

## Pogoji poslovanja

Ti splošni pogoji poslovanja spletne trgovine THE Nutrition (v nadaljevanju: splošni pogoji) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Splošno uredbo EU o varstvu podatkov (GDPR), s priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za eposlovanje.

### O spletni trgovini THE Nutrition

V okviru spletne strani deluje tudi spletna trgovina, pri kateri je dobavitelj vseh ponujenih izdelkov podjetje FIT 365 d.o.o. (v nadaljevanju ponudnik), matična številka: 05885426, davčna številka: 84602645362. Sedež podjetja je na naslovu Ulica Mate Meršiča 8, 10000 Zagreb, Hrvaška.

Uporabnik lahko stopi v stik s podjetjem s pismom, poslanim na sedež podjetja, telefonsko na številki 040 424 255 ali prek elektronske pošte na naslov [info@the-nutrition.com](mailto:info@the-nutrition.com)

Uporabnik je oseba, ki uporablja ta sistem, torej kupec v spletni trgovini. Ob registraciji v spletno trgovino obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, geslo pa si določi sam. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z izpolnjenimi podatki. Po registraciji obiskovalec postane uporabnik in pridobi možnost nakupa izdelkov. Splošni pogoji poslovanja obravnavajo delovanje spletne trgovine, pravice uporabnika ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem.

### Dostopnost informacij

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije: identiteto podjetja, kontaktne naslove, bistvene značilnosti blaga oziroma storitev, dostopnost izdelkov, pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve, vse cene jasno in nedvoumno določene, način plačila in dostave, časovno veljavnost ponudbe, rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogoji za odstop in pojasnjen postopek ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

### Postopek naročanja

Ko uporabnik najde želeni izdelek in želi opraviti nakup po navedeni ceni, najprej izbere okus izdelka s klikom na ustrezno izbiro (v kolikor je izdelek na voljo v več okusih), vnese morebitno želeno količino izdelka (ali uporabi privzeto nastavitev, ki je 1 pakiranje izdelka) in pritisne gumb »V košarico«. Ko uporabnik na ta način doda vse izdelke v košarico, pritisne na gumb »Nakup«, ki se nahaja na vsaki strani zgoraj levo. Prikaže se vsebina košarice, kjer lahko uporabnik spreminja želeno količino (s klikom na gumb Posodobi). Prikazana je tudi cena vsakega izdelka in skupna cena vseh izbranih izdelkov. Ko uporabnik ne želi nobene dodatne spremembe košarice, klikne gumb »Nakup«, ki se nahaja desno spodaj. Za zaključek nakupa se je treba prijaviti z uporabniškim imenom (ki je enak uporabnikovemu prijavljenemu elektronskem naslovu) in izbranim geslom. V kolikor uporabnik še nima uporabniškega računa, klikne na povezavo »Kliknite tukaj« sicer pa izpolni polji za uporabniško ime in geslo ter se prijavi v trgovino. Po prijavi v trgovino uporabnik po potrebi spremeni podatke za izstavitve računa in dostavo, nato klikne gumb »Naprej«, ki je v sredini

spodaj. Na naslednji strani uporabnik izbere način dostave, način plačila, in vnese morebitno promocijsko kodo (v kolikor z njo razpolaga). Če želi uporabnik nadaljevati z nakupom, klikne »Naprej« spodaj desno, sicer pa »Nazaj« spodaj levo. Sledi pregled naročila, skupaj z jasno izpisano ceno vsakega artikla in morebitnimi dodatnimi stroški dostave in plačila. V kolikor želi uporabnik karkoli dodati, navedeno zapiše v polju »Komentarji, želje, vprašanja«. Če želi uporabnik potrditi naročilo in skleniti pogodbo, klikne »Potrdi nakup« spodaj desno, sicer pa klikne »Prekliči«, s čimer se vrne na začetno stran. Po tem, ko uporabnik klikne gumb »Potrdi nakup«, bo naročilo oddano, prodajna pogodba sklenjena (s čimer kupec prevzame obveznost plačila izdelkov), povzetek naročila pa bo uporabniku posredovan tudi po elektronski pošti. Uporabnik lahko kadarkoli preprosto prepozna in popravi morebitne napake v naročilu, in sicer tako, da klikne na gumb »Nakup«, s čimer se prikaže vsebina košarice. Uporabnik lahko spreminja število izdelkov tako, da vnese želeno količino in klikne na gumb »Posodobi«, lahko pa tudi popolnoma izprazni košarico tako, da klikne gumb »Izprazni košarico«. Kot je opisano zgoraj je neposredno pred potrditvijo naročila uporabniku na voljo pregled naročila, kjer lahko uporabnik preprosto prepozna morebitne napake in jih odpravi po opisanem postopku. Ponudnik bo pogodbo o prodaji, sklenjeno s kupcem, hranil na sedežu ponudnika. Kupcu je pogodba ob naročilu dostavljena v elektronski in tiskani obliki, lahko pa od ponudnika kadarkoli zahteva kopijo te pogodbe. Ponudnik jo je v tem primeru dolžan dostaviti kupcu v roku 3 dni od prejetega zahtevka. Pogodba o prodaji se lahko sklene v slovenskem, angleškem, nemškem, italijanskem in hrvaškem jeziku, odvisno od jezikovne različice spletne strani, na kateri je kupec opravil nakup.

## **Načini plačila**

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

- po povzetju
- s kreditno kartico (Visa, MasterCard, Diners)
- preko sistema PayPal
- po predračunu

## **Veljavnost ponudbe**

Navedene cene v spletni trgovini so nepreklicne in so enake »klubskim« cenam v maloprodajnih enotah. Pri naročilu na spletu je zaradi dostave obvezen vnos oz. razkritje osebnih podatkov o kupcu, kar velja tudi pri včlanitvi v »THE Nutrition klub« na maloprodajnih mestih po Sloveniji. Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila. Vse cene vključujejo DDV. Če izdelek ni na zalogi, lahko pride do spremembe cene, o čemer ponudnik kupca obvesti. Slike so lahko samo simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja. Kupci lahko pred oddajo naročila na spletni trgovini, svoje naročilo v vseh korakih naročanja popravijo ali spremenijo.

## **Veljavnost akcijske ponudbe**

Roki veljavnosti akcije so navedeni ob sami akcijski ponudbi, ki se lahko med seboj razlikujejo.

## **Pravica do odstopa od nakupa in vračilo blaga**

Potrošnik ima pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopi od prodajne pogodbe za nakup izdelkov, ponujenih na tej spletni strani. Odstopni rok poteče v 14 dneh od dne, ko potrošnik pridobi fizično posest na blagu ali jo pridobi namesto potrošnika tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen določi potrošnik. Potrošnik pa nima pravice do odstopa od pogodbe v primeru blaga, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe. Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti ponudnika o svoji odločitvi o odstopu od te pogodbe (npr. s pismom, poslanim po pošti, telefaksu ali elektronski pošti na naslov: [info@the-nutrition.com](mailto:info@the-nutrition.com)). V ta namen lahko potrošnik neobvezno uporabi vzorčni odstopni obrazec, ki je na voljo na [http://www.the-nutrition.com/store/odstop\\_od\\_pogodbe.pdf](http://www.the-nutrition.com/store/odstop_od_pogodbe.pdf)

Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice potrošnika do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka od te pogodbe. Če potrošnik odstopi od pogodbe, mu ponudnik brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva prejetja obvestila o odstopu od te pogodbe povrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani ponudnika). Tako povračilo ponudnik izvede z enakim plačilnim sredstvom, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je izrecno dogovorjeno drugače; v nobenem primeru pa zaradi tega povračila potrošnik ne nosi nikakršnih stroškov. Ponudnik lahko zadrži plačilo, dokler ne prejme vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne pošlje dokaza, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek se zgodi prej. Potrošnik blago vrne ali izroči brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, na katerega je potrošnik obvestil ponudnika o odstopu od pogodbe. Rok se upošteva, če potrošnik blago pošlje nazaj pred iztekom 14- dnevne roka. Neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik. Potrošnik odgovarja samo za zmanjšano vrednost blaga zaradi ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za določanje njegove narave, lastnosti in delovanja. Vračilo izdelka (prehransko dopolnilo oziroma živilo) ni možno v primeru, da je bil izdelek že odprt s strani potrošnika.

## **Reklamacije – postopek**

Za reklamacijo izdelka pošljete e-mail na naslov: [info@the-nutrition.com](mailto:info@the-nutrition.com) z obrazložitvijo zakaj želite reklamirati izdelek.

Poleg obrazložitve izdelek poslikate in navedete LOT ter datum uporabe, ki je odtisnjen na nalepki izdelka.

Izdeleka ne zavržete ampak ga pripravite za prevzem. Prevzem bo opravila kurirska služba (GLS, Pošta Slovenije). Strošek prevzema krije THE Nutrition.

Ko bomo prejeli vaš izdelek vas bomo obvestili glede reklamacije.

## **Garancija in jamčenje za stvarne napake**

Za izdelke v spletni trgovini veljajo garancijski pogoji v skladu s slovensko zakonodajo, prodajalec pa odgovarja tudi za stvarne napake vseh prodanih izdelkov. Če uporabnik meni, da ima izdelek stvarno napako v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov, nas mora o

tem obvestiti najkasneje v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita, in hkrati zahtevati, da (alternativno):

- brezplačno odpravimo stvarno napako na izdelku ali - vrnemo del plačanega zneska v sorazmerju s stvarno napako ali - izdelek s stvarno napako zamenjamo z novim brezhibnim blagom ali - vrnemo celotni plačani znesek. Za uveljavljanje stvarne napake nam morate izdelek dostaviti v pregled, skupaj z opisom napake. Najkasneje v roku 8 dni vas bomo obvestili o rešitvi vašega zahtevka.

### **Dobavni rok**

Dobavni roki so izraženi v številu delovnih dni – naročila, sprejeta do 8. ure zjutraj, so poslana še isti dan, ostala naslednji dan.

### **Dostava**

Ponudnik mora blago dostaviti v obljubljenem času. Dostavo opravljajo kurirji podjetja GLS in Pošta Slovenije. V primeru nezmožnosti prevzema paketa kurir pusti obvestilo s telefonsko številko na katero lahko pokličete za dogovor o kraju in času prevzema paketa.

### **Stroški dostave**

Strošek dostave (do zneska naročila v vrednosti 39,99 €) je 3,99 €. Dostava je za vsa naročila nad 39,99 € brezplačna.

### **Varnost**

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov, naročil ter plačil.

### **Komunikacija**

Reklamna elektronska sporočila morajo biti jasno in nedvoumno označena kot reklamna sporočila. Pošiljatelj mora biti jasno razviden. Željo uporabnika, da ne prejema reklamnih sporočil, bo ponudnik brezpogojno upošteval.

### **Izključitev odgovornosti**

Ponudnik se po svojih najboljših možnostih trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih straneh. Kljub temu, pa se lahko lastnosti izdelkov, njihova dobavljivost in 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 preklic naročila, ali zamenjavo naročenega izdelka. Ponudnik ne odgovarja za vsebino mnenj o izdelkih, ki jih napišejo obiskovalci.

Vse fotograaije izdelkov so simbolične in ne zagotavljajo lastnosti izdelka. Za tipkarske napake ne odgovarjamo.

## **THE Klub**

Ponudnik upravlja t.i. »THE Klub«, ki je klub zvestobe ponudnika. Vpis v THE Klub je izključno prostovoljne narave, članstvo v klubu pa se upravlja preko registracije na spletni strani. Uporabnik se lahko kadarkoli vpiše ali izpiše iz kluba.

## **Pritožbe in spori**

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Pritožbe in reklamacije lahko uporabniki pošljejo po običajni pošti na sedež podjetja ali po elektronski pošti na naslov slovenija@the-nutrition.com. Ponudnik mora v petih delovnih dneh potrditi, da je prejel pritožbo, sporočiti uporabniku, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščati o poteku postopka. Ponudnik si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V kolikor sporazumna rešitev spora ni možna, se spor med potrošnikom in podjetjem rešuje pred pristojnim sodiščem v kraju prebivališča potrošnika.

## **Varovanje osebnih podatkov in pravica do zasebnosti**

Upravljavca spletne strani in ponudnik vse osebne podatke, prejete prek spletne strani, obdelujeta v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) in zlasti s Splošno uredbo EU o varstvu podatkov (GDPR). Upravljavca spletne strani in ponudnik (v nadaljevanju vsak upravljavca osebnih podatkov) obdelujeta osebne podatke na zakonit in transparenten način. Upravljavca zbirata osebne podatke za določene zakonite namene in ne zbirata osebnih podatkov, ki niso potrebni za te namene, niti ne obdelujeta osebnih podatkov na način, ki ni združljiv s temi nameni. Osebni podatki morajo biti točni, ustrezni in omejeni na tiste, ki so potrebni za namene obdelave. Upravljavca si tudi prizadevata zagotoviti, da so osebni podatki točni in redno posodobljeni. Upravljavca osebnih podatkov ne hrani dlje, kot je potrebno za namene obdelave. Osebnih podatkov ne prenašamo izven Evropske unije (v nadaljevanju EU) ali Evropskega gospodarskega prostora (v nadaljevanju EGP).

Upravljavca spletnih strani zbirata zgolj tiste osebne podatke, ki jih uporabnik sam posreduje ob registraciji in v obdelavo katerih uporabnik izrecno privoli. Za uspešno registracijo na spletni strani mora uporabnik posredovati svoj elektronski naslov in izbrati geslo; za uspešno registracijo niso potrebni nobeni dodatni podatki. Upravljavca spletnih strani hkrati kot lastnik spletnega mesta upravlja z osebnimi podatki, ki jih uporabniki sami prostovoljno javno objavijo, denimo na forumu, ki deluje v okviru spletnih strani. Upravljavca spletnih strani teh osebnih podatkov sicer ne obdeluje.

Ponudnik obdeluje samo tiste osebne podatke, ki jih uporabnik sam posreduje ob registraciji in v obdelavo katerih uporabnik izrecno privoli. Obdelovanje teh osebnih podatkov temelji na upravičenem interesu ponudnika oziroma na izpolnitvi prodajne pogodbe (naročila), saj ponudnik brez obdelovanja teh podatkov ne more izpolniti naročila oziroma prodajne pogodbe, ki je z naročilom sklenjena. Tistim uporabnikom, ki v to privolijo, lahko ponudnik pošlje zgolj komercialna sporočila o izdelkih, ki jih ponuja. Ponudnik ne pošilja komercialnih sporočil o drugem blagu ali storitvah.

V nobenem primeru upravljavca osebnih podatkov ne obdeluje občutljivih osebnih podatkov, kamor primeroma sodijo osebni podatki, ki razkrivajo rasno ali etnično poreklo,

politična prepričanja, verska ali ailozofska prepričanja, spolno življenje ali spolno usmerjenost, članstvo v sindikatu oziroma informacije, ki so povezane z zdravstvenim stanjem, kaznivimi dejanji in kazenskimi obsodbami.

Upravljavca osebnih podatkov je sprejel tudi ustrezne organizacijske, upravne, tehnične in aizične ukrepe za zaščito in varstvo osebnih podatkov, zlasti pred nenamernim ali nezakonitim uničenjem, izgubo, spreminjanjem, nepooblaščenim razkritjem ali dostopom do osebnih podatkov, ki so primerni glede na naravo obdelanih osebnih podatkov in prepoznanim grožnjam oziroma tveganjem.

Upravljavca osebnih podatkov ne bo posredoval nikomur, razen osebi, na katero se podatki nanašajo, in sicer na njeno zahtevo, in nadzornemu organu v primeru ustrezne zahteve.

Upravljavca osebnih podatkov tudi ne bo prenašal v tretjo državo.

Zahteve posameznikov, na katere se osebni podatki nanašajo (npr. zahtevo za dostop do osebnih podatkov, zahtevo za popravek osebnih podatkov, zahtevo za omejitev obdelave, zahtevo za izbris osebnih podatkov, zahtevo za prenos, uveljavitev pravice do ugovora zoper obdelavo osebnih podatkov), upravljavec osebnih podatkov sprejema prek vseh komunikacijskih poti, predlagamo pa, da se na nas obrnete preko elektronske pošte ([slovenija@the-nutrition.com](mailto:slovenija@the-nutrition.com)).

Vse zahteve bodo obravnavane v skladu z veljavno zakonodajo. Odgovor na zahtevo bo posameznik prejel v roku enega meseca po tem, ko je upravljavec osebnih podatkov prejel zadostne informacije o zahtevi in preveril identiteto prosilca, razen v izjemnih primerih, v katerih se lahko ta rok podaljša za dva dodatna meseca. V morebitnih izjemnih primerih vas bomo v roku enega meseca obvestili o morebitni zamudi in njenih razlogih.

Upravljavca osebnih podatkov osebnih podatkov ne obdeluje avtomatizirano, niti ne opravlja proailiranja na podlagi osebnih podatkov.

Podrobnejše obvestilo o pravicah posameznikov, na katere se podatki nanašajo, in o varovanju osebnih podatkov nasploh, je na voljo v posebnem dokumentu: Pravilnik THE o zasebnosti in varovanju osebnih podatkov.

## **Piškotki**

Za zagotavljanje boljše in bolj prilagojene spletne storitve uporabljamo tehnologijo piškotkov. Piškotek je majhna besedilna datoteka, ki jo vaš spletni brskalnik shrani oziroma prebere na trdi disk vaše naprave. Piškotki omogočajo bolj varno in hitrejšo uporabo spletnih strani, saj si lahko zapomnijo določene uporabniške preference. Podatki, shranjeni v piškotkih, ki se uporabljajo na spletni strani, ne vsebujejo osebnih podatkov, na podlagi katerih je mogoče določiti identiteto posamezne osebe. Obdelava piškotkov oziroma podatkov, ki jih piškotki vsebujejo, temelji na privolitvi uporabnika, izraženi prek spletnih strani ali prek nastavitev v brskalniku.

Piškotke lahko uporabnik blokira ali odstrani prek spletnega brskalnika ali z uporabo posebne programske opreme, vendar ima uporabnik lahko v tem primeru težave z uporabo določenih delov (funkcij) spletnih strani.

Spletne strani uporabljajo naslednje vrste piškotkov:

Nujno potrebni piškotki omogočijo, da se pomikate po spletni strani in uporabljate osnovne funkcije. Ti piškotki so nepogrešljivega pomena za uporabo spletnih strani.

Piškotki za posebne funkcije se uporabljajo za prepoznavanje uporabnika, ki se vrne na spletno stran, in omogočajo izboljšano in bolj prilagojeno uporabnost, kot je denimo

upoštevanje želja oziroma preferenc uporabnika. Ti piškotki zbirajo anonimne podatke in ne spremljajo nobenih aktivnosti na drugih spletnih straneh. Obdobje veljavnosti teh piškotkov znaša največ 2 leti.

Piškotki za analitiko in boljše delovanje omogočajo prepoznavanje in štetje števila uporabnikov ter zbiranje podatkov o tem, kako se spletna stran uporablja. Obdobje veljavnosti teh piškotkov znaša največ 2 leti.

Privolitev za piškotke lahko uporabnik kadar koli prekliče.

Nazadnje spremenjeno: 04.09.2024