

SPLETNA LEKARNA- SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA, DECEMBER 2021

Izdajatelj: Lekarna Zupančičeva jama, Suzana Levanič mag.farm. koncesionarka
Naslov: Železna cesta 16, 1000 Ljubljana
Pravna oblika: Registrirani lekarnar
Dejavnost: G 47.730 Trgovina na drobno v specializiranih prodajalnah
Datum vpisa:
Vpisna številka:
Registrski organ: Okrožno sodišče Ljubljana
Matična številka: 1971085
Davčna številka: SI79162924
Zavezanec za DDV: DA
Odgovorna oseba: Suzana Levanič
Verzija: 1-2022
Datum: 22.2.2022

1. SPLOŠNO

Splošni pogoji poslovanja opredeljujejo delovanje spletne lekarne, pravice uporabnikov in poslovne odnose med prodajalcem in kupcem (v nadaljevanju tudi smiselna uporaba termina »uporabnik«).

Splošni pogoji »Spletne lekarne Zupančičeva jama Ljubljana« (v nadaljevanju spletna lekarna) so sestavljeni v skladu z:

- Zakonom o zdravilih (ZZdr-2, ULRS 17/2014),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zdravilih (Zzdr-2A, ULRS 66/2019),
- Pravilnikom o izdaji zdravil prek medmrežja (ULRS 87/2015),
- Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-UPB2, ULRS 98/2004),
- Splošno uredbo o varstvu podatkov – GDPR,
- priporočili GZS ter mednarodnih kodeksov e-poslovanja.

Upravitelj spletne lekarne je Suzana Levanič mag.farmacije- koncesionarka (v nadaljevanju »upravitelj«), ki je hkrati tudi prodajalec.

Za izvedbo nakupa v spletni lekarni uporabnik potrebuje uporabniško ime in geslo. Uporabniško ime je naslov elektronske pošte, s katerim bo uporabnik posloval s spletno lekarno. Uporabniško ime in geslo tako uporabnika opredeljujeta kot kupca in ga povezujeta z ostalimi vnesenimi podatki.

Za izvedbo nakupa ni nujno potrebna registracija, z registracijo pa uporabnik pridobi pravico do nakupa ter tudi druge pravice, ki jih uresničuje spletna lekarna, ko so obveščanje o novostih in drugih objavah, nasveti strokovnjaka in podobno.

Z vsakokratno potrditvijo ali z registracijo uporabnik sprejema splošne pogoje poslovanja in druge najpogosteje s posameznim izdelkom povezane posebne pogoje ter vse spremembe, ki jih bo upravitelj objavil na teh straneh.

Spletna lekarna in fizične osebe medsebojne obveznosti urejajo s temi splošnimi pogoji.

Pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost pa s spletno lekarno uredi medsebojne obveznosti s pogodbo, kjer opredelita splošne in posebne pogoje sodelovanja. V primerih, ko naročilo izvede pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko ali lastniško vlogo, zanjo veljajo določila Zakona o varstvu potrošnikov le v primerih, ko je to posebej navedeno v samem zakonu.

Spletna lekarna ima sklenjeno pogodbo o sodelovanju z GLOVO- TRILOGIC D.O.O.

2. DOSTOPNOST INFORMACIJ

Upravitelj uporabniku vselej zagotavlja informacije o:

1. identiteti prodajalca – ime družbe, sedež, registrsko oziroma matično številko,
2. kontaktnih podatkih, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta in telefon),
3. bistvenih značilnostih blaga in storitev vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami,

4. dostopnosti blaga ali storitev v spletni lekarni, ki naj bi bili dostopni v razumljivem roku; o dobavljivosti in roku dobave je uporabnik vsakokrat obveščen po elektronski pošti,
5. pogojih dostave izdelkov ali izvedbe storitve in sicer najmanj o možnih načinih, krajih in rokih dostave,
6. vseh cenah, ki so jasno in nedvoumno določene s prikazom strukture cene – neto cena izdelka ali storitve, davek na dodano vrednost in stroški dostave,
7. načinih plačila,
8. veljavnosti ponudbe,
9. rokih, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop ter morebitnih stroških vračila blaga,
10. postopkih reklamacij in pritožb.

3. UPORABNIK

Vsak registrirani uporabnik ima svoje uporabniško ime in geslo, s katerima se predstavi. Geslo je zaupno in znano le uporabniku.

Uporabnik je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu.

Ob registraciji mora uporabnik vnesti naslednje osebne podatke:

- ime in priimek,
- naslov in kraj bivanja,
- naslov elektronske pošte,
- uporabniško ime, ki je enako naslovu elektronske pošte,
- geslo v skriti obliki,
- telefonska številka.

Uporabnik spletne aplikacije Glovo app sprejema pogoje poslovanja omenjene platforme.

4. MOŽNOST NAKUPOVANJA:

Možnost nakupa za fizične osebe in pravne osebe je možen trenutno na en način:

- preko aplikacije GLOVO App.

Za fizične in pravne osebe veljajo omejitve nakupa zdravil brez recepta.

Ob tem za pravne osebe veljajo še z zakonom opredeljene omejitve gotovinskega plačila. Nakupovanje v spletni lekarni za pravne osebe prodajalec in kupec lahko dogovorita s pogodbo, kjer opredelita posebne pogoje poslovanja.

Veljajo pravila navedena tudi na spletni strani Glovo App.

5. IZDELKI IN CENE

Nakupovanje v spletni lekarni poteka v slovenskem jeziku v času odprtja lekarne, delovni čas je objavljen na spletni strani lekarne in aplikaciji Glovo. Izdelke uporabnik izbira in naroča iz seznama izdelkov v spletni aplikaciji Glovo app. Uporabnik po oddaji naročila dobi na eNaslov potrditev naročila in ostale potrebne informacije za izvedbo nakupa.

Cene v spletni lekarni so predstavljene kot spletne cene. Spletna cena je cena, ki velja za nakup preko spleta v okviru ponujenih možnosti plačila.

Posebne cene v spletni lekarni so označene. Te cene veljajo v trenutku oddaje naročila oziroma so veljavne tiste cene, kot so bile veljavne v času, ko je naročilo sprejeto v informacijski sistem upravitelja.

Vse cene v spletni lekarni so navedene v evrih in vsebujejo davek na dodano vrednost – DDV, razen pri izdelkih, kjer je to posebej ali drugače navedeno.

Cene izdelkov in storitev v spletni lekarni se spreminjajo. Cene se oblikujejo tudi na osnovi akcijskih in promocijskih cen. Kljub naporom, da bi zagotovili ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru ali v primeru, da se cena med obdelavo naročila spremeni, bo prodajalec kupcu omogočil odstop od nakupa in mu hkrati ponudil alternativno rešitev.

Stroški dostave niso vključeni v ceno izdelkov. Cenik dostave se obračunava po ceniku Glovo in velja za dostavo po območju MO Ljubljana.

6. NAČINI PLAČILA

Upravitelj omogoča naslednje načine plačila s/z

- bančnimi karticami MasterCard, Visa/Visa Electron,
- PayPal,
- Apple Pay, oziroma glede na pogoje Glovo App.
- Gotovinsko plačilo pri fizičnem prevzemu artiklov v lekarni

Upravitelj uporabniku – kupcu izda račun na trajnem mediju.

7. POSTOPEK NAKUPA

7.1 Sprejem naročila, potrditev naročila, dostava in prevzem izdelkov izvaja Glovo App in se izvaja po pogojih navedenih na portalu Glovo app.

Za dostavo skrbi pogodbeni partner Glovo App.

7.2 Omejitve prodaje izdelkov

Upravitelj lahko omeji obseg oziroma količino izdelkov, ki jih lahko kupec kupi. Tako v skladu s prvim odstavkom 60. člena Pravilnika o razvrščanju, predpisovanju in izdajanju zdravil za uporabo v humani medicini je izdaja zdravil brez recepta omejena, in sicer:

- Izdana količina zdravila, za katerega ni potreben zdravniški recept in katerega izdaja ni dovoljena na podlagi samopostrežne izbire, je za enega uporabnika največ tri pakiranja z najmanjšim številom enot oziroma eno pakiranje z večjim številom enot. Če pooblaščen oseba sumi, da gre za zlorabo, lahko zavrne izdajo zdravila, za katero ni potreben zdravniški recept.
- V naboru izdelkov za prodajo preko spletne lekarne ni izdelkov, ki zahtevajo »hladno verigo- hranjenje v temperaturnem območju 2-8 st C«!

Zakon o zdravilih (ZZdr-2) in Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zdravilih (Zzdr-2A), določa da je kupec – posameznik ali posameznica je določena ali določljiva fizična oseba, ki se jo lahko neposredno ali posredno identificira.

V kolikor upravitelj posumi na zlorabo nakupnih možnosti, lahko kupca kontaktira in/ali naročilo zavrne. Na podlagi tega določila si upravitelj pridržuje pravico, da v primeru preseženega števila enot zdravil brez recepta naročeno število enot zmanjša.

Iz navedenih razlogov si upravitelj pridržuje pravico do zavrnitve izdaje zdravil brez recepta pravnim osebam, ki ne spadajo med izvajalce zdravstvene dejavnosti in zdravil ne uporabljajo pri izvajanju zdravstvenih storitev. Izvajalec zdravstvene dejavnosti ob nakupu vnese identifikacijsko številko ZZZS. Identiteto takšnega uporabnika ob oddaji naročila preverimo.

8. PREVZEMNA MESTA

Upravitelj omogoča osebni prevzem naročenega blaga na prevzemnih mestih:

- Lekarna Zupančičeva jama, Železna cesta 16, Ljubljana.

Uporabnik ob naročilu označi prevzemno mesto, v kolikor ni izbral dostave z dostavno službo se strošek dostave ne obračuna.

Osebni prevzem je možen v Lekarni Zupančičeva jama, v okviru delovnega časa lekarne, od ponedeljka do petka od 8.00 do 19.00 in ob sobotah od 8.00 do 12.00. ure.

V primeru osebnega prevzema ni stroškov povezanih z dostavo izdelkov.

9. STROKOVNA PODPORA IN SVETOVANJE

Za strokovno podporo in svetovanje ob nakupu preko spletne lekarne smo vam na voljo na telefonski številki (01) 4735-521 ali na elektronskem naslovu lekarna.zup.jama@siol.net

10. VRAČILO BLAGA, REKLAMACIJE IN GARANCIJA

10.1 VRAČILO BLAGA

Na podlagi 43.č člena Zakona o potrošnikovih pravicah (ZVpot-UPB, ULRS 114/2006) kupec ne more vrniti blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov ali je zapečateno in je kupec po dostavi odprl pečat. To pravilo ne velja samo v primeru, ko je prišlo do napake s strani upravitelja in izdelki niso bili uporabljeni ali odprti. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti izdelka, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja izdelka.

10.2 REKLAMACIJE

Kupec lahko odstopi od nakupa v primeru reklamacije, ko lastnosti in izgled bistveno odstopajo od opisa v spletni lekarni. Reklamacijo kupec sporoči na elektronski naslov upravitelja spletne lekarne lekarna.zup.jama@siol.net. Upravitelj spletne lekarne bo po obvestilu pričel z reševanjem reklamacije.

V primeru reklamacije mora kupec vrniti blago nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv sam kupec.

Upravitelj se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov v spletni lekarni. Kljub temu se lahko slike, vsebine in sami izdelki spreminjajo s strani dobaviteljev, zato lahko prihaja do manjših razlik dejansko dobavljenih izdelkov. Zato reklamacije blaga samo na osnovi slik niso mogoče.

Reklamacija se izvede na način storno računa in navedbe vzroka ter se hrani v lekarni 1 leto

10.3 GARANCIJA

Izdelki imajo garancijo, če je tako navedeno na garancijskem listu ali na računu. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih ali na računu. Če informacije o garanciji ni, izdelek nima garancije ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira upravitelja.

11. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV IN VARNOST

Upravitelj se zavezuje, da bo zbrane podatke uporabnikov obdeloval izključno za namene poslovanja spletne lekarne in jih ne bo posredoval tretjim osebam, razen v primerih, ko obstajajo za takšno ravnanje zakonske podlage, na primer ob sumu spletne goljufije. Vsak registrirani uporabnik z registracijo dovoli hrambo in obdelavo osebnih podatkov za potrebe izpolnitve naročila ter z naročilom povezano in potrebno komunikacijo. Če je ob registraciji uporabnik podal izrecno dovoljenje za obdelavo podatkov za namene neposrednega trženja in proučevanja nakupnih navad, se ti podatki lahko uporabijo tudi za te namene.

Upravitelj hrani osebne podatke o uporabnikih – kupcih, ki jih vnesejo ob nakupu 2 leti, pri registriranih uporabnikih pa še vse obvezne podatke in izbirne podatke, ki so jih le-ti vnesli ob registraciji. Dodatno upravitelj hrani še:

- IP naslov,
- naslove za dostavo,

- čas in datum registracije in
- morebitno komunikacijo med upraviteljem in uporabnikom.

Dostavni službi posredujemo samo za dostavo nujno potrebne podatke, in sicer:

- ime in priimek uporabnika,
- naslov za dostavo in
- kontaktno telefonsko številko.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko zaščito svojega računalnika ali pametne naprave. Upravitelj lahko podatke v anonimizirani in agregirani obliki uporabi za namene statističnih analiz in optimizacijo spletne lekarne.

Upravitelj spletne lekarne ima vzpostavljen sistem varovanja informacij, ki vključuje tehnične, postopkovne in organizacijske ukrepe.

Ves čas posredovanja in uporabe spletne aplikacije Glovo pa veljajo splošni pogoji objavljeni na spletni strani Glovo App.

12. NEPOSREDNA KOMUNIKACIJA

Če želi uporabnik neposredno komunicirati z upraviteljem spletne lekarne, lahko pokliče na telefonsko številko +386 14735-521. Za pomoč in dodatne informacije je uporabniku na voljo tudi e-naslov lekarna.zup.jama2@siol.net.

Upravitelj bo z uporabnikom stopil v stik preko elektronske pošte v obliki informativnih elektronskih sporočil, če je za to uporabnik podal privolitve. Takšna sporočila bodo vsebovala:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot informativna sporočila in njihova vsebina ne bo spodbujanje k nakupu,
- pošiljatelj bo jasno razviden,
- možnost odjave od prejemanja tovrstnih sporočil.

Odjavo uporabnika od prejemanja oglasnih sporočil bo upravitelj trajno upošteval. Ves čas posredovanja izdelkov in uporabe spletne aplikacije Glovo pa veljajo splošni pogoji objavljeni na spletni strani Glovo App.

13. OCENE, MNENJA IN PRIPOROČILA UPORABNIKOV

Ocene, mnenja in priporočila uporabnikov (v nadaljevanju mnenja) ter recenzije izdelkov so ena izmed pomembnih vsebin spletne lekarne, ki so namenjeni boljšemu informiranju skupnosti uporabnikov.

Z oddajo mnenja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja in upravitelju dovoljuje objavo dela ali celotnega besedila v vseh elektronskih in drugih medijih.

Upravitelj si pridržuje diskrecijsko pravico pregledovanja in objavljanja mnenj. Upravitelj ne dovoljuje objave mnenj, ki so kakorkoli žaljiva ali drugače neprimerna, in ne predstavljajo informacij o izdelkih ali storitvah spletne lekarne, ki bi bile koristne za uporabnike.

14. VARSTVO OTROK

Upravitelj na podlagi prijave uporabnika v spletno lekarno in oddajo naročila predpostavlja, da uporabnik s prijavo sprejema splošne pogoje poslovanja, med katerimi sta zahtevani polnoletnost in opravilna sposobnost uporabnika. Upravitelj ne sme sprejemati naročila od nekoga, za katerega ve ali sumi, da je otrok, ne da bi zato imel izrecnega dovoljenja njegovih staršev ali skrbnikov.

Upravitelj ne dovoljuje prostega dostopa do izdelkov ali storitev, ki so neprimerni ali škodljivi za otroke.

15. OMEJITVE ODGOVORNOSTI

Upravitelj ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka. Očitna napaka je po Obligacijskem zakoniku opredeljena kot bistveno odstopanje lastnosti izdelka in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih upravitelj v primeru vedenja ne bi potrdil oziroma sklenil kupoprodajne pogodbe. V to so vključene tudi očitne napake v ceni.

Upravitelj si pridržuje pravico, da spremeni splošne pogoje poslovanja. Spremembe splošnih pogojev poslovanja veljajo z dnem objave v spletni lekarni.

16. PRITOŽBE IN SPORI

Upravitelj spoštuje pravice potrošnikov in posluje v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov. Upravitelj spletne lekarne po najboljših močeh skrbi za zadovoljstvo uporabnikov, a se ne more popolnoma izogniti njihovemu nezadovoljstvu, ki se najpogosteje pokaže v obliki pritožbe ali reklamacije.

V teh primerih uporabnik posreduje pritožbo telefonsko na številko 01-4735-521 ali na elektronski naslov lekarna.zup.jama2@siol.net.

Vse spore si bo upravitelj prizadeval reševati sporazumno brez izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.