

# PRAVILNIK O ZASEBNOSTI (ali splošna politika zasebnosti) IN UPORABE PIŠKOTKOV

## PRAVILNIK O ZASEBNOSTI

F-Agencija d.o.o.

### 1) O Pravilniku o zasebnosti

Namen Pravilnika o zasebnosti F-agencija d.o.o. (v nadaljevanju: **“Pravilnik o zasebnosti”**) je seznanitev uporabnikov storitev spletne strani Urshulina,si, ter drugih oseb (v nadaljevanju poimenovani tudi: **”posamezniki”**) z nameni in podlago obdelave osebnih podatkov s strani podjetja F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče (v nadaljevanju: **“F-agencija d.o.o.”**) ter pravicami posameznikov na tem področju.

Vsi posredovani osebni podatki so obravnavani zaupno in so uporabljeni le za namen, zaradi katerega so bili posredovani. Z vašimi osebnimi podatki upravljamo z največjo skrbnostjo, upoštevajoč veljavno zakonodajo in najvišje standarde njihove obravnave. Pri tem uporabljamo ustrezno stopnjo zaščite in razumne fizične, elektronske in administrativne ukrepe, s katerimi zbrane podatke varujemo pred nenamernim ali nezakonskim uničenjem, izgubo, spreminjanjem, nepooblaščenim razkritjem osebnih podatkov ali pred nepooblaščenim dostopom do osebnih podatkov, ki so bili preneseni, shranjeni ali drugače obdelani.

Hkrati ta Pravilnik o zasebnosti dodatno pojasnjuje soglasje, ki ste ga podali za obdelavo vaših osebnih podatkov.

V Pravilniku o zasebnosti so skladno z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: **“Splošna uredba o varstvu podatkov”**), zajete naslednje informacije:

- kontaktne informacije podjetja,
- namene, podlage in vrste obdelave različnih vrst osebnih podatkov posameznikov,
  - čas hrambe posameznih vrst osebnih podatkov,
  - pravice posameznikov v zvezi z obdelavo osebnih podatkov,
  - pravica do vložitve pritožbe v zvezi z obdelavo osebnih podatkov,
    - veljavnost Pravilnika o zasebnosti.

### 2) Osebni podatki, ki jih zbira podjetje

Če ste le obiskovalec spletne strani, o vas zbiramo podatke le z uporabo piškotkov. Če ste uporabnik storitev ali naročnik storitev, ki jih nudi podjetje, o vas zbiramo tudi druge osebne podatke, ki jih potrebujemo za izvajanje storitev, ki ste jih naročili oz. ki jih uporabljate. Ti osebni podatki so:

ime in priimek (ob nakupnem procesu - zaradi dostave)

e-pošta (zaradi obveščanja)

kontaktni telefon - zaradi dostave oz. na vašo željo zaradi obveščanja

ip naslov

podatke za izdajo ponudbe glede na povpraševanje (davčna številka, i e podjetja...)

### **3) Upravljavec osebnih podatkov**

Upravljavec osebnih podatkov, ki se obdelujejo v skladu s tem Pravilnikom o zasebnosti, je F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče

### **4) Kategorije posameznikov, katerih osebni podatki se obdelujejo**

Ta Pravilnik o zasebnosti je namenjen vsem, ki ste naročili in/ali uporabljate naše storitve, ali oddali povpraševanje, kot tudi tistim, ki obiščete našo spletno stran.

### **5) Nameni obdelave in podlage za obdelavo podatkov**

#### **5.1. Obdelava na podlagi pogodbe:**

V okviru izvrševanja pogodbenih pravic in izpolnjevanja pogodbenih obveznosti podjetja obdeluje vaše osebne podatke za naslednje namene: identifikacijo posameznika, pripravo ponudbe, sklenitev pogodbe, za zagotovitev naročenih storitev, obveščanje o morebitnih spremembah, dodatnih podrobnostih in navodilih za uporabo storitev, za reševanje morebitnih tehničnih težav, ugovorov ali reklamacij, obračunavanje storitev ter za druge namene, potrebne za izvajanje ali sklepanje pogodbenega razmerja med podjetjem in posameznikom.

Pri obračunavanju storitev, na podlagi davčnih predpisov, pridobimo in obdelujemo za pravilno izdajo računa še vaš naslov.

#### **5.2. Obdelava na podlagi zakona:**

Na podlagi zakonitega interesa uporabljamo vaše osebne podatke za odkrivanje in preprečevanje goljufive uporabe in zlorabe storitev, nadalje v okviru zagotavljanja stabilnega in varnega delovanja našega sistema in storitev, pa tudi za namene izvajanja ukrepov informacijske varnosti, izpolnjevanja zahtev v zvezi s kakovostjo storitev ter odkrivanje tehničnih okvar sistemov in storitev.

Na podlagi zakonitega interesa uporabljamo vaše osebne podatke tudi za namene morebitnih izvršb, sodne in izvensodne izterjave.

V skladu s Splošno uredbo lahko podjetje v primeru suma zlorab v primernem in sorazmernem obsegu obdeluje podatke o posameznikih za namen identifikacije in preprečevanja morebitnih prevar ali zlorab ter lahko, če je to primerno, te podatke posreduje tudi drugim ponudnikom tovrstnih storitev, poslovnim partnerjem, policiji, državnemu tožilstvu ali drugim pristojnim organom. Za namen preprečitve prihodnjih zlorab oziroma prevar se podatki o zgodovini ugotovljenih zlorab oziroma prevar v povezavi s posameznikom, kamor sodijo podatki o naročniškem razmerju ter na primer IP naslov, lahko hranijo še pet let po prenehanju poslovnega razmerja.

### **5.3. Obdelava na podlagi soglasja za obdelavo osebnih podatkov:**

Obdelava podatkov lahko temelji tudi na vašem soglasju, ki ste ga posredovali podjetju.

Soglasje se lahko na primer nanaša na obveščanje o ponudbah, ugodnostih in izboljšavah storitev, ki jih nudi podjetje. Namen takšnega obveščanja je, da se storitve čim bolj približajo vašim potrebam in željam in da jim s tem povečamo uporabno vrednost za vas. Obveščanje se izvaja prek kanalov, ki ste jih je v soglasju izbrali. Obveščanje lahko kadarkoli prekličete, in sicer na način kot ga opredeljuje Pravilnik o zasebnosti.

Svoje soglasje lahko kadarkoli umaknete oziroma spremenite na enak način, kot ste ga dali ali na drug način, kot ga opredeljuje Pravilnik o zasebnosti, pri čemer si podjetje pridržuje pravico do identifikacije stranke. Spremembo soglasja je med drugim mogoče urediti tudi preko elektronskega sporočila na naslov [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si) ali s pisno zahtevo posredovano na naslov sedeža podjetja.

Umik oziroma sprememba soglasja se nanaša le na podatke, ki se obdelujejo na podlagi vašega soglasja. Veljavno je vaše zadnje podano soglasje, ki smo ga prejeli. Možnost preklica soglasja ne predstavlja odstopnega upravičenja v poslovnem razmerju posameznika s podjetjem.

Podatki, za katere je dana vaša privolitvev, se v odsotnosti preklica obdelujejo do dve leti po prenehanju poslovnega razmerja s podjetjem.

## **6) Omejitve posredovanja osebnih podatkov**

Po potrebi bomo za izvajanje določenih del, ki prispevajo k našim storitvam, pooblastili druga podjetja in posameznike. V takem primeru lahko podjetje posreduje osebne podatke tudi takšnim skrbno izbranim zunanjim obdelovalcem, ki bodo s podjetjem sklenili pogodbo o obdelavi osebnih podatkov oziroma vsebinsko enak dogovor ali drug zavezujoč dokument (v nadaljevanju: "Pogodba o obdelavi"). Zunanjim obdelovalcem bomo tovrstne podatke posredovali oziroma naredili dostopne samo v obsegu, ki ga zahteva določen namen. Teh podatkov zunanji obdelovalec ne sme uporabljati v nobene druge namene, pri čemer izpolnjuje najmanj vse standarde obdelave osebnih podatkov, ki jih predvideva veljavna zakonodaja. Zunanji obdelovalci so podjetju pogodbeno zavezani k spoštovanju zaupnosti vaših osebnih podatkov.

Podjetja na podlagi obrazložene zahteve posreduje osebne podatke tudi pristojnim državnim organom, ki imajo za to zakonsko podlago. F-agencija d.o.o. se bo npr. odzvala na zahteve

sodišč, organov pregona in drugih državnih organov, ki lahko vključujejo tudi državne organe druge države članice EU.

## **7) Obdobje hrambe osebnih podatkov**

Obdobje hrambe podatkov je določeno glede na kategorijo posameznih podatkov. Podatke hranimo največ toliko časa, kolikor je potrebno za dosego namena, zaradi katerega so bili zbrani ali nadalje obdelani oziroma do poteka zastaralnih rokov za izpolnitev obveznosti ali zakonsko predpisanega roka hrambe.

Obračunski podatki in z njimi povezani kontaktni podatki o posameznikih se lahko za namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti hranijo do popolnega plačila storitve oziroma najdlje do poteka zastaralnih rokov v zvezi s posamezno terjatvijo, ki lahko po zakonu znaša od enega do petih let. Računi se hranijo še 10 let po poteku leta, na katerega se račun nanaša v skladu z zakonom, ki ureja davek na dodano vrednost.

Drugi podatki, ki smo jih pridobili na podlagi vašega soglasja, hranimo za čas trajanja poslovnega razmerja in še 2 leti po prenehanju, razen v kolikor zakon določa daljši rok hrambe. V kolikor posameznik, ki je dal soglasje za obdelavo osebnih podatkov, ni vstopil v poslovno razmerje z nami, njegovo soglasje velja 2 leti od njegove podaje oziroma do njegovega preklica.

Po poteku obdobja hrambe se podatki zbršejo, uničijo, blokirajo ali anonimizirajo, če zakon za posamezno vrsto podatkov ne določa drugače.

## **8) Pravice Posameznikov v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov**

Uresničevanje vaših pravic v zvezi z obdelovanjem vaših osebnih podatkov vam zagotavljamo brez nepotrebnega odlašanja. O vaši zahtevi bomo odločili v enem mesecu po prejemu vaše zahteve. V primeru kompleksnosti in večjega števila zahtev lahko rok podaljšamo za največ dva dodatna meseca. Če podaljšamo rok, vas o vsakem takem podaljšanju obvestimo v enem mesecu od prejema zahtevka skupaj z razlogi za zamudo.

Zahteve v zvezi z uresničevanjem vaših pravic sprejemamo na elektronski naslov [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si) ali po pošti na naslov F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče

Kadar zahtevo predložite z elektronskimi sredstvi, vam informacije, kadar je mogoče, zagotovimo z elektronskimi sredstvi, razen če ne zahtevate drugače.

Kadar obstaja upravičen dvom v zvezi z identiteto posameznika, ki predloži zahtevo v zvezi s kakšno od njegovih pravic, lahko zahtevamo zagotovitev dodatnih informacij, ki so potrebne za potrditev identitete posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

Če so zahteve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, očitno neutemeljene ali pretirane, zlasti ker se ponavljajo, lahko podjetje:

- zaračuna razumno pristojbino, pri čemer upošteva administrativne stroške posredovanja informacij ali sporočila ali izvajanja zahtevanega ukrepa, ali
  - zavrne ukrepanje v zvezi z zahtevo.

Omogočamo vam naslednje pravice v zvezi z obdelovanjem vaših osebnih podatkov:

- (i) pravico do dostopa do podatkov
- (ii) pravico do popravka
- (iii) pravico do izbrisa (»pravica do pozabe«)
- (iv) pravico do omejitve obdelave
- (v) pravico do prenosljivosti podatkov
- (vi) pravico do ugovora

**(i) pravica do dostopa do podatkov**

Vedno imate pravico do seznanitve, ali se v zvezi z vami obdelujejo osebni podatki in če se, dostop do osebnih podatkov in naslednje informacije:

- namene obdelave,
- vrste osebnih podatkov, ki se obdelujejo,
- uporabnike ali kategorije uporabnikov, ki so jim bili ali jim bodo razkriti osebni podatki,
- predvideno obdobje hrambe osebnih podatkov ali, če to ni mogoče, merila, ki se uporabijo za določitev tega obdobja,
- obstoja pravice, da se lahko od upravljavca zahteva popravek ali izbris osebnih podatkov ali omejitev obdelave vaših osebnih podatkov, ali obstoj pravice do ugovora taki obdelavi,
- pravice do vložitve pritožbe pri nadzornem organu,
- kadar osebni podatki niso zbrani od vas, vse razpoložljive informacije v zvezi z njihovim virom.

**(ii) pravica do popravka**

Pravico imate doseči, da brez nepotrebnega odlašanja popravimo netočne osebne podatke v zvezi vami ter ob upoštevanju namenov obdelave, pravico do dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov, vključno s predložitvijo dopolnilne izjave.

**(iii) pravica do izbrisa (»pravica do pozabe«)**

Pravico imate doseči, da brez nepotrebnega odlašanja vaše osebne podatke izbrišemo, kadar velja eden od naslednjih razlogov:

- kadar osebni podatki niso več potrebni za namene, za katere so bili zbrani ali kako drugače obdelani,
- kadar prekličete privolitev, na podlagi katere poteka obdelava, pa za obdelavo ne obstaja nobena druga pravna podlaga,
- kadar ugovarjate obdelavi podatkov, za njihovo obdelavo pa ne obstajajo nobeni prevladujoči zakoniti razlogi,
  - kadar so bili osebni podatki obdelani nezakonito,
- kadar je osebne podatke treba izbrisati za izpolnitev pravne obveznosti v skladu s pravom EU ali slovenskim pravnim redom.

#### **(iv) pravica do omejitve obdelave**

Pravico imate doseči, da omejimo obdelavo vaših osebnih podatkov, kadar velja eden od naslednjih primerov:

- kadar oporekate točnosti podatkov, in sicer za obdobje, ki nam omogoča preveriti točnost osebnih podatkov,
- je obdelava nezakonita, vi pa nasprotujete izbrisu osebnih podatkov ter namesto tega zahtevate omejitev njihove uporabe,
- vaših osebnih podatkov ne potrebujemo več za namene obdelave, temveč jih vi potrebujete za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov,
- če ste vložili ugovor v zvezi z obdelavo, ki temelji na zakonitih interesih podjetja, dokler se ne preveri, ali naši zakoniti razlogi prevladajo nad vašimi razlogi.

Kadar je bila obdelava vaših osebnih podatkov omejena v skladu s prejšnjim odstavkom, se taki osebni podatki z izjemo njihovega shranjevanja obdelujejo le z vašo privolitvijo, ali za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali zaradi varstva pravic druge fizične ali pravne osebe.

Pred preklicem omejitve obdelave vaših osebnih podatkov smo vas o tem dolžni obvestiti.

#### **(v) pravica do prenosljivosti podatkov**

Pravico imate, da prejmete vaše osebne podatke, ki ste nam jih posredovali, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, in pravico, da te podatke posredujete drugemu upravljavcu, ne da bi vas podjetje pri tem oviralo, kadar obdelava temelji na vaši privolitvi in se obdelava izvaja z avtomatiziranimi sredstvi. Na vašo zahtevo, kadar je to tehnično izvedljivo, se lahko osebni podatki neposredno prenesejo k drugemu upravljavcu.

## **(vi) pravica do ugovora**

Kadar vaše podatke obdelujemo na podlagi zakonitega interesa za namene trženja, lahko taki obdelavi kadar koli ugovarjate.

Vaše osebne podatke prenehamo obdelovati, razen če dokažemo nujne razloge za obdelavo, ki prevladajo nad vašimi interesi, pravicami in svoboščinami, ali za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

## **9) Pravica do vložitve pritožbe v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov**

Morebitno pritožbo, v zvezi z obdelovanjem vaših osebnih podatkov, lahko pošlje na elektronski naslov [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si) ali po pošti na naslov F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče.

V primeru, da o vaši zahtevi ne odločimo v zakonskem roku ali vašo zahtevo zavrnamo imate možnost vložitve pritožbe pri Informacijskem pooblaščenču.

Prav tako imate pravico, da vložite pritožbo neposredno pri Informacijskem pooblaščenču, če menite, da obdelava vaših osebnih podatkov krši slovenske predpise ali predpise EU na področju varstva osebnih podatkov.

Če ste uveljavljali pravico do dostopa do podatkov in po prejeti odločitvi menite, da osebni podatki, ki ste jih prejeli, niso osebni podatki, ki ste jih zahtevali, ali da niste prejeli vseh zahtevanih osebnih podatkov, lahko pred vložitvijo pritožbe Informacijskemu pooblaščenču vložite obrazloženo pritožbo pri podjetju v roku 15 dni. O vaši pritožbi moramo odločiti kot o novi zahtevi v petih delovnih dneh.

## **10) Končne določbe**

Za vse, kar ni urejeno s tem Pravilnikom o zasebnosti, se uporablja veljavna zakonodaja.

F-agencija d.o.o., si pridržuje pravico do spremembe tega Pravilnika o zasebnosti. O spremembi vas bomo seznanili z objavo na uradni spletni strani [urshulina.si](http://urshulina.si), 30 dni pred pričetkom veljavnosti le-tega.

V primeru vprašanj o Pravilniku o zasebnosti ali o podatkih, ki jih o vas hranimo, nam pišite na e-poštni naslov [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si)

## **11) Veljavnost Pravilnika o zasebnosti**

Ta Pravilnik o zasebnosti je objavljen na spletni strani [Urshulina.si](http://Urshulina.si) in začne veljati 1.11.2021

**Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine [Urshulina.si](http://Urshulina.si)**

Prodaja in dostava blaga je načeloma možna samo na ozemlju Republike Slovenije. Po dogovoru lahko blago dostavimo tudi v tujino.

### **Varstvo potrošnikov**

Trgovina Urshulina.si deluje v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.

### **Cene in ažurnost podatkov**

Vse cene izdelkov v spletni trgovini ne vsebujejo DDV saj dddv ni obračunan na podlagi 1. odstavka 94. člena zddv-1. Cene so označene v evrih (EUR). Cene na spletnih straneh trgovine Urshulina.si veljajo v trenutku oddaje naročila in veljajo do dne objave novega cenika. Cene veljajo samo za nakup preko spletne trgovine Urshulina.si. Cena ne vključuje dostave.

### **Naročanje**

#### **Naročila preko spletne trgovine Urshulina.si**

Naročanje poteka preko Interneta 24 ur na dan, vse dni v letu. Potrošnik izbira in naroči izdelke, ki so mu na voljo v spletni trgovini. Naročila sprejemamo preko nakupa v **spletni trgovini Urshulina.si**

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.

#### **Zavrnitev naročila**

Spletna trgovina Urshulina.si, 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, mu v tem primeru vso kupnino vključno s stroški dostave nakažemo v roku 20 dni.

### **INFORMACIJE O PRITOŽBENEM POSTOPKU V PODJETJU**

V podjetju F-agencija d.o.o., si prizadevamo za zadovoljstvo strank, in nenehno izboljševanje kakovosti poslovanja, vseeno pa se lahko zgodi, da je naše ravnanje drugačno od vaših pričakovanj. V kolikor se to zgodi in bi želeli oddati pritožbo, smo za vas pripravili možnosti.

- Stranke lahko pritožbe podate pisno na sedež podjetja F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče, ali preko e-pošte [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si)
- Na vaše pritožbe bomo odgovorili v najkrajšem možnem času - najkasneje pa v roku 30 dni po prejemu pritožbe.
- Za nerešljive spore je pristojno okrajno sodišče v Kranju. Vseeno upamo, da nas boste pred uporabo tega kanala kontaktirali. Verjamemo, da bomo našli lažjo rešitev za obe strani.



## SPORI in TEŽAVE

F-agencija d.o.o. spoštuje zakonodajo o varstvu potrošnikov. Sporov si res ne želimo. V primeru težav vas prosimo, da nas nemudoma pokličete na 031 218 534 ali pošljete email na [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si). Postopek je seveda zaupen. Zavedamo se, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si prizadevamo po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo izvensodno in sporazumno. Postopek reševanja spora je podrobno opisan v zgornjem poglavju. Za nerešljive spore je pristojno okrajno sodišče v Kranju.

## SPLETNO REŠEVANJE SPOROV

S posebnim predpisom Evropske unije je na ozemlju celotne EU, od 15. 2. 2016 naprej, vzpostavljen nov sistem za reševanje sporov povezanih s spletnimi nakupi, s pomočjo ODR spletne strani.

F-agencija d.o.o. ima učinkovit sistem obravnavanja pritožb, skladno z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora.

Podjetje F-agencija d.o.o. kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavljamo elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <http://ec.europa.eu/odr>.

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, 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.

## VRAČILO ARTIKLA

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. **Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga.**

O nameravanem vračilu izdelka (odstopu od pogodbe) nas prosimo pisno obvestite in sicer na kontaktni e-mail [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si) ali preko obrazca.

Če ste kupljeni izdelek že prejeli – in vam kupljen izdelek ne ustreza in bi ga radi vrnil, ga nato na vaše stroške pošljite na naslov F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče. Pošiljka mora biti poslana priporočeno, da imate dokazilo o oddaji pošiljke in pa sledilno številko paketa.

Povratna pošiljka vrnjenega blaga na naslov podjetja F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče

mora biti oddana v roku nadaljnjih 14 dni od sporočila.

V primeru odstopa od pogodbe F-agencija d.o.o. takoj ko je mogoče oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila izdelkov – z enakim plačilnim sredstvom – razen če želite drugače (javite nam na email [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si)).

Izdelki ki so predmet vračila morajo biti nerabljen, nepoškodovan in v originalni nepoškodovani embalaži z vso priloženo dokumentacijo.

Ponudnik ni dolžan sprejeti pošiljk z odkupnino ali pošiljk, ki ne ustrezajo ponudnikovim splošnim pogojem poslovanja.

Vsi paketi ki bodo na naš naslov posredovani s plačilom po povzetju oz. poštnino plača naslovnik bodo zavrjeni in vrnjeni pošiljatelju na njegove stroške.

Prosimo, da poleg pošiljke priložite račun za kupljeni izdelek, vaše podatke ter želen način vračila kupnine, ki je lahko preko dostavne službe, plačila na TRR ali v naši poslovalnici.

## **MENJAVA ARTIKLA**

Zamenjava izdelka je pravzaprav najprej vračilo izdelka, ki seveda mora biti v originalni embalaži, neuporabljen in nepoškodovan. Glej zgoraj. Nato pa gre za nakup drugega izdelka. V primeru menjave izdelka preko spleta stranko bremeni strošek vračila blaga. F-agencija d.o.o. pa plača strošek pošiljanja novega izdelka. Primer: Stranka kupi izdelek ki stane 50 eur in plača 3,90 eur za dostavo. Pri menjavi blaga, je njen dodaten strošek 3,90 eur.

## **STVARNA NAPAKA IN GARANCIJA TER UVELJAVLJANJE PRAVIC IZ TEGA NASLOVA**

### **Stvarna napaka**

Potrošnik lahko napake na kupljenem blagu uveljavlja iz naslova garancije ali iz naslova stvarne napake, kot to predvideva Zakon o varstvu potrošnikov- ZVPOt. Reklamacijo iz naslova stvarne napake lahko uveljavlja za vsak kupljeni izdelek, ki ima garancijo ali garancije nima. Tako lahko potrošnik 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 potrošnik napako reklamira pri prodajalcu in to v roku 2 mesecev od odkritja stvarne napake, oziroma v roku 2 let, ko je bilo blago prevzeto s strani kupca. Pri uveljavljanju pravic iz tega naslova mora potrošnik trgovcu v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora trgovec čim prej, najkasneje pa v roku 8 dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če pa o napaki obstaja spor, mora trgovec v roku 8 dni podati potrošniku pisen odgovor. Potrošnik lahko zahteva po lastni izbiri: odpravo napake, vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako, zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska.

Napaka je stvarna: če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet; 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; če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane; 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. Za pravopisne napake na izdelkih ne odgovarjamo.

## **Garancija**

Garancijo lahko potrošnik uveljavlja za izdelke, za katere je obvezna garancija kot jo določa Pravilnik o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje (UL RS, št. 14/12). Seveda je možno, da se garancija nudi tudi prostovoljno za dodatne izdelke oziroma storitve.

V garancijskem roku lahko potrošnik od garanta zahteva: brezplačno odpravo napake, če odprava napake ni možna v skupnem roku 45 dni, lahko potrošnik zahteva zamenjavo za nov brezplačen izdelek. Prodajalec mora biti obvešččen o napaki v navedenih rokih, v obvestilu mora potrošnik natančno opisati napako, prodajalec mora imeti priložnost, da stvar pregleda in oceni morebitno napako, potrošnik vam mora navesti zahtevo, kaj želi iz uveljavljanja, prodajalec mora nujno odgovoriti potrošniku v roku 8 dni – tako v primeru, če ugodite zahtevi kot tudi v primeru, če se ne strinjate z uveljavljanjem napake oziroma garancije.

## **REKLAMIRANJE ARTIKLA**

Reklamacija artikla je mogoče s predložitvijo računa .

1. Če se je na vašem izdelku pojavila napaka, za katero ni kriva vaša nepravilna uporaba oz. napaka ni posledica vašega dejanja, lahko nam pošljete zahtevek za uveljavljanje reklamacije. Zahtevek pošljite na elektronski naslov [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si)

2. V elektronski pošti nam čim bolj nazorno pojasnite razlog za uveljavljanje reklamacije, da bomo čim lažje reševali vašo reklamacijo. Zraven zapišete svoje podatke (ime in priimek ter naslov) ter kontaktno številko, kamor vas bomo lahko obvestili o poteku reševanja reklamacije.

3. Za reklamiran izdelek bomo naročili prevzem paketa. Zraven paketa priložite kopijo računa ter vaše podatke in opis napake izdelka. Prosimo vas, da izdelek zapakirate v primerno zaščitno embalažo, da bo prispel do nas nepoškodovan.

4.. Ko bo izdelek z vso pripadajočo dokumentacijo prispel na naslov podjetja F-agencija d.o.o., ga bo pregledal reklamacijski oddelek. Glede na vsebino opisane napake ter glede na ugotovitve reklamacijskega pregleda, vas bomo v čim krajšem možnem času kontaktirali in vas seznanili z nadaljnjim postopkom. Reklamacijska služba vam tekom postopka lahko ponudi popravilo izdelka, zamenjavo izdelka ali vračilo kupnine vključno s stroški pošiljanja, ki so nastali ob naročilu.

## **POTRDILO O SKLENJENI POGODBI**

F-agencija d.o.o. hrani vsa besedila pogodbe (račune, predračune), ki so dostopni tudi potrošniku. Vsi kupci (to so kupci, ki izvedejo hiter nakup brez registracije) lahko dostopajo do potrdila o sklenjeni pogodbi (računa) pred dostavo naročenega blaga tako, da kontaktirajo

eno od poslovalnic preko telefona ali emaila info@urshulina.si – račun vam pošljemo po želenem komunikacijskem kanalu.

### **Načini plačila**

V spletni trgovini Urshulina.si omogočamo sledeče plačilo:

- plačilo po povzetju z gotovino ob prevzemu (cena dostave 3,90 EUR)

Plačilo po povzetju je plačilo z gotovino ob prevzemu paketa. V primeru plačila z gotovino ob prevzemu dostavljalcu GLS ob prevzemu paketa izročite gotovino ali plačate z bančno kartico, dostavljalet GLS bo za vas opravila plačilo. Dostavljalet GLS provizije za plačilo ne zaračunava. Dostavljalet vas pokliče po telefonu in se z vami dogovori za želen čas dostave).

- plačilo po predračunu oz. nakazilo na TRR

V primeru plačila na TRR, boste ob nakupu prejeli obvestilo z vsemi ustreznimi podatki za račun, kamor je potrebno opraviti nakazilo.

- plačilo preko kreditne kartica ali Pay Pal
- Plačilo z bančnimi karticami preko ponudnika Stripe

### **Dobavni roki**

Rok dobave za izdelke na zalogi je običajno 5-10dni. V kolikor bo rok dostave izjemoma daljši se bomo potrudili, da vas o tem obvestimo. Za prednaročila so roki dobave znani že ob nakupu. Žal tega ne moremo garantirati. Včasih se zgodi, da kaže izdelek na zalogi - in ga prodamo kupcu, ki je nakup opravil pred vami. Za izdelke, ki niso na zalogi je rok dobave izjemno različen in traja od 4 dni pa do 90 dni ali izjemoma celo več.

Predlagamo, da nas pri naročilu izdelkov, ki niso na zalogi kontaktirate na info@urshulina.si ali 031 218 534 Z veseljem vam bomo povedali koliko časa je potrebno čakati za želeni izdelek.

### **Dostava**

Izdelke na zalogi običajno pošiljamo VSAK DELOVNI DAN dopoldne. Dostavo za spletno trgovino Urshulina.si opravlja podjetje GLS.

### **Varovanje podatkov**

Lastnik spletnega mesta Urshulina.si (F-agencija d.o.o.) zagotavlja varovanje osebnih podatkov, ki bodo uporabljeni izključno v namene obveščanja o poteku naročila (v primeru, da obiskovalec v spletni trgovini opravi nakup) ter **na željo kupca** za obveščanje o novih izdelkih in akcijah. Lastnik jamči, da bodo podatki obiskovalcev in uporabnikov uporabljeni le v namen nemotenega poteka naročil in ne bodo predani tretji osebi.

V primeru težav oz. nejasnosti pri uporabi spletnega mesta si lastnik spletnega mesta pridržuje pravico do stika s potrošnikom prek sredstev komunikacij na daljavo.

Obiskovalec z izvedeno registracijo dovoljuje lastniku spletnega mesta zbiranje in uporabo osebnih podatkov, ki jih vnese pri registraciji. Vsi podatki, ki jih obiskovalec navede pri registraciji, so namenjeni le poslovanju ponudnika, ki jih ne posreduje v druge namene ali tretji osebi. Trajno hranimo podatke, ki jih je obiskovalec vnesel ob registraciji v računalniški sistem, ki je ustrezno varovan in zaščiten. Ob morebitnem "vdoru" v računalniški sistem ne nosimo odgovornosti!

#### Obdelava osebnih podatkov

Za potrebe poslovanja ponudnik zbira naslednje uporabnikove podatke:

- ime in priimek,
- naslov in kraj bivanja,
- naslov elektronske pošte (uporabniško ime),
- kontaktno telefonsko številko,
- ter ostale podatke, ki jih vnesete na relevantne obrazce na spletni strani.

Z registracijo in/ali z oddajo naročila na spletni strani izrecno soglašate, da lahko ponudnik pridobljene osebne podatke (ime in priimek, naslov prebivališča, elektronski naslov, kontaktna telefonska številka in morebitne druge podatke, ki ste jih ponudniku posredovali za namene izpolnitve pogodbe – naročila), razen za namene pogajanj za sklenitev pogodbe ali za izpolnitev pogodbe – naročila (kot določeno v 10. členu veljavnega Zakona o varstvu osebnih podatkov), uporabi tudi za namene neposrednega trženja prek vseh oglaševalskih kanalov, ki jih uporablja ponudnik (obveščanje prek telefona, SMS in drugih mobilnih sporočil, tiskanih medijev, nenaslovljene in naslovljene direktne pošte, elektronske pošte itd.), ter za potrebe z neposrednim trženjem povezane statistične in tržne analize, marketinško profiliranje in segmentacijo. Na ta način bomo poskrbeli, da boste o naših aktualnih ponudbah ves čas primerno obveščeni, hkrati pa boste obveščeni zgolj o ponudbah izdelkov, ki najbolj ustrezajo vašim željam.

Soglasje za obdelavo osebnih podatkov lahko kadarkoli brezplačno prekličete s klicem na telefonsko številko 031 218 534 ali preko elektronskega naslova [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si)

Preklic soglasja za neposredno trženje prek elektronske pošte uredite:

- s posredovanjem povratne elektronske pošte – kot odgovor na konkretno elektronsko sporočilo, ki ga ob vsakokratni izvedbi neposrednega trženja prejme s strani ponudnika, in/ali;
- z izpolnitvijo spletnega obrazca, povezava do katerega je navedena v vsakem elektronskem sporočilu, ki ga ob izvedbi neposrednega trženja prejme s strani ponudnika.

Ponudnik bo vašo željo po preklicu upošteval in najkasneje v 15 dneh dosledno uredil preklic soglasja za namen neposrednega trženja prek dotičnega oziroma vseh oglaševalskih kanalov ter vas o tem v nadaljnjih petih dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestil. Pri tem ne nastanejo nobeni stroški.

Ponudnik bo kot upravljavec vse pridobljene osebne podatke obdeloval in varoval v skladu z vsakokrat veljavno relevantno zakonodajo, trenutno veljavnima:

- Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07) in
- Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14, 54/14 in 81/15),

ter v skladu z morebitnimi notranjimi akti, sprejetimi na podlagi relevantne zakonodaje. Hkrati se zavezuje, da pridobljenih osebnih podatkov ponudnik ne bo posredoval tretjim osebam, razen pogodbenim obdelovalcem, s katerimi bo predhodno sklenil pisno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov.

#### Avtorske pravice

Spletna trgovina Urshulina.si je v lasti podjetja F-agencija d.o.o., Vse pravice so pridržane. Vsebine na spletnih straneh lahko vsebujejo gradivo, katerega avtorske pravice so lahko tudi last tretjih oseb. Zato je vsakršno posredovanje informacij iz spletnih strani dovoljeno samo s pisмено odobritvijo lastnika.

Pridržujemo si pravico do spremembe pogojev brez predhodnega obvestila.

#### Osnovni podatki o podjetju

F-agencija d.o.o.

Breg ob Savi 11

4211 Mavčiče

DŠ: SI15128067

MŠ: 8972664000

Poslovni račun: SI56 0312 6100 1172 977 odprt pri SKB d.d.

#### ODVEZA ODGOVORNOSTI

Spletna trgovina Urshulina.si, stremi k najvišji mogoči stopnji ažurnosti in pravilnosti objavljenih podatkov na Urshulina.si. Kljub temu lahko zmanjšana stopnja delovanja uporabljene tehnološke rešitve, vnos, prenos ali pa kakršnakoli druga obdelava podatkov povzroči napako, ki je prikazana na spletni strani. V primeru, da obiskovalec spletne strani ocenjuje, da gre za napačno prikazan podatek, nam to prosim sporočite na [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si).

V takem primeru bomo kupca obvestili o spremembah in mu omogočili odstop od pogodbe ali menjavo naročenega.

Podjetje F-agencija d.o.o., ni odgovorno za občasno nedelovanje strani ne odgovarjamo za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo kupcinaše spletne strani. Mnenja pred objavo pregledamo. Prav tako ne odgovarjamo za manjša odstopanja na priloženih slikah artiklov zaradi različnih resolucij ekrana. Za morebitne napake se iskreno opravičujemo. Pridržujemo si pravico do odstopa od pogodbe v primeru očitnih napak. Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank

štejejo za odločilne ter jih podjetje F-agencija d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni, seštevanje kod itd.

## **Splošni pogoji v nagradnih igrah**

### **Splošne določbe**

Skladno s temi pravili prirejamo nagradne igre (v nadaljevanju nagradna igra) na socialnih omrežjih Facebook in Instagram.

Namen nagradnih iger je krepiti prepoznavnost preko socialnega omrežja Facebook/Instagram.

Nagradna igra poteka v omrežju Facebook ali Instagram, vendar Facebook oz. Instagram ni njen pokrovitelj, niti igra ni na kakršenkoli način povezana s tem socialnim omrežjem.

Organizator nagradne igre je podjetje F-agencija d.o.o. (v nadaljevanju organizator).

Nagradna igra poteka na [www.facebook.com/urshulina](http://www.facebook.com/urshulina) oz. [www.instagram.com/urshulina](http://www.instagram.com/urshulina), glasuje lahko vsak uporabnik, ki je všečkal (je fan) facebookove ali instagramove strani Urshulina

Vsak udeleženec lahko glasuje le enkrat in le za en izdelek. V nasprotnem primeru bo izločen iz nagradne igre.

Organizator bo zmagovalca razglasil v roku 1 tedna po zaključku nagradne igre – na zidu omrežja Facebook ([www.facebook.com/urshulina](http://www.facebook.com/urshulina)) ali na zidu omrežja Instagram in preko e-pošte.

### **Pogoji sodelovanja v nagradnih igrah**

Za sodelovanje v nagradni igri mora udeleženec (če tega še ni storil predhodno) klikniti gumb "Všeč mi je/Like" na Urshulina page-u na Facebook-u ali Instagramov - v skladu s konkretnimi navodili nagradne igre.

V nagradni igri na Facebook-u ali Instagram lahko sodelujejo vsi - odvisno od konkretnih navodil v nagradni igri. V nagradni igri lahko sodelujejo osebe s stalnim ali začasnim bivališčem v Republiki Sloveniji, ki so starejše od 18 let in sprejemajo pogoje sodelovanja v nagradni igri.

Sodelovanje v nagradni igri ni pogojeno z nakupom in ga F-agencija d.o.o. ne zaračunava. Sodelujoči sami nosijo vse stroške sodelovanja (kot npr. stroške prenosa podatkov, dostopa do svetovnega spleta,...).

V nagradni igri ne smejo sodelovati zaposleni in druge osebe, ki opravljajo delo v podjetju F-agencija d.o.o. in njihovi ožji družinski člani.

Vsak udeleženec lahko glasuje le enkrat in le za en izdelek. V nasprotnem primeru bo izločen iz nagradne igre.

Organizator bo zmagovalca razglasil v roku 1 tedna po zaključku nagradne igre. – na zidu urshulina facebooka ali Instagrama (odvisno od konkretne nagradne igre) in preko e-pošte.

Vsak udeleženec nagradne igre se s svojim sodelovanjem strinja s pravili nagradne igre.

### **Potek nagradne igre**

Podrobna predstavitev in potek nagradne igre je na voljo na Facebooku ali Instagramu in sicer na

Profilu Urshulina. Prav tako tudi datum pričetka in zaključka nagradne igre.

V primeru navedbe nepopolnih, nepravilnih ali neresničnih podatkov si organizator pridržuje pravico, da udeležencu sodelovanje v nagradni igri zavrne ali ga iz nagradne igre izključi.

Udeleženec izgubi pravico do nagrade, če organizator ugotovi, da:

udeleženec ni izpolnjeval pogojev sodelovanja;

je udeleženec kršil pravila in pogoje sodelovanja v nagradni igri;

udeleženec ne želi izpolniti obveznosti v skladu s temi pogoji ali pogoji na Urshulina facebook ali jih ni izpolnil pravočasno;

V primeru, ko udeleženec izgubi pravico do nagrade, organizator presodi, ali bo nagrado podelil komu drugemu ali ne

### **Nagrade, izbiranje nagrajencev in obveščanje nagrajencev**

Za izvedbo nagradne igre in nadzor nad njenim potekom ter izbor nagrajencev skrbi komisija v sestavi članov, ki so predstavniki organizatorja.

Žrebanje nagrajenca bo potekalo na naslovu organizatorja Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče, najkasneje 7 dni po zaključku nagradne igre.

Nagrade niso zamenljive za drugo vrsto nagrade, izplačljive v gotovini ali prenosljive na tretje osebe.

Nagrade so predstavljene v besedilu razpisa nagradne igre na Facebook profilu ali Instagramu, kjer nagradna igra tudi poteka.

Nagrajenci bodo o izidu v roku 1 tedna po zaključku nagradne igre obveščeni na na Facebook ali Instagram -u Urshulina. V kolikor bomo imeli e-naslov zmagovalca – bo o nagradi obveščen tudi preko e-maila. Trgovina Urshulina si pridružuje pravico, da nagrajenca ob objavi na zidu/wall Facebook fan page-a Urshulina tudi označi/tag-a.



Seznam nagrajencev bo objavljen na Facebook Urshulina najkasneje v treh dneh po žrebanju nagrad.

(4) Rezultati nagradne igre so dokončni. Pritožba nanje ni mogoča.

### **Prevzem nagrade in akontacija dohodnine**

Nagrade so obdavčene po Zakonu o dohodnini. Akontacijo dohodnine v zvezi z nagrado bo odvedel organizator nagradne igre.

Nagrada se prevzame v prostorih F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče, po predhodni najavi, ali pa se pošlje po pošti.

### **Obveznosti nagrajenega**

Zmagovalec nagradne igre mora organizatorju v roku 7 dni po razglasitvi posredovati svoje osebne podatke (ime, priimek, naslov stalnega prebivališča, davčno številko, elektronski naslov in telefonsko številko).

Če zmagovalec organizatorju ne posreduje navedenih podatkov, od njega ni upravičen zahtevati izročitve nagrade. Organizator je v tem primeru prost vseh obveznosti, ki jih ima do zmagovalca na podlagi teh pravil.

Organizator si pridržuje pravico, da ne podeli nagrade, če ugotovi, da je udeleženec v igri sodeloval v nasprotju s temi pravili.

Nagrade ni mogoče zamenjati za denar ali drug izdelek.

Prevzem nagrade je možen po vnaprejšnjem dogovoru vsak dan v Prostorih podjetja F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče. Nagrado se lahko dobitniku tudi pošlje na njegove stroške.

### **Zasebnost in varstvo podatkov**

Zmagovalec dovoljuje objavo svojega imenain priimka na [www.facebook.com/urshulina](http://www.facebook.com/urshulina) ali na instagramu.

### **Varstvo podatkov**

Sodelujoči v nagradni igri organizatorju kot upravljavcu dovoljuje, da, do preklica sodelujočega, vodi, vzdržuje in obdeluje zbirko zbranih osebnih podatkov sodelujočih in registriranih uporabnikov v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS št. 86/04 in 67/07). Organizator zagotavlja varstvo osebnih podatkov po zakonu. Upravljavec zbirke lahko obdeluje zbrane osebne podatke za namene obveščanja o nagradnem natečaju in ostalih akcijah spletne trgovine Urshulina.si.

Organizator se zavezuje, da podatkov ne bo posredoval tretjim osebam, razen če je to potrebno zaradi izvedbe nagradne igre. V času upravljanja osebnih podatkov ima posameznik možnost vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa svojih osebnih podatkov v zbirki podatkov, skladno z veljavnimi predpisi.

Organizator lahko obdeluje zbrane podatke (ime, priimek naslov, e-pošta) za namene obveščanja o nagradni igri in za namene obveščanja in namene obveščanja o ponudbi, novostih in ugodnostih ter za druge trženjske namene.

S sodelovanjem v nagradni igri uporabnik soglaša, da mu lahko podjetje F-agencija d.o.o. pošilja brezplačna splošna obvestila vezana na nagradno igro in ponudbo preko elektronske pošte do preklica tega soglasja. Trgovina Urshulina.si se obvezuje, da bo podatke obdeloval in varoval v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Uporabnik lahko od organizatorja kadarkoli zahteva, da v 14 dneh od prejema obvestila preneha uporabljati njegove osebne podatke. To stori pisno na F-agencija d.o.o., Breg ob Savi 11, 4211 Mavčiče, ali preko elektronske pošte na naslov [info@urshulina.si](mailto:info@urshulina.si) – s pripisom ODJAVA.

### **Pristojnost sodišča**

Za vse spore je pristojno Sodišče v Kranju, Republika Slovenija.