

Prodaja v okviru spletne trgovine se izvaja na temeljih Pravilnika spletne trgovine, s katerim se mora vsaka stranka seznaniti pred izvedbo naročila. Oddaja naročila se enači s sprejetjem pogojev Pravilnika.

ORPHICA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, 26-600 Radom, ul. Staromiejska 8/12, vpisana v register podjetnikov, ki ga vodi Okrožno sodišče v Varšavi, XIV oddelek državnega sodnega registra pod številko KRS - 0000515568, NIP - 9482601575, REGON - 147314782.

Spletno trgovino vodi podjetje ORPHICA SP. z o.o. Trgovina si pridružuje pravico do spremembe tega Pravilnika v celoti ali katerega koli dela, kadar koli in brez predhodnega obvestila. Stranka ni zavezanec določb Pravilnika, ki so se spremenile po oddaji naročila. Z nakupom v naši trgovini sprejemate pravilnik. Sprejem pravilnika pomeni, da se strinjate s prejetjem promocijskih materialov, ki obveščajo o aktualnih akcijah, novih izdelkih itd.

### **Pravilnik spletne trgovine**

Uporabniki trgovine so lahko osebe, ki so stare 18 let in imajo polne pravne sposobnosti.

1. Naša trgovina blago prodaja s pomočjo dostavnih služb. Trgovina obratuje štiriindvajset ur na dan, 365 dni na leto. Zato se lahko naročila oddajo kadar koli.
2. V prodaji ponujamo nove izdelke, ki nimajo fizičnih in pravnih napak.
3. Vsi izdelki, ki so v naši trgovini, se fizično nahajajo v našem skladišču, njihov status pa se posodablja vsak dan. Informacije glede razpoložljivosti izdelkov se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila.

### **Cene**

4. Vse cene so navedene v EUR. Pri polnem opisu blaga je navedena cena bruto, ki vsebuje obvezno stopnjo DDV. Cena, ki je navedena pri vsaki vrsti blaga, je za stranko zavezujoča v trenutku oddaje naročila in je še naprej veljavna v času plačila.
5. Trgovina si pridržuje pravico do spremembe cen izdelkov v ponudbi, uvedbe novih izdelkov v ponudbo; izvedbe, preklica in sprememb v promocijskih akcijah na strani trgovin.
6. V primeru blaga v akciji ali blaga, označenega z "razprodaja", bo o vrstnem redu izvedbe naročil odločal vrstni red potrjenih naročil za te izdelke v elektronskem sistemu prodaje. Število izdelkov po promocijskih cenah ali cenah razprodaje je omejeno. Promocijske cene veljajo določeno časovno obdobje. Stranka ne more zahtevati

vračila razlike med promocijsko in standardno ceno, če je naročilo oddala po obdobju, v katerem je veljala akcija.

## **Naročila**

7. Naročilo izdelkov se izvede s pravilno izpolnitvijo naročilnega obrazca na strani. Potrditev naročila je e-pošta, poslana na naslov, naveden v naročilu.
8. Naročila lahko oddajo registrirane osebe, ki imajo račun v trgovini ali osebe, ki navedejo vse potrebne podatke za izvedbo transakcije.
9. Vsako naročilo potrdimo z e-pošto s potrdilom o prejemu.
10. Trgovina si pridržuje pravico do izvedbe potrditve naročila. V primeru, da stik s stranko in potrdilo naročila nista možna, si trgovina pridržuje pravico do zadržanja izvedbe naročila.

## **Pošiljanje in dostava blaga**

11. Trgovina izvaja naročila v roku 48 ur od trenutka oddaje naročila ali po vplačilu stroškov s strani stranke.  
V primeru težav pri izvedbi naročila bo stranka o tem nemudoma obveščena. Izvedba naročila pomeni pošiljko blaga do stranke.
12. Stroški dostave blaga na ozemlju Poljske so vsakič navedene v povzetku naročila. Pošiljke izvaja kurirska služba.
13. Trgovina ni odgovorna za morebitne poškodbe ali izgubo blaga, ki ga povzroči kurirska služba. V primeru prevoznika, ki ga izbere stranka, trgovina ne prevzema te odgovornosti.
14. Dostava izven Poljske se izvaja za posredništvom kurirske službe.
  1. Trgovina ne prevzema odgovornosti za nedostavljene pakete po krivdi stranke (nezmožnost stika, odsotnost, napačen naslov dostave) ali po krivdi kurirske službe niti za zadržanje paketov s strani nadzornih organov (npr. carinska služba). Kurirska služba izvede večkratni poskus dostave paketa. Če zaradi zgoraj omenjenih razlogov ne bo dostavljena, se paket šteje kot dostavljen. Stroški dostave za naročila s celega sveta so vsakič navedeni v povzetku naročila.
  2. Stranka, ki naroča izdelke, je odgovorna prepričati se, da so lahko določen izdelek ali izdelki legalno uvoženi v državo. Prejemnik je uvoznik izdelka in se mora držati zakonodaje, ki zavezuje v njegovi državi. Naročila, poslana izven meja Poljske ali Evropske unije, so lahko predmet obdavčitve, carin in drugih dajatev, ki jih zahteva ciljna država. Prejemnik mednarodne pošiljke je lahko predmet obdavčitve uvoza blaga, carine in pristojbin, ko pošiljka prispe v ciljno državo. Dodatne carinske dajatve mora urediti prejemnik; prodajalec nima nadzora nad temi stroški, zato ne more predvideti njihove višine. Carinska zakonodaja ciljne države natančno uravnava višino takih stroškov. Carinske službe v nekaterih državah zahtevajo predložitev osebnega dokumenta pred oddajo pošiljke. Stranka je lahko prošena za navedbo davčne številke.

## **Vračila in reklamacije (ne velja za odstop od pogodbe)**

15. Prodajalec sprejema pritožbe in reklamacije in nudi informacije o izdelku ustno, pisno ali za posredništvom e-pošte in elektronskih obrazcev.
16. Pri prijavi reklamacije ali vprašanja navedite številko naročila ali navedite podatke, ki omogočijo identifikacijo stranke.
17. Trgovina bo obravnavala reklamacijo v roku 14 delovnih dni od prejema vseh informacij (točka 16). Odgovor je lahko v isti obliki, kot je bila izvedena prijava ali reklamacija.
18. Vračilo je mogoče samo v primeru izpolnitve vseh pogojev Pravilnika.
19. Stranka je dolžna poslati embalažo z izdelkom, računom, ki potrdi nakup izdelka (potrdilo ali račun) in izpolnjen obrazec vračila v roku 90 koledarskih dni od dneva nakupa.
20. Reklamacije in vračila se sprejemajo na številki +48 22 112 17 04 in pisno na naslov:

ORPHICA SP. Z O.O.

ul. Staromiejska 8/12

26-600 Radom

[contact@orphica.com](mailto:contact@orphica.com)

21. Višina vračila je vsota za izdelek minus stroški dostave in obratovalni stroški - stroški, povezani s pripravo blaga za dostavo.
22. Po pozitivni obravnavi reklamacije/vračila bo denar vrnjen z nakazilom na številko bančnega računa, navedenega v obrazcu za vračilo v roku 14 delovnih dni.

## **Odstop od pogodbe**

23. V skladu s členom 27 Ustave o pravicah potrošnikov dne 30. maja 2014 (UL 2014 poz. 827 s kasnejšimi spremembami), prodajalec obvešča, da ima prejemnik pravico odstopiti od pogodbe v roku 14 dni od prejema pošiljke. O tem odloča datum pošiljanja paketa s strani stranke. Podroben postopek urejajo Pogoji odstopa od pogodbe.
24. Vrnjeno blago je treba poslati skupaj z izjavo o odstopu od pogodbe na naslov, ki je navedena v 20. točki Pravilnika. Stranka je dolžna poslati izdelek v nedotaknjenem stanju.
25. V primeru odstopa od pogodbe trgovina izvede vračilo vsote za kupljeno vlogo in pošiljko, ki jo je plačala stranka, v roku 14 delovnih dni, v skladu s pravili, opisanimi v podpoglavju Pravilnika: Vračila in preplačila.
26. Ne pošiljamo denarja preko kurirske službe.

## **Oblike plačila**

27. Trgovina ponuja voljo tri oblike plačila:
  1. **plačilo po povzetju** - za pošiljko stranka pri prevzemu plača kurirju,
  2. **plačilo z bančnim nakazilom in e-nakazilom** – plačilo je izvedeno po oddaji naročila, stranka lahko izvede nakazilo preko spleta, v banki ali na pošti. Številka računa bo poslana preko e-pošte, skupaj z informacijo o sprejemu naročila. Naročilo bo izvedeno po prejemu zneska na račun trgovine.

3. **plačilo s kartico** – trgovina sprejema Visa in MasterCard kartice. Stroški so s kartice preneseni v trenutku izvedbe naročila po potrdilu trgovine. Informacija o sprejemu naročila bo stranki poslana preko e-pošte.
4. Plačila s pomočjo plačilnih kartic in e-nakazil se izvajajo s pomočjo in na spletnih straneh podjetij, ki posredujejo pri spletnih transakcijah.

### **Vračila in preplačila**

28. V primeru nastanka okoliščin, ki bodo od trgovine zahtevale vračilo stroškov, ki jih je stranka plačala na račun trgovine, bo to vračilo izvedeno v največ 14 delovnih dneh.
29. Če je stranka plačilo izvedla s pomočjo plačilne kartice ali elektronskega nakazila, bo vračilo izvedeni na kreditno kartico ali bančni račun, iz katerega je prišlo plačilo. V primeru plačila z bančnim nakazilom, plačilom po povzetju ali ko je zaradi razlogov izven nadzora nemogoča identifikacija računa, iz katerega je prišlo plačilo, bo vračilo izvedeno na račun stranke v trgovini (preplačilo). Preplačilo z bančnega računa stranke bo vrnjeno na bančni račun stranke samo na osnovi njegove zahteve. Zahteva se trgovini pošlje preko spletnega obrazca ali pisno na poštni naslov trgovine.
30. Trgovina si pridržuje pravico do potrditve identitete stranke, ki zahteva vračilo. Trgovina ne prevzema odgovornosti za neizvedbo vračila stroškov ali za zamudo termina vračila, če stranka, kljub prošnji, poslani na njegovo e-pošto, ne navede številke bančnega računa, na katerega naj se nakaže vračilo, ali ne navede trgovini vseh potrebnih podatkov za izvedbo vračila. Trgovina ni odgovorna za neizvedbo vračila ali zamudo, če se to zgodi zaradi napačnih osebnih podatkov (ime, priimek, naslov) ali napačne številke bančnega računa, ki jih je navedla stranka.

### **Varnost in zaupnost podatkov**

31. Vsi osebni podatki se zbirajo popolnoma prostovoljno in so namenjeni samo podjetju ORPHICA SP. Z O.O. Podatki so omejeni na nujen minimum in služijo samo za identifikacijo kupcev in pravilen potek postopka izvajanja naročil. Vsak kupec ima pravico pregledati svoje podatke, jih popraviti ali izbrisati, pa tudi vse pravice, ki izhajajo iz veljavne zakonodaje.
32. Osebni podatki so zaščiteni v skladu z veljavno zakonodajo na način, ki preprečuje dostop do njih tretjim osebam.
33. V primeru dodatnega soglasja naročnika, bo lahko trgovina obdelala osebne podatke za namen obveščanja stranke o novih izdelkih, akcijah in storitvah, ki so na voljo v trgovini.
  - 33a. V primeru dodatnega soglasja stranke se lahko osebni podatki zaupajo drugemu subjektu, ki je določen v vsebini soglasja, da podjetje pridobi informacije o zadovoljstvu kupca z izdelkom ali storitvijo trgovine.
34. Stranke v trgovini imajo pravico pregledati svoje osebne podatke, jih popraviti in zahtevati njihovo odstranitev.

## **Pravila uporabe piškotkov**

V spodnjih pravilih politike uporabljamo izraz "cookie" v pomenu t. i. piškotkov in drugih podobnih tehnologij, ki jih zajema direktiva ES o zasebnosti in elektronskih komunikacijah.

### **1. Kaj so datoteke cookie?**

Datoteke cookie, torej t. i. piškotki, so majhne datoteke s podatki, ki jih brskalnik pusti na računalniku ali drugi uporabniški opremi. Te olajšajo navigacijo po spletni strani, ampak same ne zbirajo nobenih informacij, shranjenih v računalniku ali datotekah. Datoteke cookie, zapisane na napravi, lahko olajšajo uporabo brskalnika zahvaljujoč boljši prilagoditvi storitev potrebam uporabnika. Za zaščito zasebnosti uporabnikov brskalnik omogoča dostop do spletne strani za datoteke cookie, ki jih je že prejel uporabnik.

### **2. Za kaj se uporabljajo datoteke cookie?**

Uporabljamo datoteke cookie, da bi bolje spoznali način, kako uporabniki uporabljajo vsebino naših strani, kar nam pomaga prilagoditi naše storitve individualnim potrebam in dvigniti udobje uporabe naših strani.

Datoteke cookie si zapomnijo vrsto brskalnika uporabnika in dodatno programsko opremo brskalnika, ki je nameščena na določenem računalniku. Zapomnijo si tudi nastavitve uporabnika, npr. jezik in regijo. Shranjene so kot privzete nastavitve uporabnika in bodo uporabljene med ponovnim obiskom strani. Omenjene datoteke omogočajo tudi oceno strani in izpolnjevanje obrazcev s komentarji.

### **3. Katere so vrste datotek cookie?**

#### **Nujno potrebne datoteke cookie**

To so datoteke cookie, potrebne, da bi uporabniku omogočili navigacijo po spletni strani in uporabo njenih funkcij. Brez njih storitvi registracije in vpisa ne bi bili mogoči. Te vrste datoteke cookie ne zbirajo nobenih informacij o uporabniku, ki bi lahko bile uporabljene za namene trženja, niti si ne zapomnijo obiskanih mest/strani.

#### **Datoteke cookie za izboljšanje učinkovitosti**

To so datoteke cookie, ki zbirajo informacije o tem, kako uporabnik uporablja spletne strani (npr. najpogosteje obiskane strani). Ne zbirajo informacij, ki identificirajo uporabnika, vsi zbrani podatki pa so anonimni. Služijo povečanju učinkovitosti delovanja spletni strani.

#### **Funkcionalne datoteke cookie**

To so datoteke cookie, ki si zapomnijo izbire uporabnika (npr. uporabniško ime, jezikovne preference) in omogočijo prilagoditi stran potrebam uporabnika. Služijo shranjevanju sprememb velikosti in vrst pisave kot tudi drugih delov spletnih strani, ki jih lahko uporabnik

prilagodi svojim potrebam. Potrebne so npr. za to, da bi omogočili gledanje filmov ali komentiranje na blogu. Informacije, ki jih zbirajo take datoteke cookie, lahko ostanejo shranjene kot anonimne in ne morejo slediti drugim stranem, ki si jih ogleduje uporabnik.

#### **Datoteke cookie za usmerjanje reklam**

To so datoteke cookie, uporabljane za prikazovanje reklam ali sporočil, prilagojenih uporabniku in njegovim interesom. Dogaja se, da je ta vrsta datotek cookie povezana z drugimi spletnimi servisi, kot so npr. družbena omrežja.

#### **Začasne in stalne datoteke**

Zgornje štiri vrste datotek cookie delimo na začasne (cookie sej) in stalne (stalne datoteke cookie).

Sejne datoteke cookie zbirajo informacije o aktivnostih uporabnika samo med sejo. Taka seja se začne v trenutku odprtja spletne strani in konča z zaprtjem, kar povzroči izbris datotek cookie.

Trajne datoteke cookie so take, ki ostanejo v napravi določen čas. Samodejno se aktivirajo med obiskom spletne strani.

#### **4. Kako blokirati ali odstraniti datoteke cookie?**

Če se uporabnik odloči, da mu ne odgovarja uporaba datotek cookie, jih lahko preprosto odstrani iz mape datotek cookie v brskalniku. Lahko tudi spremeni nastavitve brskalnika, da bi ta blokiral datoteke cookie ali pošlje opozorilo pred shranjevanjem. Podrobne informacije o tem lahko najdete v meniju vsakega brskalnika.

V primeru blokade datotek cookie bo še vedno mogoča uporaba naših storitev, a lahko nekatere funkcije ne delujejo pravilno.

#### **Vprašanja**

Vse stranke lahko računajo na našo pomoč in storitve. Vsa vprašanja, pripombe in predloge prosimo usmerite na e-pošto, ki ste jo prejeli v e-pošti potrditve naročila.