

POSTOPEK NAKUPA BLAGA S TELEFONSKIM NAROČILOM

Priloga k splošnim pogojem prodaje z veljavnostjo februar 2019

Veljavnost: 4.11.2020

1. Splošno

Decathlon Ljubljana d.o.o. (v nadaljevanju Decathlon) omogoča uporabnikom, da s klicem v center za pomoč uporabnikom (v nadaljevanju CPU) pridobijo informacije ali oddajo naročilo in sicer na brezplačni telefonski številki 080 4551. Klici na 080 4551 so brezplačni iz vseh omrežji v Republiki Sloveniji.

Oddaja naročila s telefonskim klicem bo mogoča od ponedeljka do petka med 9:00 in 20:00 uro.

Ta dokument opredeljuje postopek oziroma načine nakupa blaga družbe Decathlon s telefonskim naročilom blaga (dohodnim ali odhodnim klicem).

Ta dokument je sestavni del Splošnih pogojev prodaje, ki so na voljo na www.decathlon.si in dopolnjuje določbe teh pogojev

2. Telefonsko naročilo preko CPU

Uporabnik lahko odda telefonsko naročilo s klicem na telefonsko številko CPU, tako da v pogovoru z svetovalcem CPU nedvoumno izrazi svojo voljo za oddajo naročila.

Pred telefonskim naročilom se mora uporabnik seznaniti s Pogoji nakupa blaga in storitev ter s tem dokumentom.

Z zaključkom naročila prek telefonskega naročila se šteje, da je uporabnik seznanjen s Pogoji nakupa blaga

in storitev ter tem dokumentom in da se z njihovo uporabo strinja.

3. Postopek oddaje naročila in identifikacija uporabnika pred oddajo naročila

- Pred pričetkom oddaje naročila svetovalec uporabnika pouči o varstvu osebnih podatkov in ga seznani z obstojem Splošnih pogojev prodaje.
- Svetovalec nato opravi identifikacijo uporabnika. Svetovalec za identifikacijo pridobi naslednje podatke: ime in priimek, naslov prebivališča, telefonska številka in elektronski naslov.
- Uporabnik mora podati vse zahtevane podatke, potrebne za popolno naročilo.
- Ko svetovalec zaključi in obdela naročilo, uporabnik na elektronski naslov, ki ga je podal v razgovoru, prejme potrdilo o nakupu, ki vsebuje predviden datum dostave, sledilno številko naročenega blaga, znesek za plačilo (cena blaga + cena dostave) in pdf verzijo Splošnih pogojev nakupa blaga s telefonskim naročilom.

4. Prikaz ponudbe (blaga, cene in pogoji)

Prodajne ponudbe, pogoji nakupa in ceniki za posamezno blago so objavljeni na vidnem mestu oziroma dostopni na vsakem prodajnem mestu Decathlon Ljubljana in na spletni strani www.decathlon.si, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred naročilom.

5. Plačilne metode in način plačila

Plačilo blaga naročenega preko telefonskega naročila je mogoče plačati z gotovino po povzetju.

Plačilo s kreditno kartico je mogoče po naslednjem postopku:

- Uporabnik po oddanem naročilu prejme na elektronski naslov obvestilo o dnevu dostave blaga in skupnemu znesku za plačilo.

- Obvestilo vsebuje tudi možnost plačila s kreditno kartico v primeru, da uporabnik nima gotovine.
- Sporočilo bo vsebovalo spletno povezavo do strani kjer bo uporabnik, blago naročeno preko telefonskega klica, lahko plačal s kreditno kartico.

Plačilo z darilno kartico ni mogoče

Obročno plačilo pri nakupu blaga preko telefonskega klica ni mogoče.

Decathlon ima pravico, da v primeru predhodnega spora, povezanega s plačilom, ali neobičajno visokega števila naročil istega uporabnika in suma zlorabe, zavrne naročilo oz. naročila ni dolžan sprejeti, prav tako pa tudi iz drugih upravičenih razlogov (npr. tehnične težave).

6. Dostava blaga

Ob naročilu mora uporabnik sporočiti podatke za dostavo pošiljke in kakšen način dostave želi.

Čas dostave je odvisen od razpoložljivosti blaga v trgovinah in skladiščih.

Izdelke dostavljamo le na naslove na območju Republike Slovenije, ki so jih uporabniki navedli pri naročilu.

Naročila preko telefonskega klica se dostavljajo izključno na naslov podan v telefonskem pogovoru.

Opciji click & collect in click & collect 1 hour pri nakupu preko telefonskega klica nista mogoči.

To določbo smiselno dopolnjuje tretje poglavje (dostava) Splošnih pogojev prodaje.

6.1. Dostava blaga preko dostavne službe:

V skladu z drugo točko postopka nakupa blaga s telefonskim naročilom (telefonsko naročilo preko CPU) se uporabnik strinja, da Decathlon s pomočjo dostavne službe na celotnem območju Republike Slovenije opravi dostavo do uporabnika kot kupca, o čemer bo uporabnik obveščen po elektronski pošti (sporočilo s potrdilom o poslanem naročilu).

Dostava blaga s strani dostavne službe DPD bo opravljena najkasneje v roku 30 dni od potrditve naročila preko telefonskega klica.

Če uporabnik ni dosegljiv v času dostave, ga bo dostavna služba v skladu s pogodbo ponovno kontaktirala. Dostavna služba ima na voljo 3 poskuse, da dostavi naročilo in v kolikor uporabnik naročila ne prevzame, se šteje, da je uveljavil pravico do preklica naročila.

Strošek dostave preko dostavne službe je:

- za standardno dostavo 4 evre,
- za dostavo nad 30kg 20 evrov in
- za nakup blaga nad 50 evrov brezplačna.

7. Napotki za prevzem blaga

Decathlon Ljubljana si prizadeva uporabnikom nuditi hitro in zanesljivo storitev, zato predlaga, da uporabnik ob prevzemu blaga postopa po naših priporočilih, saj bodo tako morebitne težave hitreje in enostavneje rešene.

- Pred prevzemom in podpisom prevzema blaga se naročnik prepriča, da je prejel blago, ki ga je naročil.
- Najprej se preverijo morebitne zunanje poškodbe embalaže in nanje opozori dostavljavca. Če naročnik meni, da je vsebina paketa poškodovana, v navzočnosti dostavljavca embalažo previdno odpre in skupaj preverita vsebino. Poškodovanega paketa ni potrebno prevzeti in ga lahko zavrne, nam pa sporoči nastalo situacijo.
- Če se slika na embalaži ali šifra blaga ne ujema z naročenim blagom, embalaže naročnik ne odpira, temveč kontaktira CPU da se preveri, ali je bila dobava pravilna.
- Ko je naročnik prepričan, da je prejel naročeno blago, previdno odpre embalažo. Zaščitnih folij, nalepk in zaščit ne zavrže dokler ni popolnoma prepričan, da bo blago obdržal.
- Nadaljnje reševanje poškodovane pošiljke bo s poslovnim partnerjem za dostavo uredil Decathlon Ljubljana, v najkrajšem možnem času oz. v zakonsko določenem roku 30 dni.

8. Preklic naročila

Preklic naročila naročenega blaga preko telefonskega klica je možen tako, da uporabnik pokliče CPU in o preklicu obvesti Decathlon Ljubljana. Za uspešen preklic naročila mora uporabnik navesti podatke o naročilu s katerim bo oseba v CPU lahko identificirala uporabnika in naročilo preklicala.

Preklic ni možen, če je naročilo v obdelavi za dostavo. Če je blago v postopku dostave, preklic naročila ni možen, lahko pa tedaj uporabnik zavrne prevzem pošiljke.

9. Vračilo blaga

Za vračilo blaga se smiselno uporabljajo določbe petega poglavja Splošnih pogojev poslovanja, ki so objavljeni na spletni strani www.decathlon.si.

10. Varstvo osebnih podatkov

Pridobljene podatke bomo hranili in uporabili izključno z namenom izvedbe naročila. Podatke bomo hranili tako dolgo, kot je potrebno, da izvršimo vaše naročilo.

Zaradi uspešne izvedbe naročila in preprečevanja možnosti zlorabe se telefonski pogovori lahko snemajo.

Podrobne informacije o tem, kako obdelujemo vaše osebne podatke, so navedene v Izjavi o varstvu osebnih podatkov, ki je dostopna na naslednji povezavi:

<https://www.decathlon.si/osebni-podatki.html>.