1. Pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja & splošni pogoji prodaje na daljavo in splošni pogoji spletne strani Divine Hair, s katero upravlja DIVINE HAIR, trgovina in storitve, d.o.o., Tekačevo 62, 3250 Rogaška Slatina, davčna številka SI70734429 (ponudnik), so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), na podlagi priporočil GZS in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje.
Definicija izrazov ;
•kupec = potrošnik = uporabnik

Da bi bila vaša izkušnja z našimi lasnimi podaljški in storitvami kar najbolj prijetna in kakovostna, vas prosimo, da skrbno preberete in upoštevate naše napotke ter splošne pogoje.

Dostopnost informacij :
Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

1.identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
2.kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3.bistvene značilnosti blaga oziroma storitev,
4.dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku)
5.pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
6.vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano ali že vsebujejo davek in stroške prevoza,
7.način plačila in dostave,
8.časovno veljavnost ponudbe,
9.rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
10.pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Uporabnik se z oddajo naročila strinja s splošnimi pogoji poslovanja in s tem ko odda naročilo, potrdi svojo seznanjenost z njimi. Prosimo, preverite tudi Napotke & priporočila.

Posebni pogoji za nakup lasnih podaljškov in njihova osnovna deklaracija vam je na voljo na tej povezavi Posebni pogoji – nakup lasnih podaljškov.

STAROSTNA OMEJITEV KUPCA :
Spletni nakup izdelkov je dovoljen tudi mladoletnim osebam, vendar je uporaba izdelkov in izvajanje frizerskih storitev dovoljeno izključno osebam, starejšim od 18 let. Za mladoletne osebe je izvajanje storitev možno le ob
pisnem soglasju zakonitega zastopnika.

2. Načini plačila in prevzema

Ponudnik omogoča naslednje načine plačila:
* Po povzetju; Pošiljko pošljemo priporočeno z odkupno vrednostjo preko Pošte Slovenije.
* Po predračunu; Ob naročilu izstavimo predračun in ko pošljete potrdilo o plačilu, preverimo, če smo nakazilo prejeli in izdamo račun ter odpošljemo artikle.
*s predplačilom; samo za kostumizirane/personalizirane/unikatne izdelke po naročilu

Po predhodnem dogovoru možen tudi osebni prevzem naročenega blaga v naših salonih PE Domžale ali PE Slovenska Bistrica – možno je plačilo z gotovino in plačilnimi karticami.

3. Cene

Za cenik nam prosim pošljite povpraševanje na info@divine-hair.eu .
Vse cene so v EUR in vključujejo DDV.
Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti.
Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.
Kljub trudu, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa, hkrati pa bo ponudnik kupcu ponudil rešitev, ki bo šla v obojestransko zadovoljstvo.

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo (kupec prejme od ponudnika sporočilo z potrditvijo naročila). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca.
Pozor! Lasne podaljške ne štejemo, ampak tehtamo, cena je postavljena glede na gramažo / težo izdelka. Število kosov lasnih podaljškov je odvisno od same dolžine, teksture in vrste lasnih podaljškov in je samo okvirno.
V salonu vam je na voljo cenik naših storitev, okvirno ceno pa vam lahko posredujemo tudi na podlagi povpraševanja.

4. Dostava in dobavni rok

Strošek redne dostave (3 delovne dni) znaša 10,00 €, ne glede na količino. Strošek hitre dostave znaša 15,00€ – hitra pošta (dostava enak ali naslednji dan), ne glede na količino.
Za izdelke na zalogi je dobavni rok do 5 delovnih dni, odvisno od izbranega načina dostave. O okvirnem roku dobave želenih izdelkov vas obvestimo ob prejemu naročila / povpraševanja.
Dobavni rok pri izdelkih po naročilu (personalizirani izdelki, kostumizirani izdelki) je odvisen od zahtevnosti izdelka in razpoložljivosti naravnih materialov, zato vam ne moremo garantirati dobave takšnih izdelkov v točno določenem časovnem roku. Za izdelke po naročilu je dobavni rok 30 delovnih dni, pridržujemo pa si pravico do podaljšanja dobavnega roka zaradi zamud pri proizvajalcu ali dobavitelju, zato potrebne izdelke vedno naročite pravočasno, upoštevajoč vse morebitne zamude v proizvodnji, transportu in dostavi.
Ker gre pri naših izdelkih za naravne materiale, se lahko zgodi, da naročenega izdelka ne bo možno proizvesti ali pa ne bo ustrezal našim standardom in vam izdelka zato ne bomo

mogli dobaviti. V kolikor vam izdelkov ne bomo mogli dobaviti ali jih ne bomo mogli dobaviti v dogovorjenem roku, vas bomo o tem obvestili in vam ponudili vračilo predplačila ali zamenjavo za drug izdelek.
V primeru zamude pri dobavi izdelkov ali nezmožnosti dobave določenega izdelka, ne odgovarjamo za morebitno nastalo škodo.
Po predhodnem dogovoru možen tudi osebni prevzem naročenega blaga v PE Domžale ali PE Slovenska Bistrica.

5. Pravica do odstopa od nakupa in vračilo blaga

Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od prevzema blaga podjetju sporoči (na kontaktni e-naslov info@divine-hair.eu), da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.
Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek posredovanja (pošiljanja) blaga. Blago je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa). Če potrošnik morda artikel že začne uporabljati ali ga kakorkoli spremeni tako, da več ni primeren za nadaljno prodajo, potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga.
Prejeto blago mora kupec vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Ker je embalaža sestavni del artikla, jo je prav tako treba priložiti tako, kot je bila v prvotnem stanju v času prejetja artikla (torej nepoškodovano in v nespremenjeni količini).

V izogib morebitnim kasnejšim zapletom in za natančno predstavitev okoliščin se vsi vrnjeni izdelki fotografirajo / prejemi pošiljk posnamejo.

Vračilo ali menjava izdelkov je možna po pošti – naslov za pošiljanje : DIVINE HAIR d.o.o., Tekačevo 62, 3250 Rogaška Slatina. Izdelke obvezno pošljite s priporočeno pošiljko in sledenjem.

Za neprispele pošiljke ne odgovarjamo.

Vračilo vplačil bo izvedeno nemudoma, najpozneje pa v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu od pogodbe. Ponudnik lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila,da je potrošnik blago poslal nazaj.

Vračilo plačila se praviloma izvede z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se potrošnik izrecno strinja z uporabo drugega plačilnega sredstva in zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Če je vračilo izvedeno na TRR, potrošnik ob odstopu sporoči podatke za vračilo. Vrnitev prejetega blaga podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Prejeto blago, katerega ste se odločili da ga boste vrnili, ne smete uporabljati. Pravica do odstopa od pogodbe velja samo za pregled blaga. To ni pravica do 14-dnevne brezplačne uporabe izdelka. Blago mora biti v stanju, kot je bilo, v enaki embalaži in s priloženim računom, brez znakov uporabe in brez sprememb v kvaliteti. Izdelek nam mora biti nazaj poslan tako, da se med dostavo ne zmečka ali drugače poškoduje. V kolikor prejmemo

poškodovan ali rabljen izdelek, odstop od pogodbe ni možen.
Potrošnik lahko prejeto blago pregleda v enaki meri kot bi lahko storil v trgovini. Vsakršno nadaljnje "preizkušanje" oziroma očitna uporaba izdelka pomeni odgovornost potrošnika za zmanjšano vrednost blaga. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrebno je poudariti, da v kolikor določene lastnosti oz. neskladnosti izhajajo že iz navodil za uporabo, oz. iz tehnične specifikacije, potem raba izdelka ni nujno potrebna za ugotovitev navedenega.

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe v primerih:

•zapečateno blago, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat ali odstranil varnostni trak (kupec nima pravice do odstopa od nakupa in posledično vračila izdelka za izdelke, ki so bili pomerjeni, uporabljeni ali nošeni, ker tovrstni izdelki zaradi higienskih ali zdravstvenih razlogov niso primerni za vračilo ali zamenjavo);
•v primeru, ko je bil artikel (garnitura sestavljena iz različnih posameznih kosov/trakov/gumic, ki sestavljajo celoto) razpakiran in odstranjen varnostni trak, potrošnik artikla ne more vrniti
•blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti.
•blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam (personalizirani, kostumizirani izdelki po naročilu)
razen v primeru neskladnosti blaga s pogodbo (ZVPot-1).

Pod unikatne/personalizirane/kostumizirane artikle se štejejo vsi izdelki, ki so narejeni / dobavljeni po personaliziranem naročilu stranke. Za vse personalizirane/kostumizirane artikle je potrebno predplačilo po predračunu za potrditev naročila, izdelek se izdela po prejemu plačila.

Ker gre pri naših izdelkih za naravne materiale, se lahko zgodi, da naročenega personaliziranega izdelka ne bo možno proizvesti ali pa ne bo ustrezal našim standardom in vam izdelka zato ne bomo mogli dobaviti. V kolikor vam izdelkov ne bomo mogli dobaviti ali jih ne bomo mogli dobaviti v dogovorjenem roku, vas bomo o tem takoj obvestili in vam ponudili vračilo predplačila ali zamenjavo za drug izdelek. V primeru zamude pri dobavi izdelkov ali nezmožnosti dobave določenega izdelka, ne odgovarjamo za morebitno nastalo škodo. V primeru, da izdelka ne uspemo dobaviti v dogovorjenem roku, bomo določili dodatni rok za izpolnitev pogodbe in v kolikor izdelka ne dobavimo v tem roku, lahko potrošnik odstopi od pogodbe.

Definicija : potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Možnost odstopa ali vračila kupnine kot to velja za potrošnike, torej NE velja za pravne osebe. Pravne osebe nimajo možnosti odstopa od pogodbe v 14 dneh ali vračila kupnine kot to velja za potrošnike (fizične osebe).
Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

6. Neskladnost blaga s pogodbo / reklamacije

Potrošnik ima v primeru neskladnosti blaga s pogodbo, skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), pravico, da od prodajalca zahteva brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga (popravilo ali zamenjavo), ali, če to ni mogoče oziroma ni izvedeno v razumnem roku, sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od pogodbe in vračilo plačanega zneska. Kupec mora v primeru reklamacije ali neskladja s pogodbo prodajalcu omogočiti pregled in preizkus izdelka/ napake in mu dati možnost odprave / popravila, preden sam ali nepooblaščena oseba kakorkoli posega v sporen izdelek (ga odstranjuje/ ponovno namešča ali drugače spreminja njegov izgled/funkcijo), saj v nasprotnem primeru reklamacij NE upoštevamo.

Kupec mora zahtevo iz naslova neskladnosti blaga sporočiti v roku dveh mesecev od dneva, ko je neskladnost oziroma napaka odkrita, in najpozneje v dveh letih od izročitve blaga na naslov info@divine-hair.eu .

OBRAZEC za reklamacijo / prijavo neskladnost - KLIK

Kljub najvišji kakovosti naših lasnih podaljškov, je njihova življenjska doba odvisna od pravilne namestitve in ustrezne nege/uporabe, zato ne moremo jamčiti časovne obstojnosti lasnih podaljškov na vaših laseh ali življenjske dobe ali samega izgleda lasnih podaljškov, saj le-ta ni odvisna samo od kvalitete izdelka, temveč same namestitve, nege, vzdrževanja in uporabe, na kar nimamo vpliva. Končni rezultati pri opravljenih storitvah (podaljševanje, zgostitve las) ter sama obstojnost in življenjska doba naših izdelkov & lasnih podaljškov se lahko razlikujejo od stranke do stranke in niso kakorkoli zajamčeni.

V nobenem primeru ne krijemo/ vračamo stroškov namestitve in odstranitve lasnih podaljškov, zato prosimo, preverite kvaliteto vizualno pred uporabo oz.namestitvijo – v primeru kakršnikoli vprašanj ali dvomov, pa nas kontaktirajte. Ne odgovarjamo za škodo, nastalo zaradi nepravilne uporabe lasnih podaljškov ali naših drugih izdelkov, neupoštevanja navodil ali uporabe v nasprotju z namenom izdelka.

Dolžina lasnih podaljškov lahko odstopa +- 3cm od naročene, prav tako se lahko barvni odtenki rahlo razlikujejo, saj gre za obdelavo naravnih materialov, kar ni predmet reklamacije. Lasne podaljške tehtamo in ne štejemo, cene so postavljene glede na težo – gramažo. Pri skodranih lasnih podaljških se dolžina las meri, ko so lasje zravnani, zato v primeru skodranih las vedno naročite daljše oziroma se pred naročilom posvetujte z nami. POZOR ! V kolikor ste že kdaj imeli alergijsko reakcijo na podoben izdelek, izdelka ne uporabljajte. Prav tako izdelka ne uporabljajte v primeru obstoječih hujših alergij, dermatitisa, drugih kožnih bolezni, poškodovanega lasišča. Izdelek je namenjen uporabi kot modni dodatek.

Reklamacije frizerskih storitev se praviloma obravnavajo takoj po zaključku storitve in pred plačilom. Če napake objektivno ni bilo mogoče zaznati ob zaključku storitve, jo lahko stranka uveljavlja naknadno. Končni rezultati pri opravljenih storitvah ter sama obstojnost in življenska doba izdelkov (lasnih podaljškov) se lahko razlikujejo od stranke do stranke in niso kakorkoli zajamčeni. Pred namestitvijo skrbno preverite izbrano dolžino, barvo, vrsto in količino/ gramažo podaljškov, saj kasnejših reklamacij v zvezi s tem ne moremo upoštevati.

NESKLADNOST BLAGA S POGODBO (ZVPot-1)

Potrošnik lahko uveljavlja pravice iz naslova neskladnosti blaga s pogodbo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), če o neskladnosti obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je neskladnost odkril, in najpozneje v dveh letih od izročitve blaga.Potrošnik mora v obvestilu o neskladnosti natančno opisati domnevno neskladnost ter prodajalcu omogočiti pregled blaga. Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik posreduje na elektronski naslov info@divine-hair.eu.

Prodajalec odgovarja za neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in se pokaže v roku dveh let od dobave blaga.

Domneva se, da je neskladnost obstajala že ob dobavi, če se pokaže v roku enega leta od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali če je takšna domneva nezdružljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti. V primeru ugotovljene neskladnosti blaga ima potrošnik pravico, da od prodajalca zahteva:
– brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga (popravilo ali zamenjavo),
ali
– sorazmerno znižanje kupnine,
ali
– odstop od pogodbe in vračilo plačanega zneska,
v skladu z določbami ZVPot-1.

Prodajalec lahko zavrne zahtevek potrošnika, če je zahtevan način vzpostavitve skladnosti nemogoč ali bi povzročil nesorazmerne stroške. Prodajalec mora na zahtevo potrošnika pisno odgovoriti v roku osmih dni od prejema zahtevka ter brez nepotrebnega odlašanja pristopiti k reševanju neskladnosti.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, če je ta posledica:
- nepravilne ali nestrokovne uporabe blaga,
– neupoštevanja navodil za uporabo ali nego,
– mehanskih poškodb ali normalne obrabe,
– posegov v blago s strani nepooblaščenih oseb,
– barvanja, beljenja ali kakršnekoli kemične obdelave lasnih podaljškov.

Barvanje ali kakršnakoli kemična obdelava lasnih podaljškov se izvaja izključno na lastno odgovornost potrošnika in izključuje uveljavljanje pravic iz naslova neskladnosti blaga. Ker gre pri lasnih podaljških za izdelke iz naravnih materialov, so dovoljena manjša odstopanja v dolžini (± 3 cm), teži in barvnem odtenku, kar ne predstavlja neskladnosti blaga.
Pred uveljavljanjem pravic iz naslova neskladnosti blaga prosimo, da potrošnik prebere tudi Napotke in priporočila za uporabo izdelkov.

Ob vložitvi zahtevka naj potrošnik navede svoje podatke, naziv in količino izdelka, datum nakupa oziroma številko računa ter opis neskladnosti. Priporočamo tudi priložitev fotografij ali videoposnetka. Po prejemu zahtevka bo ponudnik potrošniku odgovoril v roku dveh delovnih dni in pričel z obravnavo zahtevka.

7. Kupoprodajna pogodba

Uporabniku, ki kupi izdelek, izdamo račun v pisni obliki.
Kupoprodajna pogodba med nami in uporabnikom (kupcem) je sklenjena v trenutku, ko potrdimo naročilo. Od tega trenutka dalje so vse cene in drugi pogoji nakupa fiksirani in veljajo tako za nas kot za uporabnika (kupca).
V kolikor je naročeno blago zavrnjeno ali pa ni bilo dvignjeno, stroške poštnine in stroške vračila krije naročnik. Če blago ni bilo naročeno s strani osebe, ki je navedena na podatkih bomo to smatrali, kot zlorabo osebnih podatkov in bomo predali zadevo organom pregona.

8. Vračilo poškodovanih pošiljk

V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri Pošti Slovenije. To storite tako, da paket prinesete na najbližjo pošto v enakem stanju, kot ste ga prejeli (ne da bi karkoli dodali ali odstranili) ter izpolnite reklamacijski zapisnik na Pošti Slovenije. Za poškodovane ali izgubljene pošiljke ne odgovarjamo.

9. Komunikacija

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje.

10. Postopek nakupa & naročila naših storitev

Naročila in povpraševanja sprejemamo prek objavljenih kontaktov; elektronski naslov info@divine-hair.eu ali prek facebook& instagram sporočil/ po telefonu.

Ob naročilu navedite način prevzema in plačila pošiljke, svoje podatke za pošiljanje po pošti ter vrsto in količino artikla. Odgovorili vam bomo z ponudbo/predračunom oziroma vam posredovali cenik, ki ga potrdite, nato pa vam naročene izdelke pošljemo. V primeru personaliziranih artiklov / artiklov po naročilu strank, bomo po prejemu plačila poslali vaš izdelek v izdelavo in vam ga dobavili takoj, ko bo izdelek končan.

Za naročilo na storitev v salonu obiščite naslednjo povezavo.
Z naročilom naših izdelkov ali rezervacijo termina pri nas potrošnik potrjuje, da se strinja z našimi splošnimi pogoji.

Ponudnik si pridržuje pravico, da odstopi od kupoprodajne pogodbe oziroma zavrne izvedbo storitve iz krivdnih razlogov na strani stranke, če stranka s svojim ravnanjem onemogoča ali bistveno otežuje izpolnitev pogodbe, zlasti v primerih:

– nespoštovanja splošnih pogojev poslovanja in napotkov ponudnika,
– neprimernega, žaljivega, grozilnega ali nasilnega vedenja,
– motenja procesa dela v salonu ali ogrožanja zaposlenih oziroma drugih strank,
– navajanja neresničnih ali zavajajočih trditev, ki vplivajo na izvedbo storitve,
– neupravičenega pritiska, izsiljevanja ali javnega blatenja podjetja.

V primeru odstopa od pogodbe iz krivdnih razlogov na strani stranke ima ponudnik pravico

zadržati že vplačani avans oziroma predplačilo v višini dejansko nastalih stroškov in škode, ki je ponudniku nastala zaradi ravnanja stranke (rezerviran termin, izgubljeni čas, priprava ali nakup materiala, administrativni stroški ipd.). Če je nastala škoda višja od vplačanega avansa, si ponudnik pridržuje pravico zahtevati razliko do polne višine škode v skladu z Obligacijskim zakonikom. V takem primeru ponudnik ni dolžan sprejeti novih naročil ali rezervacij iste stranke v prihodnje.

11. Politika obravnave reklamacij in nezadovoljstva s frizerskimi storitvami

– Splošno
Frizerske storitve se izvajajo na podlagi individualnih želja in pričakovanj stranke. Ker končni rezultat ni industrijski izdelek, ampak storitev, ki je odvisna od številnih dejavnikov (kakovost las, pretekli kemični postopki, realne možnosti doseganja želenega rezultata ipd.), rezultat ni absolutno ponovljiv in ga ni mogoče vnaprej popolnoma zagotoviti. Zato manjša odstopanja v barvi ali tonu barve niso predmet reklamacije. Pred namestitvijo lasnih podaljškov skrbno preverite izbrano dolžino, barvo, vrsto in količino/ gramažo podaljškov, saj kasnejših reklamacij v zvezi s tem ne moremo upoštevati. Z plačilom storitve se šteje, da je bila storitev opravljena skladno z naročilom stranke, razen če je takoj podana upravičena reklamacija.

– Reklamacije in ugotavljanje nezadovoljstva
Reklamacije frizerskih storitev se sprejemajo po zaključku storitve, pred izvedbo plačila, ko je stranka še v salonu in je mogoče stanje objektivno preveriti ter situacijo nemudoma ustrezno obravnavati.
Po izvedeni storitvi in po plačilu le-te se šteje, da:
•je bila storitev opravljena pravilno in v skladu z naročenim,
•je stranka rezultat pregledala,
•je rezultat istega dne izrecno potrdila kot sprejemljiv in v skladu z naročenim.
Naknadne reklamacije po odhodu iz salona in po opravljenem plačilu niso predmet brezplačne korekcije, razen v izjemnih in jasno utemeljenih primerih, kjer je nedvoumno mogoče dokazati strokovno napako na strani izvajalca.

– Kaj se NE šteje za upravičeno reklamacijo
Brezplačna korekcija se ne odobri v naslednjih primerih:
•kadar je bila storitev izvedena skladno z dogovorom in naročilom stranke,
•kadar pride do spremembe okusa ali mnenja po odhodu iz salona
•kadar se stranka doma po posvetu z drugo osebo odloči, da ji rezultat “ni všeč”,
•kadar je rezultat drugačen od pričakovanj, vendar je bil dosežen maksimalno možen strokovni rezultat glede na stanje las ali finančne omejitve
•kadar sprememba predstavlja novo željo (npr. hladnejši ton, svetlejši odtenek, druga oblika, bolj intenzivna barva, druga tehnika barvanja ipd.),
•v primeru nepravilne nege doma, vpliva zunanjih dejavnikov ali nepravilne uporabe izdelkov.
V zgoraj navedenih primerih se morebitna sprememba šteje kot nova storitev in je predmet rednega plačila.

– Zastopanje stranke
V primeru polnoletnih strank se pogodbeno razmerje vzpostavi izključno med salonu in

stranko, ki je bila uporabnica storitve. Komunikacija in postopki reklamacij potekajo izključno med salonu in stranko. Tretje osebe (starši, partnerji, sorodniki ipd.) nimajo nobene pravne podlage za vlaganje zahtevkov ali pogojevanja postopkov v imenu stranke.

– Odklonitev storitve in zaščita zaposlenih
Salon si pridržuje pravico do zavrnitve nadaljnjih storitev stranki v primeru:
•žaljivega, nespoštljivega ali agresivnega komuniciranja
•neupravičenega vznemirjanja ali groženj (npr. z inšpekcijami, medijskim izpostavljanjem ipd.),
•poskusov manipulacije, zastraševanja ali pritiskov na osebje,
•izgube medsebojnega zaupanja, kjer nadaljnje sodelovanje ni več mogoče.
Vsaka oblika nadlegovanja bo obravnavana skladno z zakonodajo.

– Dokumentacija
Salon lahko v primeru dvomov ali neresničnih trditvah stranke za dokazovanje uporabi:
•fotografije pred in po storitvi,
•videoposnetke nadzornih kamer v salonu kot dokaz o potrditvi zadovoljstva ob zaključku storitve in kot dokaz o naročenih in izvedenih storitvah
•zapiske postopka,

– Končna določila
Z naročilom storitev stranka potrjuje, da je z zgornjimi pogoji reklamacij v salonu Divine Hair PE Slovenska Bistrica in PE Domžale seznanjena in da se z njimi strinja. Politika velja kot sestavni del Splošnih pogojev poslovanja salona.

12. OBVESTILO O VIDEO NADZORU

V prostorih salonov Divine Hair d.o.o. se izvaja videonadzor v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR).

Namen obdelave osebnih podatkov:
•varovanje ljudi in premoženja,
•zagotavljanje varnosti zaposlenih in strank,
•nadzor nad postopki dela in zaščita poslovnih skrivnosti.

Pravna podlaga:
Zakoniti interes upravljavca po členu 6(1)(f) GDPR in 76. člen ZVOP-2.
Upravljavec: Divine Hair d.o.o., Tekačevo 62, 3250 Rogaška Slatina
Naslov salonov, kjer se izvaja videonadzor: Mariborska cesta 3, Slovenska Bistrica in Ljubljanska cesta 110, Domžale
Kontakt: 069 – 840 – 440 ali info@divine-hair.eu
E-pošta za vprašanja glede varstva osebnih podatkov: info@divine-hair.eu
Posnetki se hranijo največ 30 dni, razen če pride do dogodka / reklamacije, ki zahteva daljše hranjenje zaradi dokazovanja. Dostop do posnetkov imajo samo pooblaščene osebe (direktor). Posnetki se ne posredujejo tretjim osebam, razen v primeru zahteve pristojnih organov (npr. inšpekcije, policije ali sodišča).

Videonadzor se ne izvaja v prostorih, kjer bi to pomenilo poseg v zasebnost (npr. sanitarije, garderobe ipd.) Videonadzor se ne uporablja za spremljanje delovne uspešnosti zaposlenih. Videonadzorni posnetki se lahko uporabijo izključno v zakonito utemeljenih primerih, kadar je to nujno potrebno za zaščito zakonitih interesov upravljavca, zaposlenih ali tretjih oseb ter v postopkih uveljavljanja ali obrambe pravnih zahtevkov, vključno z reklamacijskimi postopki in reševanjem sporov. Uporaba temelji na členu 6(1)(f) GDPR in 76. členu ZVOP-2, pri čemer se upošteva načelo sorazmernosti in najmanjšega obsega podatkov.

Pravice posameznikov:
Posameznik ima pravico do:
•dostopa do svojih osebnih podatkov,
•omejitve obdelave,
•ugovora obdelavi,
•izbrisa, če so pogoji za to izpolnjeni.
Zahtevo lahko posameznik pošlje na info@divine-hair.eu ali po pošti na naslov upravljavca.

13. Garancija

Artikli 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. Na izdelke iz lasnih podaljškov ne nudimo garancije. Njihova življenska doba je odvisna od načina uporabe.

14. Varovanje osebnih podatkov
Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika.
Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo potrebno komunikacijo.
Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam.
Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam in sicer tako, da poskrbi za varnost računalnika in na njem delujočega sistema s katerim opravlja naročila.

15. Neprevzeti paketi ali neodpovedan termin v salonu (no-show)

Kupec je po Obligacijskem zakoniku naročen paket dolžan prevzeti in plačati odkupnino. V primeru neprevzetega paketa stranki zaračunamo stroške neprevzetega paketa in stroške vrnitve paketa.

Neprihod na rezerviran termin v salonu
Rezervacija termina pomeni rezervacijo točno določenega časovnega okvira in materialov izključno za stranko. Za storitve podaljševanja ali zgostitve las je normativni čas trajanja 3 delovne ure.

V primeru:
– neupravičene neudeležbe (no-show) ali
– odpovedi v manj kot 48 urah pred terminom

si Divine Hair d.o.o. pridržuje pravico zaračunati nadomestilo za izgubljeni termin v višini vrednosti rezerviranega časa, in sicer 3 delovne ure × 40 € = 120 €, saj je termin v tem času

blokiran in ga ni možno nadomestiti z drugo stranko. Nadomestilo predstavlja povračilo poslovne škode in ne kazni.

16. Pritožbe in spori

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko (tel.št. 069 840 440) ali po elektronski pošti (info@divine-hair.eu). Postopek za oddajo pritožb je na voljo na spletnih strani, je enostaven za uporabo in zaupen.

Ponudnik bo v dveh delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. Zato si ponudnik prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V primeru, da to ni mogoče, je za spore pristojno stvarno pristojno sodišče glede na prebivališče potrošnika, razen če zakon določa drugače.

Ponudnik in kupec kot udeleženca v elektronskem poslovanju medsebojno priznavata veljavnost elektronskih in sms sporočil na sodišču.

17. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nobenega 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. Podjetje ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega, kar ne posega v pravico potrošnika, da spor uveljavlja sodno.
Podjetje, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na povezavi TUKAJ. 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.

18. Avtorske pravice in pravice intelektualne lastnine

Vsa vsebina, objavljena na spletni strani divine-hair.eu in na vseh z njo povezanih digitalnih kanalih (vključno z besedili, opisi storitev in izdelkov, fotografijami, videoposnetki, grafičnimi elementi, logotipi, dizajnom, slogani, vizualno identiteto, barvnimi shemami, prikazi barvnih odtenkov, katalogi, dokumenti ter drugimi materiali), je avtorsko delo oziroma predmet varstva pravic intelektualne lastnine ter je zaščitena skladno z Zakonom o avtorski in sorodnih pravicah (ZASP), Zakonom o industrijski lastnini (ZIL-1) ter drugimi veljavnimi predpisi.

Blagovna znamka Divine Hair, vsi pripadajoči logotipi, grafični znaki in slogan »Dobrodošla v svetu božanskih las« so zaščiteni kot elementi intelektualne lastnine in so

izključna last Divine Hair d.o.o., razen kadar je izrecno navedeno drugače.
Brez predhodnega pisnega dovoljenja imetnika pravic je prepovedana kakršnakoli uporaba, posnemanje, kopiranje, reproduciranje, razširjanje,objavljanje ali druga uporaba blagovne znamke, slogana, logotipov ali kateregakoli dela vizualne identitete, bodisi v celoti ali delno, za kakršenkoli namen, vključno s komercialnim, oglaševalskim ali promocijskim namenom. Dovoljeno je zgolj začasno shranjevanje ali prikaz vsebin za osebno, nekomercialno uporabo uporabnika, pri čemer se ne sme odstraniti oznak o avtorstvu, blagovni znamki ali drugih obvestil o pravicah. V primeru kršitev si Divine Hair d.o.o. pridržuje pravico do uveljavljanja vseh pravnih sredstev, vključno z zahtevo za takojšnje prenehanje kršitve, odstranitev vsebin, povrnitev nastale škode, odškodnino ter povrnitev stroškov postopka.

Splošne pogoje poslovanja je sprejela direktorica Divine Hair d.o.o. Nina Blatnik v Rogaški Slatini, dne 6.1.2026.

Za reševanje pritožb / reklamacij nas kontaktirajte na naš elektronski naslov info@divine-hair.eu ali pa se na nas obrnite neposredno na tel.: 069 840 440.

Splošni pogoji veljajo od 5.2. 2026 naprej, zadnja posodobitev : dne 27.6.2026

Pridržujemo si pravico do spremembe pogojev poslovanja. Objavljeno slikovno gradivo na spletni in facebook strani je lahko simbolične – vzročne narave. Zaradi različnih barvnih nastavitev zaslonov, se lahko dejanski barvni odtenek razlikuje od prikazanega na slikah, zato se v primeru dvomov pri izbiri, obrnite na nas in strokovno vam bomo svetovali. Splošni pogoji poslovanja so vam na voljo tudi v naših salonih in v .pdf formatu za tisk ali prenos – kliknite tukaj.