**O nas**

**Dentago d.o.o.**
Ljubljanska 12F
1236 Trzin

* **Status subjekta: vpisan**
* **Datum vpisa subjekta v register: 02.12.2014**
* **Srg vpisa subjekta: 2014/52803**
* **DDV ID številka**: SI45539413
* **Zavezanec za DDV**: DA
* **Matična številka**: 673647500
* **Osnovni kapital**: 7.500,00 EUR
* **TRR:**: IBAN SI56 1010 0005 3822 870 (Banka Intesa Sanpaolo d.d.)

## Kontakt za informacije in pomoč uporabnikom

* E-pošta: info@dentago.si
* **Telefon: 01 562 1231**

Naročilo lahko oddate tudi preko telefona. Pokličite nas na 01 562 1231. Na voljo smo vam od **ponedeljka** do **petka** od 8.00 do 17.00

## SPLOŠNI POGOJI SPLETNE TRGOVINE WWW.DENTAGO.SI

**1. SPLOŠNO**

V splošnih pogojih poslovanja spletne trgovine DentaGo (v nadaljevanju: spletna trgovina) so določeni pogoji nakupa in prodaje izdelkov v spletni trgovini, ki jo upravlja podjetje DentaGo, d.o.o., Ljubljanska cesta 12 F, 1236 Trzin (v nadaljevanju: ponudnik), registrirano za opravljanje prodaje prek spleta.
Spletna trgovina omogoča nakup medicinskih pripomočkov, kozmetike in drugih izdelkov prek spletnega naslova: [www.dentago.si](http://www.dentago.si).

Splošni pogoji so sestavljeni v skladu z veljavno slovensko zakonodajo in Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot). Splošni pogoji so javno objavljeni na vidnem mestu na spletni strani in so stalno dostopni na vseh straneh spletne trgovine. Ponudnik tudi pred nakupom izrecno opozarja na splošne pogoje ter zahteva, da se kupec z njimi seznani in da se z njimi strinja, preden opravi nakup. Če se kupec z njimi ne strinja, ne more opraviti nakupa. Ponudnik si pridržuje pravico, da kadar koli  in brez predhodnega obvestila spremeni splošne pogoje v spletni trgovini. Spremembe začnejo veljati z dnem njihove objave. Vse spremembe splošnih pogojev so za uporabnike zavezujoče.

**2. OPREDELITEV POJMOV V SPLETNI TRGOVINI**

V spletni trgovini uporabljamo naslednje pojme:

**Uporabnik** spletne trgovine je oseba, ki spletno trgovino uporablja.
**Kupec** v spletni trgovini je uporabnik, ki opravi nakup prek spletne trgovine. Kupec je lahko potrošnik ali pravna oseba. Če je kupec pravna oseba, se v polja za vpis podatkov o podjetju vnesejo osebni podatki zakonitega zastopnika pravne osebe. Zaradi izvajanja pravic na podlagi Zakona o varstvu potrošnikov je treba razlikovati med kupcem, ki je fizična oseba (potrošnik),  in kupcem, ki je pravna oseba. Za kupce, ki so pravne osebe, ne veljajo določila ZVPot, ampak določila iz teh splošnih pogojev.
**Naročilo ali nakup** so vsi izdelki, ki jih je kupec naročil v spletni trgovini.

**3. NAROČILO**

V spletni trgovini je mogoče naročiti izdelke 24 ur na dan 7 dni v tednu. Izdelke je mogoče naročiti v slovenskem jeziku, dostavljajo pa se na območju Evropske unije. Naročilo lahko izvede fizična ali pravna oseba.

Če nakup opravi pravna oseba, je treba izpolniti dodatna podatkovna polja za identifikacijo pravne osebe in odgovorne osebe pravne osebe.

Naročilo postane veljavno in nepreklicno, ko ga kupec odda (pritisne v košarici gumb „Oddajte naročilo“), takoj zatem pa prejme elektronsko obvestilo ponudnika o uspešni oddaji naročila. To elektronsko obvestilo ni potrdilo, da je izdelek na zalogi ali da se je začela odprema. V primeru plačila s plačilno kartico ali po povzetju bo naročilo potrjeno in odpremljeno najkasneje v 2 delovnih dneh po oddaji naročila. V primeru plačila po predračunu bo kupec obvestilo o potrditvi in odpremi naročila prejel takoj po plačilu naročila. Ko je skupni znesek naročila nakazan na tekoči račun ponudnika, je naročilo plačano. Za plačilo naročila po predračunu ima kupec na voljo 7 dni, če v tem času naročila ne plača, lahko ponudnik naročilo/pogodbo prekliče.

Če naročenega izdelka ni na zalogi ali naročila ni mogoče izvesti zaradi drugih razlogov, bo kupec o tem obveščen po elektronski pošti.
Če ponudnik sumi, da je prišlo do zlorabe spletne trgovine, lahko naročilo zavrne. Z izvedbo naročila kupec potrjuje, da je bil seznanjen s splošnimi pogoji in da je bil nanje izrecno opozorjen.

Pogodba o nakupu je shranjena pri ponudniku. V vsakem primeru pa lahko uporabnik zahteva pogodbo o nakupu prek elektronske pošte: info@dentago.si

**4. POSTOPEK SKLENITVE POGODBE**

**4.1. Koraki, ki vodijo do sklenitve pogodbe**
Na voljo do sklenitve kupoprodajne pogodbe so naslednji koraki:
-         Iskanje posameznega izdelka v ponudbi izdelkov spletne trgovine
-         Izbor izdelka ali izdelkov v spletni trgovini
-         Dodajanje izbranega izdelka v košarico
-         Izbor količine izdelka za nakup v nakupovalno košarico
-         Pregled cene izbranega izdelka v izbrani količini
-         Podatki o kupcu, kjer se že registrirani uporabniki vpišejo s svojim uporabniškim imenom in geslom ali izberejo hitri nakup, kjer vpišejo potrebne podatke
-         Dodaja naslova za dostavo, v primeru, da se razlikuje od naslova na računu
-         Izbor načina plačila (po povzetju, po predračunu ali preko paypal-a)
-         Pregled naročila z morebitnimi stroški dostave
-         Potrditev in oddaja naročila in s tem zaključek nakupa

**4.2. Tehnična sredstva za prepoznavanje in popravo napak pred oddajo naročila**
Pred zaključkom in oddajo naročila je uporabniku, v tem primeru kupcu, omogočeno, da:
-         Vidi in pregleda, katere izdelke je izbral in dodal v košarico
-         Vidi in pregleda ceno posameznega izdelka in skupno ceno celotne izbrane količine posameznega izdelka
-         Ceno in količino vseh izbranih izdelkov
-         Spreminja količino izbranih izdelkov
-         Odstrani izdelke iz košarice
-         Dodaja račun za podjetje
-         Spreminja način plačila

DentaGo d.o.o. kot ponudnik pošlje potrdilo o prejemu naročila na elektronski naslov uporabnika, kupca, ki ga je ta navedel. Vsa naročila se v elektronski obliki hranijo pri ponudniku.

**5. CENE**

Vse cene so v evrih (EUR) in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV), ne zajemajo pa stroškov dostave oziroma poštnine. Pri nakupu veljajo cene in popusti v trenutku oddaje naročila. Roki veljavnosti akcijskih cen so navedeni v spletni trgovini. Akcijske cene oz. posebni popusti, veljavni ob nakupu, se ob oddaji naročila samodejno upoštevajo in jih ni treba posebej uveljavljati. Če se akcijska cena ali popust zaradi kakršnega koli razloga ob končnem obračunu v sistemu ne upošteva, mora uporabnik ponudnika o tem predhodno obvestiti in zahtevati popravek obračuna ali odpravo napake v ceni. Če kupec poravna znesek, ki je bil končno obračunan brez določenega popusta ali akcijske cene, se šteje, da je konkludentno (molče) sprejel ceno iz končnega obračuna in pri ponudniku ne uveljavlja naknadnega ugovora. Ponudnik se lahko kljub temu, glede na posamezne okoliščine, po lastni presoji odloči, da kupcu povrne razliko v ceni ali mu izda dobropis za prihodnje nakupe v spletni trgovini.

Navedene cene veljajo le za nakupe v spletni trgovin. Pridružujemo si pravico do dnevnih sprememb cen izdelkov v spletni trgovini brez predhodnega obvestila.

**6. MOŽNOSTI PLAČILA**

**Dostava za Slovenijo:** v spletni trgovini so **kupcu z dostavo v Sloveniji** na voljo 3 možnosti plačila:

**– plačilo po povzetju:** kupec plača kupnino poštnemu uslužbencu ob prevzemu blaga.
**– plačilo preko paypala: kupec nakaže znesek na paypal račun podjetja na dentagoint@gmail.com**
**– plačilo po predračunu:** predračun je poslan na e-naslov kupca. Kupec pri plačilu predračuna navaja podatke iz omenjenega predračuna. Naročeni izdelki bodo odpremljeni takoj po prejetem plačilu. Dokler ni plačana celotna kupnina, ostane naročeno blago last ponudnika.

**Dostava za tujino:** v spletni trgovini sta **kupcu z dostavo izven Slovenije (v države Evropske Unije)** na voljo 2 možnosti plačila:
**– plačilo preko paypala: kupec nakaže znesek na paypal račun podjetja na dentagoint@gmail.com**
**– plačilo po predračunu:** predračun je poslan na e-naslov kupca. Kupec pri plačilu predračuna navaja podatke iz omenjenega predračuna. Naročeni izdelki bodo odpremljeni takoj po prejetem plačilu. Dokler ni plačana celotna kupnina, ostane naročeno blago last ponudnika.

**7. DOSTAVA**

Dostavo opravlja Pošta Slovenije ali GLS na želeni naslov.

Glede na višino nakupa so stroški dostave **za kupce z dostavo v Sloveniji** naslednji:

Dostava za Slovenijo Strošek dostave

Nakupi do 2 kg 2,20 eur

Nakupi od 2.01-5 kg 3,50 eur

Nakupi od 5.01 kg 5,00 eur

Strošek dostave **za kupce izven Slovenije - v države Evropske Unije** so ne glede na višino nakupa fiksno določeni za vsako državo posebej. Stroški dostave po državah so naslednji:

Hrvaška 8,00 eur

Avstrija, Nemčija, Madžarska 12,00 eur

Belgija, Češka, Luksemburg, Slovaška, Italija, Nizozemska 14,00 eur

Portugalska, Španija, Velika Britanija, Danska, Francija,

Grčija, Poljksa, Romunija, Švedska, Bolgarija Estonija,

Litva, Latvija, Finska, Irska 15,00 eur

**8. OSEBNI PREVZEM**

Spletno naročilo lahko prevzamete osebno na sedežu podjetja DentaGo d.o.o.
Strošek poštnine se v primeru osebnega prevzema naročila NE obračuna.

**Plačilni pogoji pri osebnem prevzemu**
Spletno naročilo, ki ga boste osebno prevzeli, morate že vnaprej plačati z katerimkoli izmed 3 načinov plačila.

**9. DOBAVNI ROK**

**Dostava za Slovenijo:** Dobavni rok naročila za izdelke na zalogi je praviloma 2–5 delovnih dni. Za izdelke, ki trenutno niso zalogi, je dobavni rok naveden pri izdelku (približno 1 teden). Če je treba izdelke naročiti in je rok dobave daljši od 14 delovnih dni, ponudnik o tem predhodno obvesti kupca z elektronskim sporočilom.

**Dostava za tujino:** Dobavni rok za naročila na zalogi je od 7-14 dni. Za izdelke, ki trenutno niso na zalogi, je dobavni rok okvirno 14-21 dni. Če je treba izdelke naročiti in je rok dobave daljši od 14 delovnih dni, ponudnik o tem predhodno obvesti kupca z elektronskim sporočilom.

**10. VRAČILO BLAGA**

Kupec ima pravico, da v 14 dneh obvesti podjetje, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločite. To sporoči na e-naslov: info@dentago.si. Pri tem potrošnika bremenijo le stroški vračila blaga.

Odstopni rok začne teči z dnem, ko potrošnik pridobi dejansko posest nad blagom.

Kupec mora podjetje o odstopu od pogodbe obvestiti na obrazcu ([obrazec dobite tu](https://www.dentago.si/wp-content/uploads/2020/06/obrazec_za_vracilo_blaga.docx)) ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Odstopna izjava mora biti poslana v roku, ki je določen za odstop od pogodbe. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je pošiljka oddana v roku.

V primeru odstopa od pogodbe bo podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrnilo vsa prejeta plačila. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugačnega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Vrnitev plačila lahko zadržimo do prejema vrnjenega blaga oz. do prejema dokazila, da ste blago poslali nazaj.

Odstop od pogodbe ni možen v posebnih primerih, določenih v ZVPot ter v morebitni drugi zakonodaji s področja zdravil ali medicinskih pripomočkov.

Če je potrošnik blago že prejel in od naročila odstopi, mora blago nepoškodovano in v nezmanjšani količini poslati ponudniku v 14 dneh po poslanem sporočilu o odstopu od naročila. Priložen mora biti račun. Čeprav to ni obvezno, bomo veseli navedbe razloga za vračilo.

**Vračilu blaga je treba obvezno priložiti tudi kopijo originalnega računa.**
Kupec lahko blago vrne tako,

1) da poštno pošiljko pošlje na spodnji naslov ponudnika, pri čemer **stroške vračila blaga krije kupec.**
"Za spletno trgovino"
DentaGo d.o.o.
Ljubljanska cesta 12 F
1236 Trzin

2) da obišče sedež podjetja in o**b vračilu priloži kopijo originalnega računa.**

V primeru **zamenjave blaga**, ki ni posledica reklamacije, kupec krije vse stroške povezane s tem, to je stroške vračila blaga, stroške ponovnega pošiljanja blaga in morebitno razliko v ceni.

**11. REKLAMACIJA**

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je stvarna:

1.     če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
2.     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;
3.     če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
4.     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 prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Prodajalec 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.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:
-       odpravi napako na blagu ali
-       vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
-       blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
-       vrne plačani znesek.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti.

Pravice potrošnika ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Kupec sporoči reklamacijo na e-naslov: info@dentago.si, vrnjenemu blagu pa mora **priložiti kopijo originalnega računa**. Ponudnik bo v 5 delovnih dneh po pisnem sporočilu kupca potrdil prejem reklamacije in mu sporočil, kako bo potekal postopek obravnave reklamacije. Obrazec za reklamacijo dobite [tu](https://www.dentago.si/wp-content/uploads/2020/06/obrazec_za_reklamacijo_blaga.docx)**.**

**12. REŠEVANJE SPOROV**

Kupec se v primeru napak pri pošiljanju ali na dobavljenem blagu obrne najprej na prodajalca neposredno, s pritožbo. Prodajalec nato, v primernem času, glede na naravo problema, kupcu odgovori tako, da pritožbo zavrne ali potrdi ter ponudi možne rešitve zadeve.

V skladu z 32. členom Zakona o izvensodnem reševanju sporov (ZIsRPS) DentaGo d.o.o. ne priznava pristojnosti izvajalcev IRPS za reševanje potrošniškega spora, ki ga kupec lahko sproži v skladu s tem zakonom. Pritožbo lahko kupec vloži tudi na EU platformi za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Spletna povezava do SRPS je dostopna [tukaj](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL).

**13. ODGOVORNOST**

Spletna trgovina deluje po principu kataloške prodaje, podatki o dobavi pa so ustvarjeni na podlagi informacij s strani dobaviteljev artiklov in so informativne narave. Kljub prizadevanju za stalno ažuriranost spletne trgovine in dobavnih rokov se lahko zgodi, da se podatki o lastnostih artiklov, njihovi ceni ali dobavi spremenijo tako hitro, da ponudnik podatkov ne uspe popraviti in so artikli še vedno nespremenjeni na seznamu spletne trgovine. V takem primeru bo ponudnik kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila, zamenjavo naročenega artikla ali kakšno drugo dogovorjeno možnost.

Ponudnik spoštuje vestno in pošteno poslovno prakso, od kupca pa pričakuje, da bo pregledal končni obračun pred njegovim plačilom in ga v primeru nepravilnosti na to predhodno opozoril. Kupca zavezuje odgovornost pri pravnem prometu, ki nastane ob plačilu kupnine, s čimer konkludentno prizna pravilnost končnega obračuna in naročenega blaga. Fotografije zunanje embalaže izdelkov so simbolične in morda ne odražajo dejanskega stanja ob nakupu, saj je le-ta lahko podvržena spremembam s strani proizvajalca.

**14. ZASEBNOST IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

Podatki, ki jih uporabnik posreduje prek košarice, kontaktnih obrazcev v spletni trgovini ali kako drugače (prek e-pošte, telefona idr.), so zaupni in se obravnavajo v skladu z veljavno slovensko zakonodajo. Ponudnik jih bo varoval ter preprečeval njihovo zlorabo. Osebni podatki bodo uporabljeni le za namene, za katere je uporabnik dal svojo privolitev.

Ponudnik obvešča o novostih, prodajnih ugodnostih in drugih trženjskih dejavnostih le uporabnika, ki prostovoljno in izrecno privoli v prejemanje brezplačnih elektronskih novic DentaGo. Naročnik na e-novice se lahko od njihovega prejemanja v vsakem trenutku odjavi s klikom na povezavo „odjava“ na dnu e-novic oz. pošlje sporočilo o odjavi na e-naslov: info@dentago.si

**15. OBDELAVA IN HRAMBA PODATKOV**

S podano privolitvijo uporabnik dovoljuje podjetju DentaGo d.o.o., 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 e-novic in drugega oglasnega gradiva podjetja DentaGo d.o.o. ter povezanih poslovnih subjektov.

Zbrani podatki ne bodo posredovani tretjim osebam.

Navedene podatke lahko podjetje DentaGo d.o.o. in pogodbeni obdelovalec, obdelujeta za lastne potrebe do preklica privolitve z zahtevo za odstranitev osebnih podatkov iz baze, sicer pa le toliko časa, kolikor je nujno potrebno za dosego namena, zaradi katerega so bili podatki zbrani. V času upravljanja osebnih podatkov ima posameznik na zahtevo možnost vpogleda in ažuriranja podatkov v bazi podatkov.

Več o tem, kako varujemo vašo zasebnost si lahko preberete v [IZJAVI O ZASEBNOSTI](https://www.dentago.si/wp-content/uploads/2020/06/Izjava-o-zasebnosti-DG-junij2020.docx).

**Želimo vam prijetno nakupovanje v spletni trgovini DentaGo!**

Trzin, junij 2020