe v primeru prvega nakupa izdelka, pri vseh nadaljnjih naročilih in nakupih enakega izdelka pa instituta odstopa od pogodbe ni mogoče uporabiti, ker je potrošnik že pri prvem naročilu ugotovil naravo, lastnost in delovanje blaga.

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe iz prvega odstavka 134. člena Zakona o varstvu potrošnikov pri teh pogodbah (natančneje v 135. členu Zakona o varstvu potrošnikov):

1. o blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
2. o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
3. o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
4. o opravljanju storitve, ki potrošnika zavezuje k plačilu, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni;
5. o dobavi zapečatenih avdio ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
6. o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
7. o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
8. o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, če se je izvajanje začelo in, kadar pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, če:
 - je potrošnik predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka,
 - je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in
 - je podjetje predložilo potrdilo v skladu s šestim odstavkom 132. člena ali z drugim odstavkom 133. člena Zakona o varstvu potrošnikov.

10. Splošno

V kolikor naročilo vsebuje večje število istih produktov, in le teh po navodilih uporabe ni možno uporabiti v prvih 14 dneh, je naročnik do povračila celotne kupnine upravičen samo v primeru, ko na naslov podjetja pred potekom 14 dnevne roka vračila vrne preostanek naročila. V primeru, da stranka vrne izdelek z vidnimi znaki uporabe, do vračila ni upravičena, podjetje pa ta preostanek izdelka uniči in ga ne vrača stranki.

Primer: Če naročilo vsebuje 3 izdelke Golden Tree Omega 3 in stranka ne opazi zelenih rezultatov, bo celotna kupnina povrnjena samo v primeru, če pred predpisanim rokom 14-ih dni od naročila na sedež podjetja vrne dve polni škatlici Golden Tree Omega 3 in preostanek, ki ga 14 dneh ni porabila, saj je v prvem mesecu glede na predpisana navodila za uporabo dovoljeno zaužiti samo 30 od 60 kapsul (2 kapsuli na dan), ki se nahajajo v enem pakiranju Golden Tree Omega 3.

V kolikor stranka vrne več kot eno na pol prazno škatlico Golden Tree Omega 3 po 14-ih dneh uporabe, do povračila celotne kupnine ni upravičena. V primeru, da stranka vrne izdelek z vidnimi znaki uporabe, podjetje ta preostanek izdelka uniči in ga ne vrača stranki.

Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless

Pri nakupu izdelka Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless je potrošnik upravičen do 60 dnevnega roka za odstop od pogodbe.

Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila blaga (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket). Blago je treba vrniti prodajalcu najkasneje v roku 30 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

V kolikor naročilo vsebuje večje število istih produktov, in le teh po navodilih uporabe ni možno porabiti v prvih 60 dneh, je naročnik do povračila celotne kupnine upravičen samo v primeru, ko na naslov podjetja pred potekom 90 dnevnega roka vračila vrne preostanek naročila.

Popolna Bejba

V sklopu produkta Popolna Bejba je možno vračilo celotne kupnine tudi v primeru, ko stranka posreduje rezultate uspešne preobrazbe, ki so bili doseženi s pomočjo omenjenega programa.

V kolikor uporabnik želi po uspešni preobrazbi vračilo kupnine, nam to sporoči na naš e-mail naslov. S tem se strinja, da njene rezultate, zgodbo in ostale materiale uporabimo v oglaševalske namene in prenese avtorske pravice do teh materialov na podjetje Golden Tree d.o.o.

V kolikor se stranka s temi pogoji ne strinja, vračilo kupnine ni možno.

11. Uveljavljanje zahtevkov v primeru neskladnosti blaga

Kot potrošnik imate pravico, da uveljavljate svoje pravice iz naslova neskladnosti blaga ob upoštevanju določil [Zakona o varstvu potrošnikov](#) (podrobneje urejeno od 81. člena do 87. člena)

Prodajalec dobavi potrošniku blago, ki izpolnjuje zahteve iz 72., 73. in 74. člena Zakona o varstvu potrošnikov, kadar je to primerno, ter odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti blaga, če o neskladnosti obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila neskladnost odkrita. Kupec v obvestilu natančno opiše neskladnost. Kupec lahko obvestilo o neskladnosti sporoči preko elektronskega naslov info@popolnapostava.com. Obvestilu je treba priložiti račun ali številko naročila. Kupec mora prodajalcu omogočiti, da blago, za katerega uveljavlja zahtevek iz naslova neskladnosti, pregleda. Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, mora podjetje v roku 8 dni podati potrošniku pisni odgovor.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, ki se pokaže potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

Pravice iz prvega odstavka 81. člena Zakona o varstvu potrošnikov prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

V primeru neskladnosti blaga je kupec, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji in v spodaj zapisanem vrstnem redu, upravičen da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Pogoji in roki za vzpostavitev skladnosti so podrobneje določeni v 82. členu Zakona o varstvu potrošnikov, in sicer med drugim določa:

- kupec lahko od prodajalca zahteva, da v razumnem roku, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga (rok lahko prodajalec podaljša za največ 15 dni, in sicer glede na naravo, kompleksnost blaga, resnosti neskladnosti itd. O podaljšanju roka mora prodajalec obvestiti kupca pred potekom 30 dnevnega roka.);
- kupec lahko izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim, razen če je izpolnitev nemogoča, ali predstavlja nesorazmerne stroške v primerjavi z drugim zahtevkom, ob upoštevanjem vseh okoliščin.

Ne glede na vse zgoraj zapisano, lahko kupec odstopi od pogodbe in takoj zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Uveljavljanje pravice iz naslova neskladnosti blaga natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov (podrobneje od 81. člena naprej).

12. Ocenjevanje izdelkov in storitev

Vsi obiskovalci spletne strani lahko oddajo ocene za objavljene izdelke. Ocena ni povezana z uporabniškim računom.

Vsako prejeto oceno pred objavo ročno pregledamo in preverimo. Pri tem preverimo vsebino ocene, ali se vsebina ocene sklada s številko ocene. Filtrirane ocene niso vključene v prikazano skupno oceno.

Pridružujemo si pravico do zavrnitve objave komentarjev/ocen, za katere presodimo, da:

- bi lahko huje vznemirili, izzvali, napadali ali žalili druge;
- so rasistični, seksistični, homofobični, brez vsakršne povezave z objavljeno vsebino;
- namigujejo na spolnost, predstavljajo zlorabo ali so drugače neprimerni;
- vsebujejo surove kletvice ali druge očitno žaljive besede;
- kršijo predpise, zagovarjajo ali spodbujajo nezakonito ravnanje; to se nanaša zlasti na kazniva dejanja zoper čast in dobro ime, druga kazniva dejanja ali nedopustne posege v osebne pravice ter kršitev avtorskih in sorodnih pravic;
- predstavljajo oglaševanje izdelkov ali storitev drugih ponudnikov;
- vsebuje kontaktne podatke, ko so telefonska številka, poštni naslov ali elektronska pošta ali osebne podatke, ki niso javno objavljeni;
- vsebuje povezave na druge spletne strani;
- so zapisani v drugem jeziku in ne v slovenščini;
- opisujejo ali spodbujajo dejavnosti, ki bi lahko ogrozile varnost ali blagostanje drugih ljudi;
- veljajo za nezaželena sporočila t.i. »spam«, ki so v bistvu večkrat objavljena sporočila z isto ali podobno vsebino;
- ne sledijo nosilni zadevi na spletni strani.

Vse komentarje, kjer se ocena (število zvezdic) in vsebina mnenja ujemata in ne kršijo v prejšnjem odstavku zapisanih pogojev, objavimo na spletni strani, in sicer ne glede na to, ali gre za pozitivno ali negativno oceno.

13. Odgovornost

Za zaplete in težave, ki bi nastale ob morebitni nepravilni uporabi blaga/storitev, podjetje Golden Tree d.o.o. ne odgovarja. Prav tako zaposleni v centru za pomoč uporabnikom spletne trgovine Popolna Postava niso pristojni za osebno reševanje morebitnih težav glede uporabe blaga/storitev.

Podjetje Golden Tree d.o.o., ni odgovorno za morebitne občasne težave pri delovanju spletne strani www.popolnapostava.com, morebitno netočnost informacij ali za morebitno škodo, nastalo zaradi uporabe netočnih ali nepopolnih informacij.

Podjetje Golden Tree d.o.o., si pridržuje pravico od odstopa pogodbe oz. realizacije naročila, če nastane bistvena napaka v ponudbi. Bistvena napaka zajema elemente, na podlagi katerih podjetje Golden Tree d.o.o. ne bi pristalo na sklenitev pogodbe. Med omenjene napake spadajo tudi očitne napake v ceni, ki so lahko posledica tehničnih in drugih težav.

Komunikacija poteka izključno preko spletne strani in elektronske pošte.

14. Pritožbe in spori

Podjetje Golden Tree d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Podjetje Golden Tree d.o.o. se 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. Pritožbe lahko oddate pisno po elektronski pošti na naslov: miha@popolnapostava.com. Podjetje bo v treh delovnih dneh potrdilo, da je prejelo pritožbo, sporočilo kupcu, kako dolgo jo bo obravnavalo in ga vseskozi obveščalo o poteku postopka.

Podjetje Golden Tree d.o.o. si po svojih najboljših močeh prizadeva, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

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

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15), 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.

15. Piškotki in oglaševanje

Piškotki so majhne tekstovne datoteke, ki se shranijo na vaš računalnik ob obisku našega spletnega mesta in ne škodijo vaši strojni ali programski opremi. Njihovo shranjevanje je pod popolnim nadzorom brskalnika, ki ga ima uporabnik – ta lahko shranjevanje piškotkov po želji omeji ali onemogoči.

Piškotki niso škodljivi in so vedno časovno omejeni.

V slovenski zakonodaji uporabo piškotkov določa Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. [130/22](#), v nadaljevanju: ZEKom-2,) katerega 225. člen predstavlja pravno osnovo za skrb za zasebnost uporabnikov spleta.

Spletna stran www.popolnapostava.com za delovanje strani uporablja piškotke, ki ne hranijo osebnih podatkov, spremljajo pa aktivnosti obiskovalcev in zanimanje z namenom zagotavljanja boljše uporabniške izkušnje. Z uporabo spletne strani obiskovalci soglašajo z njihovo uporabo.

Zakaj so piškotki potrebni?

So temeljnega pomena za zagotavljanje uporabniku prijaznih spletnih storitev. Interakcija med spletnim uporabnikom in spletnim mestom je s pomočjo piškotkov hitrejša in enostavnejša. Z njihovo pomočjo si spletno mesto zapomni posameznikove preference in izkušnje, s čimer je prihranjen čas, brskanje po spletnih mestih pa bolj učinkovito in prijazno.

Podjetje vsakemu uporabniku ob začetku vsakokratne uporabe spletne trgovine dodeli piškotek za identifikacijo, spremljanje nakupovalne košarice in zagotavljanje sledljivosti, ki se v pomnilniku strežnika shranjuje le za čas trajanja obiska spletne trgovine in se izbriše po eni uri neaktivnosti. Podjetje lahko na osebni računalnik uporabnika shrani tudi nekatere trajne piškotke, kot npr. identifikacijska številka uporabnika v šifrirani obliki za prepoznavanje ob naslednjem obisku spletne trgovine ali ocene artiklov, s pomočjo katerega uporabnik ve, katere artikle je že ocenil, posredno pa tudi piškotke zunanje storitve Google Analytics, ki služijo analizi obiskov spletnega mesta. Podjetje lahko te podatke v anonimizirani sumarni obliki uporabi za namene statističnih analiz. Za potrebe zagotavljanja spletne varnosti podjetje zbira tudi IP naslove, iz katerih uporabniki dostopajo do spletne trgovine.

Onemogočanje piškotkov

Vi odločite, ali boste dovolili shranjevanje piškotkov na vaši napravi. Nastavitve za piškotke lahko nadzirate in spreminjate v vašem spletnem brskalniku.

Za informacije o nastavitvah za piškotke izberite spletni brskalnik, ki ga uporabljate:

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Opera](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Safari](#)

Če spremenite, ali izbrišete brskalnikovo datoteko s piškotki, spremenite ali nagradite vaš brskalnik ali napravo, boste morda morali ponovno onemogočiti piškotke. Postopek za upravljanje in brisanje piškotkov se razlikuje od brskalnika do brskalnika. Če pri tem potrebujete pomoč, lahko pogledate v brskalnikovi pomoči uporabnikom. Sledenje Google Analytics lahko onemogočite tudi na naslednji [povezavi](#).

Piškotki, uporabljeni na tem spletnem mestu

Ime piškotka	Trajanje	Podjetje	Namen
--------------	----------	----------	-------

U	2 meseca	Adsymptotic	Remarketing
wp_automatewoo_visitor_8959e840ebf05cfa4497ea44e25855b8	2 leti	AutomateWoo	Remarketing
wp_automatewoo_session_started	Trajanje seje	AutomateWoo	Remarketing
uid	1 leto	Outbrain	Remarketing
criteo_write_test	1 dan	Outbrain	Remarketing
IDE	1 leto	DoubleClick	Remarketing
test_cookie	1 dan	DoubleClick	Remarketing
fr	2 meseca	Facebook	Delovanje Facebook vtičnika
_ga	2 leti	Google Inc.	Statistika ogledov spletne strani
_gat	1 dan	Google Inc.	Statistika ogledov spletne strani
_gid	1 dan	Google Inc.	Statistika ogledov spletne strani
__cfduid	1 leto	Metrilo	Statistika ogledov spletne strani
__cfduid	1 leto	One Signal	Spletna obvestila

criteo	1 mesec	Outbrain	Remarketing
__cfduid	1 leto	Paymill	Delovanje plačniškega sistema
Pookie	1 leto	Plista	Remarketing
um	1 mesec	Plista	Remarketing
_hjIncludedInSample	Trajanje seje	Hot Jar	Statistika ogledov spletne strani
PHPSESSID	Trajanje seje	Golden Tree	Izboljšanje uporabniške izkušnje
woocommerce_cart_hash	Trajanje seje	Golden Tree	Shranjevanje košarice
woocommerce_items_in_cart	Trajanje seje	Golden Tree	Shranjevanje izdelkov
wp_woocommerce_session_8959e840ebf05cfa4497ea44e25855b8	2 dni	Golden Tree	Shranjevanje izdelkov
popolnapostava_first_visit	1 leto	Golden Tree	Spremljanje novih obiskovalcev
JSESSIONID	Trajanje seje	New Relic	Statistika ogledov spletne strani
m	10 let	Stripe	Delovanje plačniškega sistema

__stripe_mid	1 leto	Stripe	Delovanje plačniškega sistema
__stripe_sid	1 dan	Stripe	Delovanje plačniškega sistema
nsr	Trajanje seje	Stripe	Delovanje plačniškega sistema
t_gid	1 leto	Taboola	Spremljanje nakupa
taboola_usg	1 leto	Taboola	Spremljanje nakupa
taboola_vmp	1 leto	Taboola	Spremljanje nakupa
B	1 leto	Yahoo	Remarketing
VISITOR_INFO1_LIVE	6 mesece	Youtube v	Delovanje ogledovanja Youtube videov
PREF	1 leto	Youtube	Delovanje ogledovanja Youtube videov
YSC	Trajanje seje	Youtube	Delovanje ogledovanja Youtube videov
uuid	1 mesec	Falk Technologies	Remarketing
dspuuid-D66	1 mesec	Falk Technologies	Remarketing

kuid	6 mesecev	Krux Digital	Remarketing
lidid	2 leti	Krux Digital	Remarketing
cblon	4 dni	Active Campaign	Remarketing
cbuid	60 let	Active Campaign	Remarketing
cbuid_meta	1 teden	Active Campaign	Remarketing
cto_tld_test	1 dan	Active Campaign	Remarketing
ck1	6 mesecev	Live Ramp Inc	Remarketing
drtn1450830285	6 mesecev	Live Ramp Inc	Remarketing
rlas3	6 mesecev	Live Ramp Inc	Remarketing
rtn1-z	6 mesecev	Live Ramp Inc	Remarketing
AWSELB	Trajanje seje	Checkout ltd	Delovanje plačniškega sistema
tuuid	2 leti	Revcontent	Remarketing
tuuid_last_update	2 leti	Revcontent	Remarketing
um2	2 meseca	Revcontent	Remarketing

16. Varstvo osebnih podatkov

Splošno

Vsi izrazi uporabljeni v tem poglavju imajo pomen kot ga določata vsakokratno veljavni Zakon o varstvu osebnih podatkov ter Splošna uredba o varstvu podatkov (angl. General Data Protection Regulation – GDPR).

Golden Tree d.o.o. (v nadaljevanju Podjetje) obdeluje osebne podatke v okviru svojih storitev, ki jih ponuja. Podjetje se zavezuje, da bo z ustreznimi organizacijskimi in logično-tehničnimi ukrepi varovalo zaupnost osebnih podatkov in zasebnost uporabnikov svojih storitev.

Za pravilnost, popolnost in ažurnost podatkov, ki jih vnesejo uporabniki, podjetje ne odgovarja. Podjetje ne posreduje tretjim osebam, razen pogodbenim izvajalcem, s katerimi ima ponudnik sklenjeno pogodbo o varovanju osebnih podatkov in ki so pogodbeno zavezani k istim standardom varovanja osebnih podatkov kot podjetje.

Zbirke osebnih podatkov podjetje hrani na območju Evropske unije ter jih ne iznaša v druge države.

Namen uporabe

Osebni podatki, ki so pridobljeni preko spletnih strani, v upravljanju podjetja, za namen izvedbe spletnega nakupa, se uporabljajo izključno za potrebe izvedbe in dostave naročila.

V primeru določenih storitev (kot npr. prejemanje rednih obvestil podjetja oz. ostalih promocijskih aktivnosti) podjetje osebne podatke zbira z izrecno privolitvijo posameznikov. Posameznik lahko privolitev kadarkoli umakne v skladu z določbami teh pogojev.

S privolitvijo k hrambi, obdelavi in posredovanju osebnih podatkov s sodelovanjem v nagradnih igrah ali pri naročilu na novice preko elektronske pošte, posameznik dovoljuje podjetju, da kot upravljavec zbirke osebnih podatkov obdeluje zbrane osebne podatke za namene vzorčenja, anketiranja in statistične obdelave podatkov, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe in segmentacije, za raziskave trga, obveščanje o ponudbi, novostih in ugodnostih, za pošiljanje novic preko elektronske pošte, telefonske številke in/ali drugega oglasnega gradiva, obveščanju uporabnikov o storitvah spletnega centra in podjetja Golden Tree d.o.o. ter povezanih oseb.

Rok hrambe

V primeru, da podjetje obdeluje osebne podatke na podlagi privolitve se le-ti obdelujejo do preklica privolitve z zahtevo za odstranitev osebnih podatkov iz baze.

V kolikor se osebni podatki obdelujejo na drugi pravni podlagi (npr. izvrševanje prodajne pogodbe, na podlagi zakonskih določb) pa podjetje hrani osebne podatke toliko časa, kolikor je nujno potrebno za doseg namena, zaradi katerega so bili podatki zbrani, oziroma toliko časa kot to določa vsakokratno veljavna zakonodaja.

Uveljavljanje pravic posameznikov

V primeru, da imate vprašanja glede obdelave vaših osebnih podatkov oziroma bi radi uveljavljali katero izmed spodaj naštetih pravic, povezanih z vašimi osebnimi podatki, se obrnite na: info@popolnapostava.com ali nam pošljite zahtevek po pošti, Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce.

Podjetje bo, za potrebe zanesljive identifikacije v primeru uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki od posameznika zahtevalo dodatne podatke, ukrepanje pa lahko zavrne le v primeru, da dokaže, da posameznika ne more zanesljivo identificirati.

Podjetje se zavezuje, da bo na zahtevo posameznika po uveljavljanju katere izmed spodaj navedenih pravic, podalo odgovor najkasneje v roku 30 dni. V kolikor zahteve ne bo moč izpolniti v celoti v navedenem roku, bo podjetje to posamezniku sporočilo skupaj z ustrezno obrazložitvijo.

Pravica do obveščanja

Pravico imate do informacij o tem katere vaše osebne podatke obdeluje podjetje, na kakšni podlagi, za kakšen namen in koliko časa jih hrani.

Pravica do pozabe

V kolikor ne želite več, da se vaši osebni podatki, ki jih hrani in obdeluje podjetje, obdelujejo in ob pogoju, da ni drugih zakonitih temeljev za njihovo nadaljnjo hrambo, lahko od podjetja kadarkoli zahtevate, da se vaši osebni podatki zbrisajo.

Pravica zahtevati popravek, izbris ali vložiti pritožbo

Preko v tem delu Pogojev navedenih kontaktnih podatkov lahko kadarkoli zahtevati popravek ali izbris osebnih podatkov, ter vložiti pritožbo glede obdelave vaših osebnih podatkov s strani podjetja.

Iz baze prejemnikov obvestil se lahko kadarkoli odjavite preko miha@popolnapostava.com ali s klikom na povezavo »Odjavi tukaj« na dnu promocijskih elektronskih sporočil.

Za odjavo od občasnih promocijskih SMS sporočil kliknite na povezavo, ki se nahaja na dnu prejetega SMS sporočila. Preusmerjeni boste na spletno stran, na kateri vpišete svojo telefonsko številko oz. telefonsko številko na katero ne želite več prejemati promocijskih SMS sporočil. Po vpisu telefonske številke kliknite na rdeči gumb, na katerem piše "Odjava" in vašo telefonsko številko bomo odstranili iz baze prejemnikov sporočil.

Registrirani uporabniki lahko kadarkoli prenehajo uporabljati spletno trgovino in lahko prekličejo svojo registracijo. To storijo tako, da s pisno izjavo sporočijo preklic registracije. Pred podajo izjave o preklicu registracije mora uporabnik podjetju poravnati vse še neporavnane obveznosti iz naslova opravljenih nakupov v spletni trgovini. Podjetje bo zaupnost osebnih podatkov in zasebnost uporabnikov spletne trgovine v okviru te politike zasebnosti varovalo tudi v primeru preklica registracije.

Pravica do prenosljivosti

Posameznik lahko od obdelovalca zahteva, da mu zagotovi osebne podatke v zvezi z njim, ki jih je posredoval upravljavcu, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki.

Pravica do pravnega sredstva in sankcije

Posameznik ima pravico vložiti pritožbo pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije), pa tudi pravico do pravnih sredstev zoper odločitev nadzornega organa ali v primeru neukrepanja nadzornega organa. V vsakem primeru vas naprošamo, da se najprej poslužite pravice do pritožbe neposredno pri podjetju, preko zgoraj navedenih kontaktnih podatkov.

Pravice vezane na avtomatizirano obdelavo

Posameznik ima pravico ne biti podvržen ukrepom, ki izhajajo zgolj iz profiliranja, analize ali predvidevanj z uporabo avtomatiziranih sredstev obdelave. Posameznik lahko v tem primeru vloži pritožbo preko zgoraj navedenih kontaktnih podatkov.

Pravica do umika privolitve

Posameznik ima pravico do umika privolitve za nadaljnjo obdelavo osebnih podatkov, ko le-ta obdelave temelji na privolitve (npr. v primeru prejemanja promocijskih sporočil).

Podatki o podjetju:

Golden Tree d. o. o.

Alpska cesta 43

4248 Lesce

Matična številka: 6708501000

ID za DDV: SI28639103 (zavezanec za plačilo davka)

Družba je registrirana pri okrožnem sodišču v Kranju št. SRG 2014/46021 z dne 17. 10. 2014

Osnovni kapital: 7.500,00 EUR

Transakcijski račun pri Lon d. d. Kranj, št: SI56 6000 0000 0453 449

Pogoji poslovanja so bili posodobljeni 26. 1. 2023.