

# POGOJI POSLOVANJA

## 1. Veljavnost in uporaba pogojev poslovanja

Ti pogoji poslovanja veljajo za vsako fizično, pravno ali drugo osebo ali združenje (v nadaljevanju: uporabnik), ki obišče oziroma uporablja spletno stran MAMA-HANNA.COM, ki je v času sprejetja teh pogojev poslovanja dostopna na spletnem naslovu <http://www.mama-hanna.com> (v nadaljevanju: spletna stran) in s katero upravlja podjetje Delta Grand, d.o.o., Domžale, Slovenija (v nadaljevanju: ponudnik).

Ti pogoji poslovanja zavezujejo uporabnika, ko prvič obišče spletno stran in pri vseh kasnejših obiskih, ne glede na to, ali uporabnik na spletni strani opravi nakup ali ne. Z uporabo spletne strani uporabnik potrjuje, da sprejema in soglaša z vsemi določbami teh pogojev poslovanja.

Ti pogoji poslovanja se lahko kadarkoli spremenijo ali dopolnijo brez opozorila ali obvestila. Z uporabo spletne strani pod spremenjenimi pogoji uporabnik potrjuje, da se strinja s spremembami.

Ponudnik vljudno prosi uporabnike, ki se ne strinjajo s temi pogoji poslovanja ali njihovimi spremembami ali dopolnitvami, da spletne strani ne uporabljajo.

## 2. Uporaba spletne strani

Uporabnik se zavezuje, da bo spletno stran uporabljal zakonito in na običajen način, v skladu z namenom in pogoji poslovanja spletnega portala. Pri tem se bo vzdržal vseh ravnanj, ki bi posegala v pravice ponudnika, drugih uporabnikov ali tretjih oseb ali ki bi tem osebam povzročile ali utegnile povzročiti škodo.

Če uporabnik spletno stran uporablja v nasprotju s prejšnjim odstavkom, mu lahko ponudnik začasno onemogoči dostop do portala, ob ponavljanju kršitev pa mu lahko ponudnik po lastni presoji izbriše uporabniški račun in/ali trajno onemogoči dostop do portala.

### Piškotki

Spletna stran [www.mama-hanna.com](http://www.mama-hanna.com) uporablja piškotke, ki so nujno potrebni za delovanje strani, saj omogočajo premikanje po spletnem mestu ter funkcionalne piškotke, ki omogočajo uporabo vseh možnosti, ki jih stran ponuja (prijava, nakup, osebne nastavitve,...).

Ti piškotki se ne uporabljajo za sledenje uporabniku in ne zbirajo informacij, ki bi jih lahko nato uporabili za trženje.

## 3. Uporabniki

Na spletni strani lahko tiskovine in ostale artikle naročajo lahko samo registrirani uporabniki. Uporabniki nimajo dolžnosti ali obveznosti naročiti oz. kupiti blaga. Registracija je prostovoljna, odločitev zanjo pa v celoti prepuščena uporabniku.

### Registrirani uporabniki

Registrirani uporabnik je vsak uporabnik, ki je opravil registracijo. Registriranemu uporabniku se na spletni strani dodeli uporabniški račun. Le registriran uporabnik lahko naroča artikle na spletni strani [mama-hanna.com](http://mama-hanna.com)

Registrirani uporabniki imajo možnost do določenih ugodnosti (npr. do popustov) dostopa do arhivov naročil izpisov računov itd.

Registrirani uporabnik lahko kadarkoli zahteva, da ponudnik njegove podatke, ki jih je posredoval ob registraciji, trajno in učinkovito izbriše. Z izbrisom uporabniku preneha status registriranega uporabnika in vse pravice oz. ugodnosti povezane z njim. Uporabnik se lahko kadarkoli ponovno

registrira.

Ponudnik lahko registriranemu uporabniku po e-pošti pošilja splošna obvestila, ki so vezana na uporabnikovo aktivnost na spletni strani ter na dodeljevanje, spreminjanje ali urejanje uporabniškega računa.

### **3a. Komunikacija s strankami**

Stranka mora najkasneje ob oddaji naročila navesti elektronski naslov (naslov elektronske pošte) in zagotoviti njegovo nemoteno delovanje v času od oddaje naročila do zaključka naročila. Še posebej pa mora stranka, z nastavitvami SPAM filtra/filtra za nezaželeno e-pošto (lokalno in/ali pri njegovem ponudniku internetnih storitev), zagotoviti nemoteno prejemanje elektronske pošte s strani podjetja Delta Grand d.o.o.. Ta elektronski naslov (naslov elektronske pošte) ostane v veljavi tudi za nadaljnja naročila do trenutka preklica ali dokler stranka ne pošlje obvestila o spremembi elektronskega naslova (naslova elektronske pošte). Vsako spremembo elektronskega naslova mora stranka nemudoma javiti Delta Grand d.o.o..

Delta Grand d.o.o.. ima (ne zavezujočo) pravico, kakršnakoli sporočila – tudi takšna sporočila, ki so bistvenega pomena za pogodbeno razmerje in pravilno realizacijo pogodbe – pošiljati izključno preko elektronske pošte. Stranka še zlasti ne more zahtevati, naj se jo obvešča, oziroma se ji posreduje sporočila preko telefona, v obliki pisma, preko faksa ali mobilne telefonije v obliki kratkih sporočil (SMS), niti se ne more v primeru nesprejetega sporočila uspešno sklicevati na nevednost, če je Delta Grand d.o.o.. sporočilo posredoval na elektronski naslov iz prvega odstavka.

Za sporočila podjetja Delta Grand d.o.o., ki so preko elektronske pošte poslana na elektronski naslov iz prvega odstavka, se šteje, da jih je stranka prejela v trenutku, ko so bila odposlana. Delta Grand d.o.o.. je odgovorna le za tiste napake v prenosu, ki izhajajo iz njene strani. Stranki se dovoljuje, da predloži dokaz, da sporočila ni prejela zaradi razlogov, ki ne ležijo na njeni strani.

Delta Grand d.o.o.. načeloma ni zavezana stranko opozoriti, da je elektronski naslov iz prvega odstavka pomanjkljiv, nedelujoč ali nepravilen. Vendar lahko stranka predloži dokaz, da bi takšno sporočilo bilo možno in razumno.

### **4. Potek E-nakupa**

V postopku nakupa, pred oddajo naročila, ki uporabnika zavezuje, se uporabnik lahko seznanj z bistvenimi lastnostmi blaga, s ceno blaga, vključno z davkom na dodano vrednost, s stroški dostave, z načini plačila ter z roki dostave.

Slike izdelkov so simbolične in ne zagotavljajo njihovih lastnosti.

Cene izdelkov in storitev so označene v evrih in vključujejo davek na dodano vrednost. Stroški dostave niso vključeni v ceno. O celotnem znesku plačila (cena izdelka, davek, stroški dostave) je uporabnik obveščen, ko v postopku nakupa opravi svojo izbiro, vendar še pred oddajo naročila, ki uporabnika zavezuje.

Nakup blaga poteka v slovenščini oz. v jeziku, katerega lahko določi uporabnik spletne strani po korakih, ki so navedeni v nadaljevanju. Uporabnik izbere določeni izdelek ter izračuna ceno za željeno količino ter doda v košarico. Ko uporabnik z nakupovanjem zaključi pritisne gumb "KUPITE SEDAJ".

V naslednjem koraku uporabnik določi način dostave, naslov za dostavo, način plačila ter naslov plačnika računa.

Uporabnik lahko doda dodatne naslove za dostavo in naslov plačnika računa med samim nakupom, kje je zavihek »Podatki plačnika« Nakup se nadaljuje s klikom na gumb "KUPITE SEDAJ".

Po potrditvi naročila na e-poštni naslov uporabnik prejme sporočilo, v katerem se prikažejo izdelki, ki jih je uporabnik izbral, njihove cene in izbrani način dostave oz. prevzema blaga.

## 5. Pogodba

Pogodba o nakupu blaga se sklepa v slovenskem jeziku ali v jeziku, ki ga predhodno določi uporabnik spletne strani na svojem registriranem profilu. Pogodba med uporabnikom in ponudnikom je sklenjena, ko ponudnik potrdi naročilo.

Ti pogoji poslovanja so sestavni del pogodbe. Ponudnik pogodbe ne shranjuje ter pogodba uporabniku ni dostopna.

Ponudnik si pridržuje pravico, da odstopi od pogodbe v času 3 delovnih dni od njene sklenitve, če ugotovi, da objavljena cena ali lastnosti izdelka niso pravilne ali da izdelek, ki je bil naročen, ni dobavljiv ali zaradi višje sile. O odstopu od pogodbe bo ponudnik obvestil uporabnika po e-pošti v omenjenem roku.

Uporabnik lahko odstopi od pogodbe v kolikor izdelek še ni v izdelavi. Po obvestilu da je izdelek v izdelavi ali odposlan uporabnik nima pravice odstopiti od pogodbe o nakupu blaga, saj gre za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih uporabnika ter je bilo prilagojeno njegovim potrebam.

Če stranka kot naslov za dostavo navede napačen naslov, velja pogodba kljub temu za sklenjeno. V kolikor stranka nastopa po pooblastilu tretjega, je pogodba sklenjena s tretjim le, če predloži pooblastilo in Delta Grand d.o.o. izrecno potrdi sklenitev pogodbe s tretjim. V vseh drugih primerih je navedba drugega naslova za dobavo brezpredmetna.

## 6. Način plačila

Naročeno blago lahko kupec plača na več načinov.

Plačilo po predračunu Pravne in fizične osebe lahko zaprosijo za predračun, na podlagi katerega potem nakažejo znesek naročila na ponudnikov transakcijski račun št.: SI56 3500 1000 1837 092 odprt pri BKS BANK AG, Bančna Podružnica Ljubljana.

Za izdajo predračuna mora kupec na spletni strani vpisati vse potrebne podatke (npr. naziv podjetja, naslov, telefon in davčno oz. ID številko). Predračun se generira avtomatsko in ga kupec prejme skupaj s potrjenim naročilom.

Podatki, ki so navedeni na predračunu, se kasneje uporabi tudi za izstavitve računa.

Plačilo po predračunu Blago se lahko plača tudi s položnico na pošti, banki oziroma preko spletne banke (NLB Klik, SKB-Net, HYPOnet itd.).

To se stori z nakazilom denarnega zneska preko standardnega UPN obrazca, v katerega se vnese podatke, ki jih po opravljenem nakupu uporabnik prejme na svoj e-poštni naslov.

Ko bo ponudnik prejel plačilo, bo o tem obvestil kupca in pričel z izdelavo blaga. Za hitrejšo izdelavo, lahko kupec o opravljenem plačilu obvesti ponudnika na e-poštni naslov [orders@mama-hanna.com](mailto:orders@mama-hanna.com).

### Podatki za nakazilo:

Namen plačila: placilo predračuna + številka naročila (npr. placilo naročila #090100169)<sup>SEP</sup>

Naziv: Delta Grand d.o.o.

Naslov: Ulica Ivana Pengova 22

Kraj: 1230 Domžale

Številka računa: SI56 3500 1000 1837 092, odprt pri BKS BANK AG, Bančna podružnica Ljubljana.

Referenca: 00 - "številka naročila" (npr. 00 090100169)

Plačilo po povzetju (le z gotovino) Pri plačilu po povzetju kupec plača naročeno blago dostavni službi, ki dostavi pošiljko. V tem primeru je možno le plačilo z gotovino.

Če ob dostavi kupca ni na naslovu, dostavljavec (GLS Slovenija) pusti obvestilo, da pošiljka čaka na najbližji OMV bencinski črpalki. GLS pošta dostavlja, odvisno od kraja, predvsem v dopoldanskem času.

## POZOR!

Za vsa plačila po povzetju bo pošta Slovenije zaračunala pošiljanje denarja nazaj k ponudniku v vrednosti cca. 1 €.

Plačilo ob osebnem prevzemu

Naročene in plačane izdelke lahko izjemoma tudi prevzamete v naši poslovalnici Delta Grand d.o.o., Ulica Ivana Pengova 22 Domžalah, po predhodni najavi vsak delovni dan od 9.00-12.00 in od 13.00 - 15.00 ure (med vikendi in prazniki zaprto).

## 7. Dostava naročenega blaga

Kupec izbira trenutno med 2 načinoma dostave blaga:

navadna dostava (poštna pošiljka preko dostavne službe GLS Slovenija) in možnost osebni prevzem (uporabnik mora predložiti dokazilo o plačilu v kolikor je plačal pred prevzemom).

Navadna dostava Ponudnik bo kupljeno blago dostavil povsod po Sloveniji v znesku ki je bil določen ob nakupu.

Ponudnik se z izdelavo naročenega blaga začne ukvarjati takoj po sklenitvi pogodbe z uporabnikom. Dobavni rok je odvisen od vrste naročenega izdelka in same zaloge artikla..

Vse poslane nakupe vam bo GLS Slovenija dostavila v roku 1-2 delovnih dneh.

## 8. Jamstvo za kvaliteto blaga

Ponudnik jamči, da je bilo naročeno blago skladno z naročilom in je kvaliteta in količina enaka ob naročilu in brez napake. Pri transportu lahko pride do poškodbe samega naročenega blaga, kar pa je potrebno takoj ob prevzemu naročenega blaga obvestiti ponudnika, da zadevo preuči in uredi, če je potrebno. Vse blago, ki se prodaja na spl.strani [www.mama-hanna.com](http://www.mama-hanna.com) je vrhunske kvalitete z ustrezno deklaracijo brez napak. Če se sumi, da naročeno blago ni ustrezne kvalitete ali, da je prišlo do zmanjšanja ustreznosti kvalitete, je potrebno nemudoma obvestiti ponudnika, da ali zamenja blago-artikel z drugim oz.se ustrezno reklamira.

## 9. Reklamacija – vračilo blaga

Reklamacija

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

Kupec mora pregledati ustreznost prejetega blaga takoj, ko je to mogoče. Napake, ki se pri tem odkrijejo, mora kupec nemudoma pisno prijaviti in podrobno opisati napake. Če kupec ne poda prijave, se šteje pogodba za izpolnjeno, razen, če napake pri pregledu ni bilo možno ugotoviti. Kupec lahko blago reklamira najkasneje v 8 dneh od nakupa.

Ponudnik vračila blaga brez prijave napak in njihovega podrobnega opisa ne upošteva. Kupec lahko blago v reklamacijo vrne tako, da ga prinese osebno ali pa ga pošlje po pošti. V primeru upravičene reklamacije bo ponudnik povrnil stroške pošiljanja običajne pošiljke. Vrnjeno blago brez plačanih stroškov pošiljanja ne bo sprejeto. Ponudnik pošiljk z odkupnino ne sprejema.

V primeru stvarnih napak na dostavljenem blagu, za katere je odgovoren ponudnik, ponudnik odloča ali bo napako odpravil ali bo blago nadomestil z blagom brez napake. V primeru, da popravilo napak ni uspešno, ima kupec možnost zahtevati znižanje kupnine ali odstopiti od pogodbe.

## Vračilo blaga

Ko vračate blago v reklamacijo ponudniku, morate priložiti kopijo računa. Naslov za vračilo blaga je Delta Grand d.o.o., Ulica Ivana Pengova 22, 1230 Domžale. Priporočamo, da pošiljko pripravite za transport in jo pošljete s priporočeno pošto. Stroške pošiljanja krije pošiljatelj, razen če je izrecno v naprej dogovorjeno drugače. Pošiljk z odkupnino ponudnik ne sprejema. Za vsa dodatna vprašanja smo vam na voljo na telefonski številki 01 729 25 48 in na e-naslovu info@mama-hanna.com.

## Vračilo ne prevzetih pošiljk

V primeru, da kupec ne prevzame pošiljke, ki bi bila plačana po povzetju (z odkupnino), mu bo ponudnik poslal opomin z nadaljnjimi navodili.

V kolikor bo ponudnik pošiljko ponovno odposlal, mora kupec plačati poštno stroške vračila pošiljke in stroške ponovnega pošiljanja.

V kolikor se kupec na opomin ne odzove, bo ponudnik prisiljen denarni znesek skupaj z izvršilnimi stroški izterjati po sodni poti.

## 10. Varstvo osebnih podatkov

Uporabnik se strinja, da ponudnik zbira in obdeluje podatke na njegovem uporabniškem računu.

Ponudnik se zavezuje, da bo osebne podatke uporabnikov uporabljal, obdeloval in varoval v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Ponudnik o uporabnikih zbira naslednje podatke:

ime in priimek,  
naslov,  
telefonska številka,  
naslov e-pošte,  
uporabniško ime,  
geslo v šifrirani obliki,

vsebine vnesene v obrazce za registracijo na spletni strani.

Uporabnik je ob vnosu podatkov in vsaki njihovi spremembi dolžan le-te popraviti v svojem računu, dostopnem na spletni strani, tako da so podatki v vsakem trenutku točni in ažurni.

Uporabnik je seznanjen in soglaša, da ponudnik vse omenjene podatke hrani ves čas, ko ima uporabnik status registriranega uporabnika, in še eno leto po prenehanju tega statusa. Ostale podatke lahko hrani, dokler je to nujno potrebno za doseg namena, za katerega so bili podatki zbrani, nato jih ponudnik izbriše, uniči, blokira ali anonimizira.

Ponudnik zbranih podatkov ne bo posredoval tretjim osebam, razen:

- Dostavni službi, kjer se posreduje uporabnikovo ime in priimek ter naslov,
- Če tako določajo veljavni predpisi,
- Če je to potrebno za zaščito in uresničevanje zakonitih interesov ponudnika.

## 11. Pravice intelektualne lastnine

Celotna vsebina spletne strani, ne glede na obliko (besedila, slike, filmi, zvoki, vzorci itd.), je avtorskoppravno zaščiten. Nosilec materialnih avtorskih pravic na vsebinah, objavljenih na spletni strani, je ponudnik.

Ponudnik se z objavo vsebin na spletni strani in z omogočanjem uporabe spletne strani ne odpoveduje nobeni od materialnih avtorskih pravic, ki jih ima na vsebinah spletne strani.

Brez izrecnega vnaprejšnjega pisnega dovoljenja ponudnika je prepovedana kakršnakoli uporaba katerekoli vsebine, objavljene na spletni strani, za kakršenkoli namen, razen za osebni ogled

uporabnika. Zloraba lahko pomeni kaznivo dejanje in ima lahko za posledico materialno odgovornost uporabnika.

## **12. Omejitve odgovornosti**

Ponudnik ne prevzema nobenega jamstva, da so vsebine, objavljene na spletni strani, točne, popolne in pravilne ter ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku zaradi njih samih ali ker se je na njih zanesel.

Ponudnik ne odgovarja za škodo, ki bi zaradi uporabe spletne strani utegnila nastati uporabniku (na njegovi strojni, programski ali drugi opremi ipd.). Uporabnik je dolžan sam poskrbeti za primerno zaščito (protivirusno ipd.) opreme, s pomočjo katere dostopa do spletne strani.

Vse, kar se nahaja na tej spletni strani je posredovano "takšno, kot je" brez kakršnega koli jamstva glede delovanja ali dostopnosti spletne strani. Ponudnik ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku, ker spletna stran ni bila dostopna ali ni delovala ali ni delovala pravilno. Ponudnik si, če meni, da je to potrebno, pridržuje tudi pravico, da kadarkoli, iz kateregakoli razloga in za potreben čas, brez predhodnega obvestila, prekine delovanje spletne strani.

Registrirani uporabnik je dolžan na primeren način skrbeti za varnost in zaupnost podatkov (e-naslov, geslo), ki jih uporablja za prijavo na spletno stran. Če sumi, da prijavnne podatke uporablja tretja nepooblaščen oseba ali da so bili podatki nepooblaščen razkriti, je dolžan o tem nemudoma obvestiti ponudnika.

Ponudnik ne odgovarja za škodo, ki utegne nastati uporabniku, ker je prišlo do nepooblaščenega razkritja ali uporabe prijavnih podatkov.

Spletna stran deluje 24 ur na dan, vse dni v letu. Ponudnik si pridržuje pravico, da je lahko zaradi tehničnih ali drugih večjih zapletov delovanje spletne strani delno ali v celoti onemogočeno in s tem onemogočena ali ovirana uporaba spletne aplikacije za izdelavo vizitk. Ponudnik uporabniku ni dolžan povrniti škode, ki bi mu nastala zaradi nedelovanja ali oviranega delovanja spletne strani. Ponudnik ni odgovoren za vsebino katerekoli druge spletne strani, ki je na kakršenkoli način povezana s to spletno stranjo. Druge spletne strani uporabljate na lastno odgovornost.

Ponudnik bo poravnal odškodnino pri odklonih v kvaliteti uporabljenega materiala le do vsote vrednosti naročila.

## **13. Končna odločba**

Ponudnik se po najboljših močeh prizadeva za profesionalen odnos s strankami in v ta namen tudi določi osebo, s katero se lahko kupec, v primeru težav ali pritožb, poveže telefonsko ali po e-pošti.

Ponudnik bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka.

Ponudnik si bo prizadeval po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V kolikor pa se spor ne bo dal rešiti sporazumno, je za reševanje pristojno stvarno pristojno sodišče v Domžalah, Republika Slovenija. Za pravna razmerja med uporabniki in ponudnikom se uporablja pravo Republike Slovenije in pravo Evropskih skupnosti.

Neveljavnost katerekoli določbe teh pogojev poslovanja, ne glede na razlog neveljavnosti, ne pomeni neveljavnosti teh pogojev kot celote. V takem primeru se neveljavna določba šteje za nezapisano, ti pogoji poslovanja pa veljajo naprej brez te določbe.

Ti pogoji poslovanja veljajo od 01.12.2019 do preklica oz. objave novih pogojev.