

Splošna pravila poslovanja eFresh

1. člen (uvodna določba)

Ti splošni pogoji poslovanja eFresh (v nadaljevanju: Pogoji) urejajo temeljne pravice in obveznosti pogodbenih strank, ki izhajajo iz naročanja jedi in pijač prek spletne strani www.efresh.si (v nadaljevanju: eFresh), ki jih ponuja PETROL, Slovenska energetska družba, d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, matična št.: 5025796000, id. št. za DDV: SI80267432, vpisan pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, z osnovnim kapitalom 52.240.977,04 evrov (v nadaljevanju: PETROL). PETROL nastopa v vlogi upravljavca spletne strani eFresh.

2. člen (potek naročanja)

Stranka v prvem koraku naročanja na spletni strani eFresh izbere prodajno mesto, na katerem namerava prevzeti in plačati naročene izdelke, pri čemer si lahko pomaga z izbranim iskalnikom.

Po izboru prodajnega mesta stranka izbere skupine izdelkov in nato še posamezne izdelke ter njihovo količino oz. mersko enoto, zapisano ob artiklu, znotraj izbranih skupin, ki so na voljo na predhodno določenem prodajnem mestu.

PETROL pri opisu posameznega izdelka posreduje tudi informacije o morebitnih alergenih, ki so vsebovani v danem izdelku. Stranka v okviru opomb poda informacije glede dodatkov, in sicer če:

- dodatka ne želi, to tudi jasno in izrecno navede v opombah,
- želi določen dodatek, ki ni naveden v opisu izdelka, mora ta dodatek jasno in izrecno navesti v opombah ter izbrati dodatek v skupini dodatkov.

Vse slike v eFresh so simbolične.

3. člen (zaključek naročila)

Po izbiri artiklov, kot to določa 2. člen teh Pogojev, stranka izpolni polja, v katera vnese naslednje podatke:

- ime in priimek,
- elektronski naslov,
- telefonsko številko,
- izbrani čas prevzema, ki se lahko giblje od poteka 30 minut od oddaje naročila v času obratovanja izbranega prodajnega mesta do poteka treh dni.

Čas oddaje naročila se meri glede na trenutek prejema naročila s strani PETROLOVEGA internega portala.

Stranka pred zaključkom naročila označi ustrezna polja, s katerimi poda izrecno pisno soglasje k tem Pogojem ter potrdi seznanjenost z njihovo vsebino.

PETROL na dani elektronski naslov posreduje potrdilo o prejemu naročila.

V primeru, da naročila količinsko odstopajo od povprečnih naročil za potrebe gospodinjstva ali da so kakorkoli nejasna, si PETROL pridržuje pravico, da dano naročilo preveri prek posredovanih kontaktnih podatkov.

4. člen (prevzem in plačilo izdelkov)

Pogodba med stranko in PETROLOM je sklenjena na izbranem prodajnem mestu, na katerem stranka pregleda in prevzame izbrane izdelke ter zanje plača kupnino.

V primeru, da stranka zamuja s prevzemom več kot 10 minut, jo lahko PETROL kontaktira in jo pozove k čimprejšnjemu prevzemu izdelkov. V primeru, da naročilo ni prevzeto v 30 minutah od poteka izbranega časa prevzema, PETROL ni več dolžan hraniti naročenih izdelkov.

Stranke so seznanjene z dejstvom, da so vsi izdelki namenjeni takojšnjemu zaužitju in so ustrezno zapakirani, tako da jih stranke lahko odnesejo tudi s seboj.

Vse navedene cene v eFresh so izražene v evrih (EUR) in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV). PETROL dane cene lahko posodablja ob polnoči, tj. ob 24.00 uri. Stranka je zavezana plačati ceno, ki velja na dan prevzema izdelkov.

PETROL bo prek eFresh sporočal morebitne akcijske ponudbe, ki veljajo do razprodaje zalog. Popusti, ki so povezani z imetništvom Petrol klub kartic zvestobe, se koristijo skladno s splošnimi pogoji teh kartic kot tudi morebitnimi drugimi pogoji, ki jih PETROL objavi prek eFresh ali drugega medija.

5. člen (nezmožnost izvršitve naročila)

PETROL bo v primeru nastopa utemeljenih okoliščin, ki preprečujejo izvršitev oddanega naročila, stranko obvestil v roku 10 minut od oddaje naročila. Kot utemeljene okoliščine se štejejo zlasti:

- okoliščine, ki po svoji naravi predstavljajo nastop višje sile,
- pomanjkanje surovin za izdelavo, ki je posledica povečanega povpraševanja po izdelkih na samem prodajnem mestu,
- kakršnekoli motnje v delovnem procesu, ki vplivajo na pravočasno izvršitev naročila (npr. poškodbe pri delu).

6. člen (jamčevanje za pravočasno izpolnitev)

Upoštevajoč 5. člen teh Pogojev, PETROL jamči strankam, da bo svoje obveznosti pravočasno izpolnil, tako da bodo izbrani izdelki na voljo stranki ob dogovorjenem času na dogovorjeni lokaciji.

V primeru, da izbrano prodajno mesto zamudi več kot 10 minut, šteto od izbranega časa prevzema, se stranki za izbrane artikle ne zaračuna kupnine.

7. člen (jamčevalni zahtevki)

Stranka lahko v primeru obstoja stvarne napake, na način in pod pogoji kot to določa zakon, ki ureja varstvo potrošnikov, pri podaji pritožb uveljavlja naslednje jamčevalne zahtevke:

- odprava napake na izdelku ali
- vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- zamenjava izdelka z novim brezhibnim izdelkom ali
- vrnitev plačanega zneska.

Stranka lahko uveljavlja zahtevke iz tega člena v roku 2 mesecev od dneva, ko je stvarno napako odkrila. PETROL ne odgovarja za stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko mineta 2 leti, odkar je bila stvar izročena.

Zaradi narave izdelkov in omejenega roka njihovega trajanja si stranke prizadevajo te jamčevalne zahtevke uveljavljati čim prej, po možnosti ob prevzemu izdelkov na prodajnem mestu. Morebitne jamčevalne zahtevke lahko stranke sporočijo prek več komunikacijskih poti, med drugim prek aplikacije »Povej Petrolu« kot tudi za to predvidenega zapisnika na samem prodajnem mestu.

8. člen (neobstoj stvarne napake)

Šteje se, da napaka na izdelku ni stvarna v naslednjih primerih:

- če ima izdelek lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet,
- če ima izdelek lastnosti, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oz. predpisane,
- če je PETROL izročil stvar, ki se ujema z vzorcem ali modelom in vzorec ali model ni bil prikazan le zaradi obvestila,
- če je stvarna napaka posledica delovanja iz sfere potrošnika (primeroma: neupoštevanje navodil,
- poškodovanje izdelka ...),
- če stvarna napaka izvira iz sfere tretje osebe, na katero PETROL nima vpliva, in ne obstoji zakonska podlaga za odgovornost v primeru tovrstnih napak.

9. člen (piškotki)

PETROL, kot upravljavec spletne strani eFresh, uporablja piškotke za namene zagotavljanja boljše funkcionalnosti in uporabniške izkušnje, varnosti, nemotenega delovanja spletnih portalov ter štetja uporabnikov na spletnem mestu. Uporabljamo tudi piškotke, izdane s strani Google inc.

Piškotki so majhne datoteke, ki se jih naloži na računalnik stranke z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje.

PETROL uporablja naslednje skupine piškotkov:

- Skupina 1: so ključni in brez njih stran ne bo delovala, kot bi morala. Nastavijo se, ko stranka npr. odda obrazec, se prijavi ali opravi kakršnokoli interakcijo s spletno stranjo, ki gre preko klikanja na enostavne povezave. Za te piškotke ni potrebno dobiti privolitve stranke.
- Skupina 2: z njimi PETROL analizira promet na strani, da lahko izboljša uporabniško izkušnjo. Z uporabo spletnega mesta se stranka strinja z namestitvijo te skupine na svojem računalniku.
- Skupina 3: so piškotki partnerskih storitev, kot so: Facebook, Twitter, Google idr. Če se stranka z uporabo teh ne strinja, PETROL piškotkov ne bo nastavil, lahko pa se zgodi, da zato nekatere zanimive funkcije spletnega mesta ne bodo na voljo.

Več o uporabi piškotkov si stranka lahko prebere v Pojasnilih glede uporabe spletnih piškotkov, dostopnih na <http://www.petrol.si/piskotki>.

Če se z namestitvijo piškotkov vseh treh skupin stranka strinja, klikne »Strinjam se«. Če klikne »Želim anonimnost«, se bodo namestili zgolj piškotki iz skupin 1 in 2.

Namestitvev piškotkov iz skupine 2 lahko stranka prepreči s klikom na kljukico na dnu Pojasnil glede uporabe spletnih piškotkov.

Stranka bo svojo izbiro na dani napravi lahko vedno spremenila.

10. člen (kategorije osebnih podatkov)

Petrol obdeluje osebne podatke v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov) in nacionalnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

PETROL obdeluje spodaj navedene osebne podatke:

- podatke o naročilu (podatki o naročenih izdelkih, količini, podatki o izbranih dodatkih ...),
- podatke o stranki (ime in priimek, elektronski naslov, telefonsko številko, izbrani čas prevzema),
- način plačila.

Stranka z vnosom osebnih podatkov potrjuje resničnost vseh navedenih osebnih podatkov ter pod materialno in kazensko odgovornostjo sprejema ta splošna pravila.

11. člen (namen zbiranja)

Petrol bo obdeloval navedene podatke za namen:

- kontaktiranja stranke za potrebe nemotene uporabe blaga ali storitev, ki so predmet teh Splošnih pogojev,
- zagotavljanja blaga ali storitev, ki so predmet splošnih pogojev in sklenitve pogodbe z uporabnikom,
- izvajanja in pregledovanja plačilnih transakcij, morebitnih neskladnosti pri izvrševanju plačil ter s tem povezanih zlorab in drugih kršitev teh Splošnih pogojev.

Petrol bo obdeloval navedene podatke za druge namene, pod pogojem da je stranka za takšne druge namene obdelave podatkov podala pisno soglasje:

- profiliranje strank za pripravo prilagojenih ponudb svojega blaga in storitev prek uporabe naslova e-pošte, SMS, MMS, telefona ali klasične pošte;
- za neposredno trženje glede ponudb blaga in storitev, akcijskih prodajah, ugodnostih, ter drugih sprememb oz. novosti;
- izvajanje tržnih raziskav o kvaliteti izdelkov in storitev ter potrebah po dodatnih izdelkih ali storitvah.

12. člen (pravice stranke)

Stranka lahko kadarkoli zahteva potrditev, ali Petrol obdeluje njene osebne podatke ter seznanitev s temi osebnimi podatki, ima pravico, da te osebne podatke prejme in pravico, da jih posreduje drugemu upravljavcu. Stranka lahko zahteva omejitev obdelave osebnih podatkov, ugovarja obdelavi osebnih podatkov ter avtomatiziranemu sprejemanju posameznih odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, prekliče dana soglasja za različne namene obdelave, zahteva popravke oz. dopolnitve ali izbris osebnih podatkov. Vse navedene pravice lahko uveljavlja pod pogoji in v obsegu iz 15. do 22. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov.

Ne glede na uveljavitev pravic iz prejšnjega odstavka, se bodo osebni podatki morda obdelovali v okviru morebitnih ostalih danih privolitvev ter v primeru, da za obdelavo obstaja skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov druga pravna podlaga, v okviru te podlage.

Zahtevo za uveljavitev pravic iz prvega odstavka tega člena, lahko stranka izvede s pisno zahtevo, poslano na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »za DPO«.

PETROL bo v primeru uveljavljanja strankinih pravic glede ugovora obdelave podatkov, preklica soglasja, zahteve po omejitvi obdelave ali izbrisu osebnih podatkov, ki imajo za posledico preprečevanje obveščanja uporabnika, preprečil obveščanje najkasneje v roku 15 dni od prejema ugovora oziroma spremembe nastavitvev uporabnika, vendar v primeru, da je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitvev, obstaja možnost, da bo stranka kljub temu prejela še zadnje obvestilo. Uveljavljanje ostalih pravic bo Petrol zagotavljal v rokih, zahtevanih z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov.

13. člen (sprememba podatkov)

V primeru, da se osebni podatki iz drugega odstavka 10. člena spremenijo, mora uporabnik sporočiti Petrolu spremembo v roku 30 dni od njenega nastanka, in sicer pisno na naslov: Petrol, Slovenska energetska družba d.d., Dunajska c. 50, Ljubljana ali prek Petrol spletne strani oziroma prek Petrolove aplikacije.

PETROL bo spremembo podatkov, posredovanih po navadni pošti, upošteval najkasneje v roku 15 dni od dne prejema pisnega obvestila, v primeru spremembe podatkov prek spletne strani oziroma prek aplikacije pa takoj.

14. člen (Uporabniki osebnih podatkov)

PETROL z osebnimi podatki ravna posebej skrbno in onemogoča dostop nepooblaščenim osebam. V nekaterih primerih je potrebno zaradi posameznih primerov obdelav, ki jih Petrol ne izvaja samostojno, strankine osebne podatke posredovati izvajalcem – zunanjim obdelovalcem, ki podatke obdelujejo v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom Petrola (distribucijski partnerji, oglaševalske agencije, tiskarne, lastniki programske opreme idr.) in so podrobneje naštetje v seznamu na spletni strani www.petrol.si/gdpr/obdelovalci-podatkov.

Poleg zunanjih obdelovalcev Petrol posreduje uporabnikove osebne podatke tudi državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka ter v primerih zahteve uporabnika ali na podlagi njegovega pisnega pooblastila.

15. člen (kontaktni podatki)

Za pomoč in dodatne informacije v zvezi z eFresh lahko stranke pišejo PETROLU na eFresh@petrol.si ali pokličejo na 080 22 66.

16. člen (objava Pogojev)

Vsakokrat veljavni Pogoji so objavljeni na spletni strani www.efresh.si. Enako velja za morebitne spremembe in dopolnitve veljavnih Pogojev, nastalih zaradi spremenjene poslovne politike PETROLA in/ali veljavne zakonodaje.

17. člen (kodeks ravnanja)

PETROL je sprejel Kodeks ravnanja, ki je skupaj s povezanimi vsebinami dostopen na spletnem naslovu <http://www.petrol.si/o-podjetju/petrol/petrolov-kodeks-ravnanja>.

18. člen (reševanje sporov)

PETROL izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava (v nadaljevanju: IRPS). Vse morebitne podatke povezane z izvajalci IRPS bo PETROL objavjal na spletni strani www.petrol.si.

Morebitne spore bosta PETROL in stranka reševala sporazumno, v primeru neuspeha pa pred stvarno pristojnim sodiščem v Ljubljani.

19. člen (uveljavitev Pogojev)

Ti Pogoji začnejo veljati z dnem 25. 5. 2018.

V Ljubljani, 25. 5. 2018