

[Domov](#) » [Pomoč](#) » [Pogoji poslovanja](#)

Pogoji poslovanja

[Shrani in prenesi Pogoje poslovanja](#)

Kot kupec imate vse pravice po **Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot)**. Veljajo vse označene cene in druge ugodnosti (popusti, način dostave, soudeležbe pri poštini...), vidne na dan oddaje naročila. V kolikor ni drugače označeno, veljajo cene izdelkov od pričetka prodaje do odprodaje zalog.

Velja originalni račun, ki ga prejmete ob plačilu oz. dostavi v povezavi s splošnimi pogoji, objavljenimi na tej strani in potrjenimi ob oddaji naročila.

Vse cene v spletni trgovini so označene v **EUR**, z vključenim davkom 9,5 % ali 22 %, razen če je navedeno drugače.

Kodeks ravnanja po **ZEPT (Zakon o elektronskem poslovanju na trgu)**. Podjetje posluje v skladu z zakonom o elektronskem poslovanju na trgu in na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. Več o tem na spodnji povezavi.

Vlada RS, Ministrstvo za gospodarstvo: <http://www.mg.gov.si/index.php?id=11486>.

Obrazložitev navedbe cen:

Spletna cena je cena, ki velja ob nakupu v spletni trgovini in vključuje popust.

Redna cena je cena, ki ne vključuje spletnega popusta. Izdelki, ki nimajo prikazanega popusta, tudi nimajo prikazane spletne cene, zato zanje velja redna cena.

Registracija

Registracija je **brezplačna** in **brez obveznosti**.

Registracija ni pogoj za nakupovanje preko spleta, vendar pa registrirani uporabniki lahko izkoriščajo vrsto **ugodnosti in prednosti**, kot so:

- popust pri nakupu darilnih bonov,
- pregled opravljenih nakupov,
- enostavnejši zaključek nakupa,
- možnost rednega obveščanja.

Hitra in enostavna registracija:

Registrirate se lahko s klikom na gumb "Prijava". Vpišite vaše podatke in potrdite registracijo. Po elektronski pošti boste prejeli geslo za prijavo, ki si ga potem lahko kadarkoli spremenite. Spreminjate lahko tudi vse svoje ostale podatke ter spremljate vaša naročila.

B2B registracija za kozmetične in frizerske salone

Kozmetični in frizerski saloni imajo posebne ugodnosti pri nakupu v spletni trgovini Zate.si. Izdelki s posebnimi ugodnostmi (B2B izdelki) imajo posebej navedeno B2B ceno.

Kako se registriram kot B2B uporabnik?

Pri registraciji novega uporabnika (pravna oseba - podjetje/organizacija) označite, da se želite registrirati kot B2B uporabnik. Naši uredniki bodo preverili vašo prijavo in vam v primeru, da potrjuje vse zahteve, odobrili status B2B uporabnika.

Če ste že uporabnik naše spletne trgovine in bi radi postali B2B uporabnik, nam pošljite sporočilo z vašo željo preko [obrazca za kontakt](#).

Dobava in roki dobave

Naročene izdelke oziroma darilne bone za storitve vam pošljemo v dveh delovnih dneh. Naročila procesiramo do 15.00 ure, vsa kasneje prejeta pa naslednji delovni dan. V primeru daljšega zamika dostave vas bomo o tem obvestili po telefonu ali elektronski

pošti.

Vsak izdelek ima naveden status **dobava**. V primeru, da je ob izdelku vpisano NA ZALOGI, vam naročeno blago dostavimo v roku **1-4 delovnih dneh** po prejemu in plačilu naročila ter skladno s pogoji Pošte Slovenije d.d. ali katerekoli druge dostavne službe.

V primeru, da je na nivoju izdelka vpisano koliko dni je dobavni rok (primer: Dobava: 5 dni), to pomeni, da ga najverjetneje ni na zalogi in je praviloma dobavljiv v navedenem številu delovnih dni. V tem primeru morate k roku za dostavo prišteti še **v prejšnjem odstavku navedeni čas dostave**. Seveda bomo izdelek dostavili prej, v kolikor ga tudi hitreje prejmemo od dobavitelja. V primeru daljšega zamika dostave vas bomo o tem obvestili telefonsko ali preko elektronske pošte.

Kupljeno blago vam dostavimo na katerikoli naslov v Sloveniji. Dostavo v našem imenu opravljajo preverjeni poslovni partnerji. Dostava v tujino je mogoča po predhodnem dogovoru.

V primerih, ko naročilo zajema več izdelkov in ti nosijo različne dobavne roke, bo naročilo zapustilo hišo takrat, ko bodo zbrani vsi izdelki.

V primeru zamude pri dobavi enega ali več izdelkov iz naročila si pridržujemo pravico, da vam najkajoči izdelek ali izdelke pošljemo naknadno. V tem primeru prevzamemo stroške dvojnega pošiljanja.

V primeru, da želite izdelek ali darilni bon za storitev prejeti hitreje, ga lahko prevzamete na sedežu podjetja, vendar samo ob predhodnem dogovoru in potrditvi termina vašega prihoda s strani odgovorne osebe.

Pridržujemo si pravico, da preverimo naročnika in podatke, ki jih je navedel ob naročilu. V kolikor smatramo, da je to potrebno, bomo naročilo preverili tudi telefonsko. V primeru, da se na naročilu navedeni številki po večkratnem klicanju nihče ne oglasi ali da ni navedena prava številka, si pridržujemo pravico, da nemudoma storniramo naročilo.

Pridržujemo si pravico, da v primeru naročil, pri katerih ne moremo preveriti uporabnika, ki je ob prijavi navedel pomanjkljive, napačne ali lažne podatke, blokiramo. Nadaljni nakupi, katerih naročila vsebujejo katerikoli enak podatek ali niz podatkov, kot so ime, priimek, naslov, email ali mobilni telefon, niso več možni.

Pridržujemo si pravico, da v primeru rizičnih kupcev neizkoriščene bonitete, kot so pentljice, zbrane v preteklih nakupih, obračunamo in jih uporabniku vrnemo na njegov račun ali s poštno nakaznico.

Ponudnik omogoča kupcu shranjevanje in reprodukcijo pogodbenih določil in besedila ter splošnih pogojev poslovanja, ki so kupcu na voljo v slovenskem jeziku.

Naročilo

Naročilo/pogodba se sklepa v slovenskem jeziku. Sklenjena pogodba je shranjena v informacijskem arhivu na sedežu podjetja Fanči d.o.o. Na zahtevo potrošnika le-ta kopijo naročila prejme na elektronski naslov oz. na fizični naslov, ki je naveden v naročilu. Zahteva se lahko poda na naš e-naslov info@zate.si ali pisno na sedež podjetja. Pridržujemo si pravico, da izjemoma delno ali v celoti odstopimo od izvedbe naročila v primerih,

- če naročenih izdelkov zmanjka na zalogi,
- če gre za prodajo zadnjih kosov in je bila naročena količina večja od trenutne zaloge,
- če ugotovimo povečano plačilno rizičnost kupca,
- če naročilo ni bilo izpolnjeno v skladu s splošnimi pogoji,
- če se kupec ne odziva na poslana elektronska sporočila ali telefonske klice,
- če je pošiljka z naslova prejšnjega naročila bila zavrnjena oziroma neprevzeta ali
- če je prišlo do očitne napake v ceniku.

V vseh takih in podobnih primerih vas bomo o morebitnem odstopu od pogodbe z naše strani obvestili z zavrnitvijo plačila.

S klikom na gumb **Potrdi naročilo** potrjujete, da ste seznanjeni s celotnim besedilom prodajno-plačilnih pogojev, ki so tu navedeni, in da ste bili na te pogoje ob nakupu izrecno opozorjeni.

V primeru, da že veste katere izdelke želite naročiti, nas lahko pokličete **vsak delavnik med 9.00 in 17.00 uro**. Z veseljem vam ustrezemo tudi izven omenjenega časa, če bo le mogoče.

Telefonsko naročilo in svetovanje

V kolikor bi vaš nakup raje opravili preko telefona, vam bomo z veseljem ustregli. Z veseljem bomo sprejeli vaše naročilo, vam svetovali, kaj kupiti ali vas povezali z eno od naših profesionalnih kozmetičark, ki vam bo s pomočjo vprašanj pomagala poiskati

najustreznejši izdelek ali vzorec.

Naročila sprejemamo na **telefonski številki: 031 286 000**

V primeru, da bomo v času vašega klica zasedeni ali nedosegljivi, vas pokličemo nazaj.

Naročilo + strokovna pomoč

V kolikor želite strokovno pomoč pri izboru izdelkov, nas lahko pokličite in povežali vas bomo z eno od naših odličnih kozmetičark.

Namig za hitro oddajo telefonskega naročila

Priporočamo, da si željene izdelke ogledate v spletni trgovini že pred klicem. Tako vam bomo lažje in hitreje pomagali opraviti naročilo.

V kolikor ste si jih že izbrali, nam lahko po telefonu narekujete le referenčne številke (šifre izdelkov), ki so navedene na koncu imena izdelka. Na ta način bomo naročilo izvedli hitro in brez možnosti napačne dobave. Določeni izdelki nosijo namreč zelo podobna imena in jih je moč zlahka zamenjati.

Izdelki po naročilu

Če v spletni trgovini niste našli izdelka, ki si ga želite, se bomo potrudili, da vam ga priskrbimo.

Povpraševanje po željenem izdelku lahko oddate:

- preko kontaktnega obrazca,
- preko obrazca za povpraševanje, ki se vam prikaže ob neuspelem iskanju,
- po telefonu, na številko 031 286 000 (vsak delovnik med 9.00 in 17.00 uro),

Naročite lahko tudi prodajni cenik in katalog, v kolikor je le ta na voljo.

Za naročene izdelke vam bomo naprej pripravili ponudbo. Šele po vaši pisni potrditvi ponudbe vam blago pripravimo in odpošljemo.

V kolikor imate v zvezi z izdelki dodatna vprašanja glede ustreznosti izbire nas lahko pokličete na številko 031 286 000 (vsak delovnik med 9.00 in 17.00 uro). Povežali vas bomo s kozmetičarko, ki vam bo svetovala.

Stroški dostave

Strošek dostave na ozemlju Republike Slovenije je naveden na naročilu in se obračuna pred končnim zaključkom naročila. Strošek dostave je viden v povzetku naročila in se v primeru lastnega prevzema ne obračuna. Paketom nad težo 10 kg obračunavamo strošek pošiljanja po ceniku ponudnika paketnih storitev (Pošta Slovenije, GLS). V primeru, da stranka izrecno želi dostavo z njenim izbranim ponudnikom, nam to lahko sporoči preko elektronske pošte ali pripiše v opombo naročila.

V primeru dostave izven Republike Slovenije nas kontaktirajte, saj v tem primeru pripravimo ponudbo, ki vključuje poštnino do vaše destinacije, kjerkoli na svetu se nahajate.

Pošiljke pošiljamo izven območja Republike Slovenije le proti doplačilu poštnine za tuj naslov in avansnim plačilom.

Dostava na drug naslov

Nudimo vam tudi možnost dostave naročenega blaga na naslov, ki se razlikuje od vašega primarnega naslova. V primeru dostave na drugi naslov ni možno plačilo po povzetju, odprte pa imate vse ostale načine plačila.

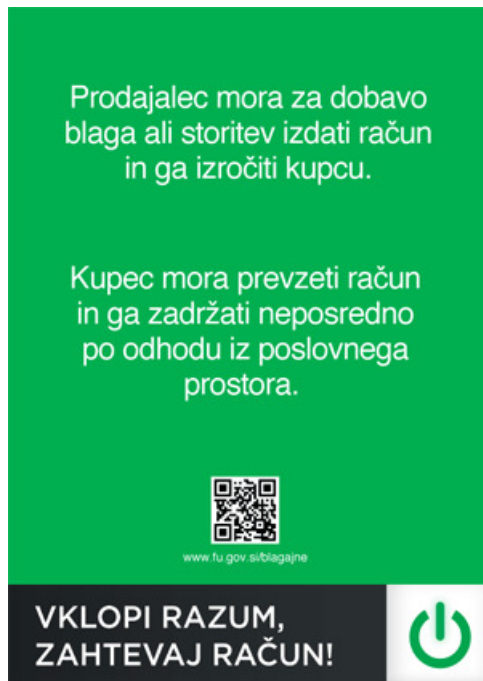
Način plačila

Pripravili smo več različnih načinov plačila. Vam najustreznejši način plačila izberete v postopku nakupa blaga.

Plačilo z gotovino ob prevzemu

Naročeno blago plačate z gotovino **ob dostavi** na vaš naslov. V primeru, da ste navedli za dostavo drug naslov, plačilo po

povzetju ni možno.



Avansno plačilo na račun

Naročeno blago plačate z univerzalnim plačilnim nalogom UPN:

- v **spletni banki** (Klik, Abanet, Bank@Net ...),
- na kateri koli banki ali pošti v Sloveniji.

Vse potrebne podatke za avansno plačilo na naš račun vam bomo ob potrditvi nakupa poslali na vaš e-poštni naslov.

Naročeno blago bomo **odpremili takoj po prejetju plačila**.

Plačilo s plačilno kartico

Naročeno blago lahko plačate tudi s plačilno kartico **MasterCard, VISA**

Plačevanje s plačilnimi karticami na spletnem mestu zate.si je **popolnoma varno**.

Plačevanje s PayPal računom ali kreditnimi karticami preko PayPal sistema

Pri plačilu s PayPal računom ali kreditnimi karticami (Visa, American Express, Mastercard, VisaElectron) poteka plačilo preko ponudnika www.paypal.com, ki velja za varni, hitri in anonimni sistem online e-plačevanja s kreditnimi karticami v realnem času ob takojšnji on-line avtorizaciji.

Pri izbiri plačila preko PayPal sistema vas bo sistem preusmeril na varno stran PayPal sistema plačevanja s kreditnimi karticami. Izpolnili boste plačilni obrazec ter po zaključku procesa preverite vse navedene podatke in potrdite plačilo. Po vaši potrditvi vas sistem vrne na našo spletno stran.

Pogoji koriščenja ugodnosti

Promocijske aktivnosti in ugodnosti podjetja, ki jih izdajamo v tiskani obliki ali objavljamo v elektronskih medijih v obliki popustov, kuponov, promocijskih aktivnosti ipd., spremljajo pravila, ki jih lahko preberete [tu](#).

Politika odpovedi terminov

V primeru, da nas v navedenem terminu ne boste mogli obiskati, vas vljudno naprošamo, da nas o tem predhodno obvestite.

Odpovedi terminov - Posamezne storitve V primeru odpovedi storitve manj kot 2 uri pred rezerviranim terminom vam bomo zaračunali 10% vrednosti rezerviranih storitev. Če storitve ne odpoveste in ne prispete in ne koristite storitve, vam bomo zaračunali polno vrednost storitve.

Z veseljem ponudimo enake pogoje v primeru, da bo odpoved rezervirane storitve nastala z naše strani.

Varnost

Spletni nakup na naši spletni strani je popolnoma varen. Za to smo poskrbeli z vsemi najsodobnejšimi ukrepi za varovanje vaših zaupnih podatkov.

Pri plačevanju s plačilno kartico vas sistem za izvedbo plačila začasno preusmeri na posebno stran za plačevanje, kjer so vsi podatki še dodatno zaščiteni z uporabo tehnologije SSL in 128-bitnim kodirnim ključem.

Vse vaše podatke, ki jih vpišete za potrebe izvedbe nakupa ali pri registraciji, skrbno hranimo in jih v nobenem primeru ne posredujemo katerikoli tretji osebi.

Vsi vaši zaupni podatki, ki se prenašajo po internetu, so ustrezno kodirani, tako da ni možnosti, da bi jih lahko razbrala kakšna tretja oseba. V ta namen za spletno prodajo uporabljamo tehnologijo SSL (Secure Socket Layer) in 256 bitni kodirni ključ.



Pri plačevanju s kreditnimi in plačilnimi karticami uporabljamo transakcijski sistem Transact EON, tako da podatki o vaši kreditni oz. plačilni kartici po varni povezavi potujejo neposredno v avtorizacijski center in se **v nobenem primeru** ne shranjujejo na spletni strani.

Varovanje osebnih podatkov

Zavedamo se, da je zasebnost obiskovalcev naše spletne strani zelo pomembna. Zato vam zagotavljamo 100% varstvo in zaščito vaših osebnih podatkov po Zakonu o varstvu osebnih podatkov.

Vse osebne podatke bomo hranili v tajnosti in jih ne bomo posredovali nikomur brez vašega predhodnega privoljenja. S sklenitvijo pogodbe o nakupu soglašate, da vaše podatke shranimo in uporabljamo za namene internega arhiva in statistike.

Če sodelujete v nagradni igri oziroma so v ponudbo vključena darila, vas bomo pozvali, da nam sporočite vašo davčno številko, ki jo bomo potrebovali v skladu z Zakonom o dohodnini.

Kadarkoli lahko pisno zahtevate, da v roku 15 dni začasno ali trajno prenehamo uporabljati vaše podatke za namene neposrednega trženja.

Odgovornost za stvarne napake

Iz naslova stvarne napake lahko potrošnik napako na izdelku reklamira pri prodajalcu, in sicer v dveh mesecih od odkritja stvarne napake (za napake, ki se na izdelku pokažejo po dveh letih od prevzema, pa prodajalec ne odgovarja več), ter po lastni izbiri zahteva odpravo napake ali vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora podjetje čimprej, najkasneje pa v roku osmih dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če o napaki obstaja spor, mora podjetje v enakem roku podati potrošniku pisen odgovor.

Prodajalec odgovarja za stvarne napake, ki jih je stvar imela takrat, ko je nevarnost prešla na kupca, ne glede na to, ali mu je bilo to znano ali ne. Prodajalec odgovarja tudi za tiste stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko je nevarnost prešla na kupca, če so posledica vzroka, ki je obstajal že pred tem. Neznatna stvarna napaka se ne upošteva.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim ali
- vrne plačani znesek.

Roki:

Iz naslova stvarne napake lahko potrošnik napako na izdelku reklamira pri prodajalcu, in sicer v dveh mesecih od odkritja stvarne napake (za napake, ki se na izdelku pokažejo po dveh letih od prevzema, pa prodajalec ne odgovarja več), ter po lastni izbiri zahteva odpravo napake ali vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska.

Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora podjetje čimprej, najkasneje pa v roku osmih dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če o napaki obstaja spor, mora podjetje v enakem roku podati potrošniku pisen odgovor.

Garancija

- Uvoznik jamči za kakovost izdelka oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili.
- Garancijski rok začne teči z dnem izročitve izdelka kupcu.
- Proizvajalec mora zagotoviti, da pooblaščenji servisi razpolagajo z vsemi potrebnimi nadomestnimi deli za odpravo okvar in pomanjkljivosti, da takoj sprejmejo blago v popravilo in da napake odpravijo najkasneje v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je dajalec garancije oziroma pooblaščenji servis prejel zahtevo za brezplačno odpravo okvare in pomanjkljivosti izdelka. Če proizvajalec tega v tem roku ne stori, mora potrošniku brezplačno nadomestiti tak izdelek z enakim novim in brezhibnim izdelkom (20. člen ZVPot).
Pravice iz garancije lahko potrošnik uveljavlja tudi proti prodajalcu.
- Še tri leta po poteku garancijskega roka vam proizvajalec (ali prodajalec) proti plačilu zagotavlja servis, vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate.
- Podaljšanje garancijskega roka (483. člen OZ):
Pri manjšem popravilu se garancijski rok podaljša za toliko, kolikor časa kupec ni mogel uporabljati stvari.
Če pa je bila stvar zaradi nepravilnega delovanja zamenjana ali bistveno popravljena, začne garancijski rok teči znova od zamenjave oziroma od vrnitve popravljene stvari.
Če je bil zamenjan ali bistveno popravljen le kakšen del stvari, začne garancijski rok znova teči samo za ta del.
- Popravila na domu zaradi zahtevnosti in neprenosljivosti sodobne servisne opreme ter razpoložljivosti rezervnih delov niso mogoča (razen bele tehnike).
- Za prevoz aparata do pooblaščenega servisa priznavamo najbolj racionalno tarifo javnega prevoza, vendar le ob predložitvi ustreznega potrdila.
- Prodajalec ni usposobljen za tehnično presojo glede morebitnih okvar in tako tudi ne more odločati o zamenjavi izdelka brez mnenja pooblaščenega servisa o okvari.
- Servisi so navedeni na garancijskih listih tehničnih izdelkov. Če bi potrebovali podrobnejše informacije v zvezi s servisi, nas prosimo kontaktirajte na telefon 031 286 000.

Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe in vračilo blaga

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh podjetju na elektronski naslov info@zate.si ali po kakšnem drugem komunikacijskem kanalu nedvomno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Obrazec za odstop od pogodbe na daljavo si lahko prenesete s klikom [TUKAJ](#).

Potrošnik mora najkasneje v 14 dneh po sporočilu o odstopu od naročila podjetju vrniti blago. Potrošnik vrne blago na naslov: Fanči d.o.o., Golouhova ulica 28, 1108 Ljubljana. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od naročila, je neposredni strošek vračila blaga.

Podjetje je dolžno potrošniku nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrniti vsa prejeta plačila.

Blago mora potrošnik nepoškodovano in v nespremenjeni količini (*Ovojna folija izdelkov ne sme biti odstranjena, varnostne nalepke ali drugi podobni elementi ne smejo biti poškodovani ali odstranjeni. Embalaža iz varjene plastike ne sme biti raztrgana, razrezana ali kako drugače poškodovana*) odposlati podjetju v 14 dneh po sporočilu o odstopu, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.

Potrošnik ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke, potrebne za izvedbo nakazila. Vračilo plačila bomo opravili v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen, če potrošnik izrecno zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Opozoriti je treba še, da lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

Posledice odstopa od pogodbe:

Če kupec odstopa od pogodbe, mu vsa plačila, ki smo jih prejeli z njegove strani, vključno s stroški pošiljanja (z izjemo dodatnih stroškov, ki izhajajo iz tega, da je kupec izbral drug način dostave in ne od nas ponujeno, najcenejšo standardno dostavo) vrnemo najpozneje v 14 dneh od dneva prejema obvestila o odstopu od pogodbe. Za vračilo zneska bomo uporabili enako

sredstvo plačila, kot ga je pri transakciji uporabil kupec, razen v primeru izrecnega dogovora za drugačen način vračila; v nobenem primeru zaradi vračila denarja ne zaračunamo stroškov.

Darilni boni:

Darilne bone mora kupec nemudoma in vsekakor najkasneje v roku štirinajstih dni od dneva obvestila o odstopu od pogodbe vrniti **PRODAJALCU** s priporočeno pošiljko. Pošiljka velja za pravočasno poslano, če je bila oddana na pošti pred pretekom štirinajstdnevnega roka. Vračilo denarja lahko zadržimo do vračila blaga ali darilnih bonov oz. do predložitve dokazila, da so bili poslani nazaj.

Neposredne stroške vračila bonov kupec nosi sam. Morebitno škodo na blagu mora kupec poravnati le v primeru, če je ta škoda nastala zaradi neprimerne in nepotrebne rokovanja z blagom.

Kupec je dolžan upoštevati, da pravica do odstopa od pogodbe ne velja pri običajnem (fizičnem) nakupu bonov.

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe. Odstop od pogodbe prav tako ni možen pri nakupu kozmetičnih izdelkov, depilacijskih voskov, barv in lakov, v kolikor je embalaža odprta ali poškodovana.

Prejet artikel mora vrniti nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Odstop potrošnika od pogodbe za artikle iz kompleta:

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe za artikle, ki tvorijo komplet, lahko za celoten komplet zahteva zamenjavo za enak komplet ali vračilo kupnine.

Kontaktni telefon:

V primeru, da vam lahko pri postopku vračila blaga lahko kakorkoli pomagamo, nas prosim pokličite na 031 286 000 vsak delovnik med 9.00 in 17.00 uro.

Naslov za vračilo blaga:

Spletna trgovina ZATE.SI
Fanči d.o.o.
Golouhova ulica 28
1108 Ljubljana

Blago lahko vrnete osebno ali pošljete po pošti.

Veseli bomo, če nam boste ob morebitnem odstopu od pogodbe o nakupu sporočili vaš razlog, saj nam bo to koristilo pri ustvarjanju asortimenta po meri kupcev. Prav tako nam boste pomagali izboljšati naše storitve.

Reklamacije storitev in izdelkov

Kot strokovnjaki za kozmetično nego imamo vsa potrebna znanja in razumevanje za vaše skrbi, zato smo vam vedno na voljo z direktnimi nasveti in zagotovili.

Vedno več ljudi se poslužuje kozmetičnih izdelkov in storitev. Prav tako je število izdelkov na trgu iz dneva v dan večje. Na podlagi dolgoletnih izkušenj lahko zagotavljamo, da izvajamo storitve in vam svetujemo uporabo izdelkov, ki so skladni z vso veljavno zakonodajo in nam jih dobavljajo vodilni svetovni proizvajalci. Storitve, ki jih izvajamo, so mnogokrat preverjene in tudi koncipirane tako, da so za kožo karseda nežne in prijetne. Tudi v primeru nege posebnih stanj, kot so na primer akne, se ne poslužujemo agresivnih sestavin oziroma so uporabljene recepture z nizkimi odstotki iz previdnosti, da do neželenih primerov nikdar ne bi prišlo.

Reklamacije so v naši hiši izjemno redke. Še redkejši so primeri, da telo odreagira na svoj način, kar se lahko izkaže kot nezaželen rezultat na vaši koži. Kljub vsemu obstaja možnost, da rezultati ne bodo skladni z vašimi željami ali da bo koža reagirala na katero od sestavin, uporabljenih pri izvedeni storitvi.

Vljudno vas naprošamo, da nas v tem primeru nemudoma kontaktirate po telefonu in se dogovorite za takojšen ponovni obisk. Le tak pristop nam omogoča pregled nad opravljenim delom in v primeru, da je to potrebno, tudi učinkovito sanacijo morebitnih težav. Reklamacije sprejemamo ter jih obravnavamo skrajno resno in odgovorno, a jih je zaradi narave dela možno sprejeti največ 2 do 3 dni po opravljeni storitvi, saj sicer kože ne moremo primerno opazovati in analizirati morebitnih težav. Reakcija

kože na uporabljene kozmetične izdelke je namreč takojšnja in se pojavi skoraj brez izjeme neposredno po storitvi ali naslednji dan.

Seveda nas lahko kontaktirate tudi kasneje, v kolikor smatrate, da je to potrebno, a reklamacije žal ne bomo mogli povezati s samo izvedbo storitve.

Informacija o internem pritožbenem postopku

Morebitne pritožbe, spore in nesoglasja bomo reševali na podlagi pisnega zahtevka potrošnika, ki ga lahko potrošnik naslovi na podjetje Fanči d.o.o., na predpisanem obrazcu pisno, na naslov Fanči d.o.o., Golouhova ulica 28, 1108 Ljubljana oziroma preko e-pošte na info@zate.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

V roku petih delovnih dneh po prejemu pritožbe bomo potrdili prejem, da smo prejeli vašo pritožbo, vam sporočili, kako dolgo jo bomo obravnavali in vas vseskozi obveščali o poteku postopka.

Pristojna oseba bo o pritožbi odločila v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotnih potrebnih dokumentov. Podjetje bo poslalo odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov potrošnika. Potrošnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Podjetje bo v roku 15 delovnih dni poslalo odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov potrošnika. S tem je odločitev podjetja dokončna in interni pritožbeni postopek zaključen.

V kolikor zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku bo podjetje potrošnika pisno obvestilo o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe.

V primeru, da potrošnik ni zadovoljen z dokončno odločitvijo podjetja v internem pritožbenem postopku ali če podjetje o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, lahko v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) v roku največ 13 mesecev od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe, vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora.

Zavedamo se, da je bistvena značilnost spora kupca, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato si prizadevamo po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V kolikor to ne bo mogoče, je pristojno Okrožno sodišče v Ljubljani.

V primeru reklamacij nas kontaktirajte na +386 31 286 000

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

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

Fanči d.o.o., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

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.