

Sojer d.o.o.
Spletna trgovina Ludadu
Tržaška cesta 116
1000 Ljubljana



POGOJI POSLOVANJA

PRODAJNI POGOJI ZA NAKUP PREKO SPLETA

Splošne in ostale pogoje poslovanja določa SOJER d.o.o. (ponudnik), ki blago na spletni strani www.ludadu.com prodaja v svojem imenu in za svoj račun.

Ponudnik si pridržuje pravico do spremembe pogojev na spletnem mestu kadarkoli in brez vnaprejšnjega obvestila. Vse spremembe so za kupce in ponudnika zavezujoče.

PODATKI O PODJETJU:

SOJER d.o.o.
Tržaška cesta 116
1000 Ljubljana
Slovenija
Zavezanec za DDV: DA
ID za DDV: SI24307416
Matična številka: 5875129
Vložna številka: 10430400
www: <https://www.ludadu.com>
e-pošta: info@ludadu.com
telefon: 01 241 40 48

SPLOŠNI POGOJI

Ludadu.com je spletna trgovina, ki jo upravlja podjetje Sojer d.o.o. in posluje v skladu z:

- Zakonom o varstvu potrošnikov,
- Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu,
- Zakonom o preprečevanju dela in zaposlovanja na črno in
- Zakonom o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami.

Namen teh pogojev poslovanja je jasno opredeliti prodajne pogoje med ponudnikom in njegovimi kupci.

Za nakupovanje v spletni trgovini Ludadu ni potrebna registracija, lahko pa to tudi storite, če želite slediti svojim nakupom in pošiljkam.

PRIJAVA/REGISTRACIJA V SPLETNO TRGOVINO

Ob registraciji v spletno prodajalno Ludadu, kupec skladno s temi splošnimi pogoji poslovanja pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte ter določi geslo. Uporabniško ime in geslo kupca nedvoumno določata in povežujeta z vnesenimi podatki.

Z oddajo naročila kupec potrjuje, da je seznanjen s celotnim besedilom splošnih pogojev, ki so tu navedeni, ter da se z njimi v celoti strinja in drugimi objavljenimi pogoji ter spremembami, ki jih bo ponudnik objavil na teh straneh.

Nakup v Ludadu je možen tako za registrirane kot za neregistrirane kupce.

S klikom » DODAJ V KOŠARICO« kupec izjavlja:
- da je v skladu z zakonom starejši od 18 let in

- da mu ni odvzeta poslovna sposobnost.

Cene in ažurnost podatkov

Vse cene izdelkov v spletni trgovini vsebujejo 22% DDV. Cene so označene v evrih (EUR). Cene na spletnih straneh trgovine ludadu.com veljajo v trenutku oddaje naročila in veljajo do dne objave novega cenika. Cene veljajo samo za nakup preko spletne trgovine ludadu.com. Cena izdelkov ne vključuje stroškov dostave. Zavezanci za DDV so dolžni ob nakupu navesti tudi svojo davčno številko.

Naročanje v spletni trgovini Ludadu poteka v slovenskem jeziku prek interneta 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Izdelke se lahko izbira in naroča s seznama izdelkov na spletnih straneh. Vsi izdelki, navedeni na teh straneh, so na voljo do odprodaje zalog. Cene so predstavljene kot spletne cene.

Spletna cena je cena, ki velja na spletu. Spletne cene v ponudnikovi spletni trgovini se lahko razlikujejo od cen v ponudnikovih drugih prodajnih mest. Morebitne posebne/nizje cene so v Ludadu spletni trgovini posebej označene. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila kupca oziroma so veljavne cene tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je oddano naročilo prejel informacijski sistem ponudnika. Maksimalen čas zagotavljanja cene je štiri (4) dni, kar je tudi maksimalen čas od oddaje naročila do izbranega termina za prevzem.

Cene na Ludadu se lahko spreminjajo, ker se oblikujejo tudi na osnovi posebnih akcijskih ponudb, uvajanja novih izdelkov ali promocijski akcij. Popust, namenjen končnemu kupcu, velja za običajne količine gospodinjanskega nakupa.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi kupčevo naročilo. Od tega trenutka naprej so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca.

Ponudnik se po svojih najboljših močeh trudi na strani www.ludadu.com zagotavljati točne in aktualne vsebine, vendar ne odgovarja za morebitno netočnost in neaktualnost objavljenih vsebin. Karakteristike izdelkov, njihova zalog in cena se lahko spremenijo tako hitro, da ponudnik ne uspe popraviti vsebin na spletni strani. V takem primeru, bo ponudnik uporabnika obvestil o eventualnih spremembah in mu omogočil preklicati naročila ali zamenjavo naročenega izdelka. Vse fotografije izdelkov so simbolične in ne zagotavljajo lastnosti izdelka, sodijo zgolj kot informativni prikaz izdelka. Za morebitne napake v tekstu se vam že vnaprej opravičujemo.

PRAVICA KUPCA DO USTREZNE INFORMIRANOSTI

Kupec mora v času, ki je primeren glede na sredstvo komunikacije, najkasneje pa preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, dobiti nekatere ključne podatke.

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

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, matična številka),
- b) kontaktne naslove, ki omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
- d) dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletni strani naj bi bil dostopen v razumljivem roku),

- e) pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
- f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- g) način plačila in dostave,
- h) časovno veljavnost ponudbe,
- i) 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,
- j) pojasnjen mora biti postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

NAKUP

Naročanje preko spletne trgovine www.ludadu.com poteka 24 ur na dan, vse dni v letu. Kupec lahko izbira in naroča izdelke, ki so na voljo v spletni trgovini. Naročila ponudnik sprejema preko nakupa v spletni trgovini ludadu.com in preko e-pošte info@ludadu.com

Vsa naročila, prejeta od ponedeljka do petka do 13h, bodo realizirana še isti dan. Naročila, prejeta po 13h, bodo realizirana naslednji delovni dan. Naročila, prejeta ob sobotah, nedeljah in praznikih bodo realizirana na prvi delovni dan. V primeru, da izdelek v času naročanja ni več na zalogi, se rok dobave podaljša skladno z rokom dobave blaga s strani dobavitelja.

Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto. V njem so navedeni izdelki in količine, ki jih je kupec izbral. Sprejeta naročila se obravnavajo kot nepreklicna in bodo izpeljana. V primeru, da kupec želi odstopiti od naročila, je potrebno obvestiti ponudnika v najkasneje 8 urah po oddaji naročila, po elektronski pošti: info@ludadu.com Naročilo je osnova za izdajo računa, ki je hkrati pogodba med kupcem in ponudnikom. Vse pogodbe so shranjene na sedežu podjetja ter na voljo kupcu na vpogled.

Naročila preko e-pošte info@ludadu.com

Naročila preko e-pošte info@ludadu.com morajo nujno vsebovati ime in priimek kupca, ulico, poštno številko in kraj; kontaktno telefonsko številko in e-naslov; ime izdelka in ostale potrebne specifikacije o izbranih izdelkih ter želeni način plačila (predračun ali po povzetju).

POSTOPEK NAKUPA/NAROČILA

1. Naročilo in oddaja naročila:

- dodajanje izdelkov v spletno košarico:

kupec lahko pregleduje ponudbo na več načinov:

- preko brskalnika, ki je nameščen na vrhu spletne trgovine; vpiše vrsto izdelka (npr. šampon, lak, glavnik); v kolikor pozna ime izdelka, tega vpiše v brskalnik;
- opredeli vrsto izdelka ali tip las ali blagovno znamko (ali vse troje) v seznamu kategorij.

Želene izdelke v spletno košarico doda s klikom na gumb »DODAJ V KOŠARICO«. Gumb je na voljo na spletni predstavitvi izdelka. Ob vsakem dodajanju izdelka v spletno košarico se pojavi povezava, ki vodi do pregleda spletne košarice in oddaje naročila.

- Pregled spletne košarice:

v pregledu košarice kupec lahko izdelke iz nje odstrani, spreminja lahko tudi naročeno količino izdelkov. V košarici so navedeni vsi izdelki, njihove cene in količine. Če kupec opazi, da je pri naročanju izdelkov in količin storil napako, lahko v tem koraku uredi vse spremembe s popravkom količin, s klikom na odstrani, odstrani izdelke iz košarice. Lahko nadaljuje z naročanjem in se vrne v trgovino, ali pa nadaljuje postopek nakupa proti blagajni.

Ko kupec zaključi svoj izbor izdelkov, v košarici označi še način prevzema, način plačila, logistične podatke za dostavo blaga ter osebne podatke oziroma podatke podjetja. Vsa vpisna polja in izbire imajo omogočeno popraviljanje vsebine ali spremembo izbire. Dostava naročenih izdelkov je mogoča samo na naslov v Sloveniji.

- Oddaja naročila:

kupec naročilo odda s klikom na gumb »POTRDITEV NAROČILA/NAKUP«. V primeru uspešno oddanega naročila, se po oddaji na spletni strani izpiše potrditveni tekst, po elektronski pošti pa kupec prejme izpis naročila oziroma pogodbo o nakupu. Če potrditvenega teksta kupec ne vidi in hkrati ne prejme potrditvenega emaila na svoj elektronski naslov, pomeni, da je prišlo bodisi do tehnične napake ali napačno vnesenih podatkov. Postopek se lahko ponovi ali pa kupec obvesti ponudnika. Po oddaji naročila je naročilo sprejeto v čakalno vrsto.

2. Naročilo potrjeno

Po preteku dveh ur od sprejema naročila v čakalno vrsto, vendar največ v 48 urah, ponudnik naročilo pregleda, preveri dobavljivost in naročilo potrdi. Ponudnik si pridržuje pravico, da po potrebi pokliče kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko.

3. Blago odposlano

Ponudnik v dogovorjenem roku blago pripravi in odpošlje. Blago bo odposlano v najkrajšem možnem času, predvidoma pa v roku 1-3 delovnih dni. Med vikendi in prazniki se sprejema naročila, se jih pa ne obdeluje in odpošilja.

4. Vračilo izdelkov

Vračilo izdelkov je možno v 14. dneh od prevzema izdelkov. Izdelek mora biti ob vračilu zapakiran v originalni embalaži in v nespremenjeni količini ter nepoškodovan. Stroške vračila krije kupec. Kupec pred vračilom izdelkov o tem obvesti ponudnika z izpolnjenim obrazcem Odstop od pogodbe in ga pošlje na e-mail: info@ludadu.com

NAČINI PLAČILA

V spletni trgovini Ludadu je omogočeno:

- plačilo po predračunu z »nakazilom na TRR«,
- plačilo z gotovino ob osebem prevzemu (»po povzetju«),
- plačilo s PayPal-om ali plačilo z različnimi kreditnimi karticami.

V primeru plačila po predračunu z nakazilom na TRR, ponudnik kupcu ob nakupu pošlje obvestilo o računu, kamor je potrebno opraviti nakazilo. Plačilo lahko kupec najlažje in najhitreje izvede v svoji spletni banki, lahko pa tudi na katerikoli banki ali pošti v Sloveniji. V tem primeru plača provizijo za opravljeno transakcijo banki ali pošti skladno z njihovimi pogoji poslovanja, ki bo zanj opravila plačilo. Ko bo predračun v celoti poravnán, bo kupec prejel naročeno blago. Če bo predračun plačan delno, ostane blago do nadaljnjega v lasti ponudnika.

Plačilni sistem PayPal velja za enega najbolj varnih plačilnih sistemov na svetu. Omogoča tudi varno plačevanje s kreditnimi karticami (MasterCard, Visa, Maestro in American Express).

Blago je v lasti ponudnika do končanega plačila blaga.

Spletni obrazec naročila, ki ga izpolni kupec ob naročilu, ne velja kot račun. Ne glede na vrsto nakupa ali način plačila, bo račun za nakupljeno blago dostavljen s paketom z nakupljenim blagom.

Ponudnik v svoji bazi hrani elektronsko kopijo poslanega računa, in sicer za čas/rok, porteben za hrambo tovrstnih listin skladno z veljavno zakonodajo in računovodskimi standardi.

DOSTAVA

Dostava naročenih izdelkov je mogoča samo na naslov v Sloveniji. Stroški pakiranja in dostave enega paketa na naslov v Sloveniji znašajo 4,00 € ne glede na težo izdelka. Pri enkratnem naročilu izdelkov v skupni vrednosti nad 50 €, stroške dostave krije ponudnik.

Stroške morebitnega vračila blaga krije kupec.

V primeru dostave napačnega ali poškodovanega blaga krije stroške vračila ponudnik.

Ponudnik bo dostavil blago v dogovorjenem roku, praviloma v 1-3 delovnih dneh od dneva prejetega naročila. Izdoba izdelkov med vikendi in prazniki ni na voljo. Storitve dostave za ponudnika opravlja podjetje DPD.

Ponudnik se obvezuje, da bo za vsako dobavo izdelkov izdal račun, na katerem sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom, in ga poslal kupcu. Ta naj ga skrbno shrani, ker lahko služi kot garancijski list za kupljene izdelke.

Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve dobave blaga kupcu, če ima ta neporavnana pretekla naročila ali je v pravnem sporu s ponudnikom v zvezi z nakupom preko spletne trgovine Ludadu.

ZAVRNITEV NAROČILA

Spletna trgovina ludadu.com si pridržuje pravico, da lahko zavrne naročilo, za katerega ugotovi, da ga pod navedenimi pogoji in podatki, s katerimi razpolaga, ne more izvesti. V kolikor bi kupec že plačal po predračunu, se mu v tem primeru vso kupnino, vključno s stroški dostave, nakaže naslednji delovni dan.

Kupec ima pravico, da v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov v štirinštiridesetih (44) dneh od prevzema izdelka odstopi od pogodbe in vrne kupljeno blago, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Kupec mora svojo odločitev sporočiti ponudniku v najkasneje 14 dneh od prejema izdelkov, pisno, z izpolnjenim obrazcem Odstop od pogodbe, na naslov info@ludadu.com. V primeru odstopa od pogodbe je kupec dolžan vrniti izdelek ponudniku v roku tridesetih (30) dneh od poslanega sporočila o odstopu.

Vrnjeni izdelek mora biti nerabljen, nepoškodovan, v originalni embalaži in količinsko nespremenjen. Izdelka kupec ne more in ne sme neovirano uporabljati do odstopa pogodbe, ampak sme opraviti ogled in preizkus prejetega izdelka 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 izdelka, kar pomeni, da kupec s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila izdelka. Kupec vrne blago na naslov: Sojer d.o.o, Tržaška 116, 1000 Ljubljana. in priloži kopijo računa ali drugega ustreznega dokumenta. Ponudnik ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je kupec izdelek poslal ponudniku.

Ponudnik kupcu vrne celotno kupnino izdelkov (brez stroška poštnine) brez obresti, najkasneje v roku petnajstih (15) dni po prejemu izdelka, na njegov tekoči račun, ki ga je kupec dolžan sporočiti ponudniku. Pošiljk z odkupnino ponudnik ne sprejema.

REKLAMACIJA

Kupec lahko blago reklamira, če blago nima lastnosti, ki jih je ponudnik obljubil, če je ponudnik poslal napačne izdelke, v napačni količini, barvi ali kako drugače odstopajo od kupčevega naročila.

Kupec lahko blago reklamira v 8 dneh od nakupa in zahteva takojšnjo zamenjavo za enak, brezhiben izdelek ali pa v zakonsko določenem roku in pod pogoji za uveljavljanje reklamacije iz naslova stvarne napake.

V primeru reklamacije lahko kupec, v skladu z zakonskimi omejitvami, zahteva zamenjavo izdelka, njegovo popravilo ali vračilo kupnine. V slednjem primeru si ponudnik pridržuje pravico, da za čas, ko je kupec blago uporabljal, obračuna uporabnino, vendar največ v znesku, za kolikor se je, v času uporabe in zaradi uporabe, izdelku zmanjšala tržna vrednost.

Kupec lahko blago v reklamacijo vrne tako, da ga po vnaprejšnjem dogovoru pošlje na stroške ponudnika ali prinese osebno ponudniku.

Reklamacijo izdelkov ponudnik zagotavlja z veljavno zakonodajo Republike Slovenije. Ob prijavi reklamacije se izpolni Reklamacijski zapisnik. Na njem se zapišejo kupčeve ugotovitve in zahtevana izbirna pravica glede na rešitve reklamacije.

Kupec lahko prijavi reklamacijo:

- izpolni Reklamacijski zapisnik in ga pošlje ponudniku na info@ludadu.com
- pokliče ponudnika, kjer se izpolni reklamacijski zapisnik, na telefon: 01 241 40 48.

VRAČILO POŠKODOVANIH POŠILJK

V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri ponudniku z izpolnjenim obrazcem Reklamacijski zapisnik, ki ga pošlje na info@ludadu.com ali po pošti. Ponudnik bo poskrbel, da bo reklamacija rešena v najkrajšem možnem času. Vsi izdelki, kupljeni pri ponudniku www.ludadu.com so takšne narave, da jih je moč vrniti po pošti.

STVARNA NAPAKA

Reklamacijo iz naslova stvarne napake lahko kupec uveljavlja za vsak kupljeni izdelek, ki ima garancijo ali garancije nima. Tako lahko kupec zaradi napake na izdelku, za katerega je bila dana garancija, uveljavlja pravice iz stvarne napake, enako pa se odloči lahko tudi takrat, ko ne želi uveljavljati garancije za izdelek, za katerega je bila dana garancija.

Iz naslova stvarne napake lahko kupec napako reklamira pri ponudniku in to v roku 2 mesecev od odkritja stvarne napake.

Kupec lahko zahteva po lastni izbiri: odpravo napake, vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako, zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska.

Pri uveljavljanju pravic iz tega naslova mora kupec ponudniku v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in ponudniku omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora ponudnik čim prej, najkasneje pa v roku 8 dni, ugoditi kupčevemu zahtevku. Če pa o napaki obstaja spor, mora ponudnik

v roku 8 dni podati kupcu pisen odgovor. Ob uveljavljanju stvarne napake kupec izpolni Reklamacijski zapisnik in ga posreduje ponudniku na: info@ludadu.com

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.

GARANCIJA

Kupec lahko napake na kupljenem blagu uveljavlja iz naslova garancije, kot to predvideva Zakon o varstvu potrošnikov.

Nekateri tehnični izdelki (sušilniki, kodralniki, ravnalci), pri katerih je to navedeno, imajo vključeno garancijo. Trajanja garancijske dobe je navedeno v opisu izdelka, glede na naravo izdelka samega. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji in roki, navedeni na garancijskem listu, ki je priložen izdelku. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu, ob predložitvi računa in v garancijskem roku.

V primeru, da ima izdelek proizvajalčevo garancijo, le-to opravi proizvajalec.

Za uveljavljanje reklamacije je potrebno izdelek poslati na servis, ki je dolžan izdelek popraviti v roku 45 dni od prejema blaga. Če izdelka servis ne uspe popraviti v zakonskem roku, mora kupcu zagotoviti nov brezhiben izdelek.

Ponudnik ni pooblaščen za ugotavljanje napak na izdelku. Pristojnost za presojo glede napake ima le pooblaščen servis, zato zamenjava izdelka ali vračilo izdelka brez mnenja pooblaščenega serviserja ni možna. 45-dnevni rok začne teči, ko blago prejme servis ali ponudnik.

Za vsa vprašanja in/ali oddajo reklamacije kupec izpolni Reklamacijski zapisnik in ga posreduje na info@ludadu.com, v katerem natančno opredeli napako in navede svoja pričakovanja.

Če blago, za katero je izdaja garancije obvezna, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko kupec najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je proizvajalec, ponudnik ali pooblaščen servis od kupca prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec kupcu brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom. Če proizvajalec v roku 45 dni od prejetja blaga ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine.

Ponudnik garancije ne bo upošteval v naslednjih primerih:

- neupoštevanje navodil za uporabo,
- popravilo izdelka s strani nepooblaščenih oseb,
- vgraditev neoriginalnih sestavnih delov,
- poškodbe, nastale zaradi mehanskih udarcev po krivdi kupca ali tretje osebe,
- če kupec ravna z izdelkom nestrokovno in malomarno,
- če je okvara posledica udarca strele ali drugih oblik višje sile,

- nepravilne priključitve, prenizke ali previsoke napetosti.

V primeru neupravičene reklamacije plača stroške pošiljanja izdelka kupec (na servis/s servisa in ponovno izdobavo kupcu). Kupec je pisno obveščen o tem, da reklamacija ni priznana. Trditve se utemeljijo.

VARNOST IN PRAVICA DO ZASEBNOSTI

Upravitelj spletnega mesta www.ludadu.com, podjetje SOJER d.o.o., je v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov zavezan k varovanju osebnih podatkov svojih kupcev. Za lastne potrebe zbira podatke, ki jih kupec vnese v obrazce na www.ludadu.com (na primer ime, priimek, naslov, naslov elektronske pošte ...).

Vsakemu kupcu je ob začetku obiska dodeljen lastni sejni piškotek za spremljanje nakupovalne košarice, ter spremljanje nastavitev, ki jih kupec aktivno vpisuje, recimo nastavitve razvrščanja rezultatov/vsebine.

Ponudnik skrbno varuje kupčeve podatke pred izgubo, zlorabo, nepooblaščenim dostopom ali razkrivanjem, spreminjanjem ali uničenjem. Podatki so shranjeni v strežnikih, zaščitenih s geslom in z omejenim dostopom. Spletna trgovina www.ludadu.com dobro skrbi za varnost kupčevih osebnih podatkov in spoštuje kupčeve izbire za njihovo nameravano rabo. Kupčevi podatki v nobenem primeru ne bodo predani tretji osebi, razen v primeru, ko se kupec izrecno strinja z drugimi opredeljenimi nameni uporabe teh podatkov.

Dostavni službi ponudnik zaupa le kupčev naslov in telefonsko številko za dostavo. Izbiro članstva v e-listi ponudnik omogoča v obrazcu za naročanje blaga v spletni košarici ter na oknih na straneh spletne trgovine.

Uporabnik baze podatkov je družba Sojer d.o.o. in v njej zaposlene osebe, ki z bazo upravičeno upravljajo. Za potrebe izvajanja programa, analize in različnih poizvedb podjetje Sojer d.o.o. lahko sodeluje z zunanjimi partnerji, s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o varovanju/obdelovanju osebnih podatkov.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi kupec sam in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla.

VAROVANJE PODATKOV

Pri urejanju spletne strani ponudnik skuša zagotavljati točnost in ažurnost informacij. Kljub temu pa je kazenska in civilna odgovornost za stvarne in pravne napake v informacijah popolnoma izključena in ponudnik ne odgovarja za nikakršno neposredno ali posredno škodo ali neprijetnosti, ki bi lahko kupcu nastale zaradi uporabe morebitnih napačnih ali netočnih informacij, ki bi se znašle na tej spletni strani.

Ponudnik si pridržuje pravico, da vse informacije, ki so vključene ali dosegljive na tej spletni strani kadarkoli, brez predhodnega opozorila spremeni. Vsebine, objavljene na tej spletni strani, nimajo značaja uradnega dokumenta, razen kadar je to posebej navedeno. Prav tako ponudnik ne odgovarja kupcem za morebitno škodo, ki bi lahko nastala zaradi tehničnih težav, oziroma zaradi nezmožnosti

dostopa do spletne strani ali nezmožnosti uporabe informacij, ki se nahajajo ali izhajajo iz spletne strani.

Na tej spletni strani lahko kupci najdejo tudi povezave na druge spletne strani pravnih in fizičnih oseb, za katere ponudnik ne sprejema nikakršne odgovornosti za vsebino, obliko in ažuriranje teh strani kot tudi ne za njihovo morebitno politiko do obiskovalcev spletnih strani.

Vsa besedila, slike, grafike, animacije in drugi dokumenti, ki jih vsebujejo spletne strani, so v zakonsko dovoljenem okviru predmet avtorske zaščite ali druge oblike zaščite intelektualne lastnine. Vsebine spletnih strani ni dovoljeno kopirati, razpečevati, spreminjati ali na kakršen koli drug način reproducirati, razen v primeru ponudnikovega pisnega soglasja.

PRITOŽBE IN SPORI

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in 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.

Ponudnik se odzove po elektronski pošti ali telefonsko v najkrajšem možnem času in v okviru zakonskih obvez glede na vrsto pritožbe in sporoči kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka.

Kupec se lahko obrne v zvezi s pritožbenimi postopki na podjetje SOJER d.o.o., pisno na naslov: SOJER d.o.o., Tržaška cesta 116, 1000 Ljubljana, Slovenija, preko elektronskega naslova: info@ludadu.com ali na telefon: 01 241 40 48. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

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 kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato se ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V kolikor spora ni mogoče rešiti, je za reševanje spora pristojno sodišče po stalnem prebivališču kupca.

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

Ponudnik omogoča spletno trgovino na območju RS in na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

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

ODVZETA ODGOVORNOST

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.

Ponudnik si pridržuje pravico onemogočiti spletno stran ali onemogočiti dostop do nje zaradi tehničnih ali drugih težav in vzdrževanja. Ponudnik ni odgovoren za povrnitev morebitne škode ali stroškov, ki jih ima kupec zaradi prenehanja, nedelovanja ali ovir pri delovanju spletne strani. Ponudnik ne zagotavlja točnosti, popolnosti in pravilnosti vsebine, objavljene na spletni strani, niti ne prevzema odgovornosti za škodo, ki bi jo utegnil utrpeti kupec zaradi zanašanja na objavljeno vsebino.

Ponudnik ne odgovarja za škodo, ki utegne nastati na kupčevi strojni opremi, programski opremi ali drugi opremi zaradi uporabe spletne strani. Kupec si mora zagotoviti ustrezno zaščitno opremo pred dostopom in uporabo spletne strani ludadu.com.

Kupec mora zagotoviti ustrezno varnost in zaupnost podatkov, ki se uporabljajo za prijavo na spletni strani (e-mail, geslo).

Določila Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot) glede pogodb, sklenjenih na daljavo, veljajo za razmerja med podjetjem in potrošniki. Potrošnik po ZVPot je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

POMEN CENOVNE UGODNOSTI

ZNAK AKCIJA: z znakom akcija so označeni vsi izdelki, ki imajo znižano redno ceno. Sam znak akcija ne določa časovnega okvirja trajanja akcije, ta je določena v kategorijah.

Kategorija ZNIŽANJE in ČIŠČENJE ZALOG: v kategoriji so vključeni vsi izdelki, ki imajo znižano redno ceno in so dodatno izpostavljeni na enem mestu, cena je znižana za nedoločen čas oz. do odprodaje zalog.

%ČRNI PETEK - ZNIŽANJE (RAZPRODAJA): v kategorijo %Črni petek, Črni petek - znižanje so vključeni izdelki, ki imajo znižano redno ceno, cena je znižana za točno določeno obdobje oz. do odprodaje zalog. Cene za artikle v kategoriji %Črni petek, Črni petek - znižanje trajajo od 16.11.20XX do 27.11.20XX oz. do odprodaje zalog.

RAZSTAVNI KOSI/POŠKODOVANA EMBALAŽA: v razstavni kosi/poškodovana embalaža so vključeni izdelki, ki so brezhibni imajo pa ali poškodovano embalažo (počena, zmečkana, strgana, odrgnjena ...) ali pa so bili odprti kot razstavni eksponat (neuporabljeni). Cena je znižana za nedoločen čas oz. do odprodaje zalog.

POPUSTI IN KUPONI S POPUSTI: vsak popust ali kupon lahko kupec uveljavi samo enkrat, če ni izrecno navedeno drugače. V primers večkratne uporabe kupona ima ponudnik pravico odkloniti uveljavitev takega popusta.

V primeru, da je vrednost darilnega kupona ali kupona s popustom višja od vrednosti nakupa, se razlika ne prenaša na novi nakup, neizkoriščeni znesek pa se ne povrne.

E-NOVICE IN PRIVOLITVE

Na Ludadu-u ponudnik sledi načelom transparentnosti in skrbnega ravnanja z osebnimi podatki v skladu s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (angl. General Data Protection Regulation – GDPR; v nadaljevanju uredba) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Z izpolnitvijo obrazca za prijavo na prejemanje Ludadu e-novic o aktualnih dogodkih, trendih in novicah, se kupec strinja s posredovanjem podatkov, ki v skladu z zakonodajo veljajo za osebne podatke. Prav tako se z izpolnitvijo obrazca za prijavo na dogodke kupec strinja s prejemanjem Ludadu e-novic ter prej navedenim posredovanjem podatkov. V tem primeru so to: e-pošta in IP naslov naprave, s katere se prijavlja. Ob prijavi se ima kupec možnost strinjati z uporabo osebnih podatkov v naslednje namene:

- privolitev za prejemanje Ludadu novic o aktualnih dogodkih, trendih in drugih zanimivostih velja do preklica in obsega:

- uporabo podatkov za pošiljanje rednih e-novic,
- uporabo podatkov za občasno pošiljanje ostalih vsebin, kot so obvestila o dogodkih in podobno,
- izvoz, hrambo in obdelavo podatkov v orodju za marketinško avtomatizacijo, ki omogoča pošiljanje teh novičk,
- obdelavo podatkov s psevdonimizacijo (tako, da jih ni mogoče pripisati specifičnemu posamezniku),
- izvoz, hrambo in obdelavo podatkov v orodju za marketinško avtomatizacijo, ki pomaga kontinuirano spremljati aktivnosti kupca na straneh Ludadu, omogočajo izvajanje kontaktiranje, povezano z aktivnostmi kupca na straneh Ludadu, ter agregirane in anonimizirane analize uporabe portala in tamkajšnjih vsebin,
- vsi osebni podatki se uporabljajo izključno za namene izvajanja ponudnikovih storitev, anonimizirane analize ter optimizacijo poslovanja in niso dostopni javnosti, razen v primeru, ko kupec to izrecno dovoljuje s posebno privolitvijo za takšne namene.

PRAVICE KUPCA NA PODLAGI DANIH PRIVOLITEV

Kupec lahko od upravljavca osebnih podatkov kadarkoli zahteva, da stalno ali začasno preneha z uporabo njegovih osebnih podatkov v prej navedene namene. Takšno zahtevo lahko kadarkoli naslovi na e-naslov info@ludadu.com in podrobno navede, katere privolitve želi preklicati.

Poleg tega ima tudi naslednje pravice:

- Pravico do seznanitve z lastnimi osebnimi podatki: kupec ima pravico do svojih osebnih podatkov, ki so bili zbrani v zvezi z njim, da se seznanijo z obdelavo in da preveri njihovo zakonitost;
- Pravico do popravka oz. dopolnitve osebnih podatkov: kupec ima pravico doseči, da Ludadu brez nepotrebnega odlašanja popravi njegove netočne osebne podatke;
- Pravico do izbrisa osebnih podatkov: kupec ima pravico doseči, da Ludadu brez nepotrebnega odlašanja izbrise osebne podatke v zvezi z njim, v obsegu, kot ga dovoljuje veljavna zakonodaja;
- Pravico do omejitve obdelave: kupec ima pravico doseči, da Ludadu omeji obdelavo osebnih podatkov, kadar oporeka točnosti osebnih podatkov, kadar je obdelava nezakonita in namesto izbrisa osebnih podatkov zahteva omejitve njihove uporabe, ter v primerih, ko Ludadu njegovih podatkov ne potrebuje več za namene obdelave, temveč potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo njegovih pravnih zahtevkov;
- Pravico do prenosljivosti podatkov: kupec ima pravico, da prejme svoje osebne podatke, ki jih je posredoval Ludadu v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, ter pravico da te podatke Ludadu posreduje drugemu upravljavcu, kadar je to tehnično izvedljivo.
- Pravico kupca do ugovora: kupec ima pravico kadarkoli ugovarjati obdelavi svojih osebnih podatkov, kadar se le-ta izvaja zaradi zakonitih interesov, zaradi katerih si Ludadu osebnih podatkov, kadar se ti obdelujejo za namene neposrednega trženja, vključno z oblikovanjem profilov, v kolikor je povezano s takim neposrednim trženjem. Kadar kupec ugovarja obdelavi za namene neposrednega trženja, se njegovi osebni podatki ne obdelujejo več

Sojer d.o.o.
Spletna trgovina Ludadu
Tržaška cesta 116
1000 Ljubljana



- Pravica do vložitve pritožbe proti upravljavcu osebnih podatkov pri nadzornem organu, če meni, da obdelava njegovih osebnih podatkov krši Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov.

POSTOPEK UVELJAVLJANJA PRAVIC

Kupec je s podpisom privolitve seznanjen, da lahko vse zgoraj navedene zahteve, ki se tičejo uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki, naslovi v pisni obliki na ponudnika, na e-naslov: info@ludadu.com

Seznanjen je tudi, da lahko ponudnik za potrebe zanesljive identifikacije v primeru uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki od kupca Ludadu storitev zahteva dodatne podatke, ukrepanje pa lahko zavrne le v primeru, da dokaže, da ga ne more zanesljivo identificirati.

Seznanjen je tudi, da mora ponudnik na zahtevo, s katero uveljavlja svoje pravice v zvezi z zgoraj navedenimi osebnimi podatki, odgovoriti brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v enem mesecu od prejema zahteve.

POMOČ KUPCEM

Za pomoč/svetovanje pri ogledu, nakupu ali informacijah o izdelkih v spletni trgovini Ludadu, nas lahko kontaktirate vsak delovni dan od 8.00 - 16.00 ure na telefon: 01 241 40 48 ali na e-mail: info@ludadu.com in odgovorili vam bomo v najkrajšem možnem času, predvidoma v dveh delovnih dneh.

Želimo vam prijetne in navdušujoče nakupe.

Vaša LUDADU.