

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

DOMSKA ASISTENCA ELEKTRA GORENJSKA PRODAJA

Osnovni namen, ki ga zasleduje Domska Asistenca (v nadaljevanju: DA) in Član DA, je izvajanje pomoči pri iskanju obrtnikov za vzdrževalna, montažna in gradbena dela, popravila na domu ter druga dela za potrebe posameznika pri vzdrževanju.

Elektro Gorenjska Prodaja d.o.o. kot izvajalec DA (v nadaljevanju: Izvajalec DA) izvaja DA skladno s temi Splošnimi pogoji.

Splošni pogoji urejajo pravice in obveznosti Izvajalca DA ter Članov DA pri uporabi storitev DA. Izdajatelj teh Splošnih pogojev je Izvajalec DA.

Pomen izrazov, uporabljenih v teh splošnih pogojih poslovanja:

DA: Domska Asistenca je storitev, ki nudi Članom DA pomoč pri iskanju obrtnikov za vzdrževalna, montažna in gradbena dela, popravila na domu ter druga dela za potrebe fizičnih oseb. Član DA ima pravico uporabljati 365-dnevno oskrbo in dostop do baze obrtnikov ter drugih uporabnih in koristnih informacij.

Izvajalec DA: Izvajalec storitev Domske asistencije je Elektro Gorenjska Prodaja d.o.o., Ulica Mirka Vadnova 3, 4000 Kranj, matična številka: 3926770000, ID št. za DDV: SI37692186.

Obrtnik: Ponudnik storitev s področja gradbene in vzdrževalne dejavnosti ter druge obrtniške dejavnosti, ki storitve izvaja za svoj račun.

Član DA: Koristnik DA, fizična oseba, ki z včlanitvijo v DA pridobi pravico koristiti storitev DA na način, da povprašuje po izvedbi vzdrževalnih, montažnih in gradbenih del, popravi na domu ter drugih del.

Opis DA

Storitve DA so na voljo Članom DA. DA združuje člane DA in obrtnike. Član DA posreduje svoje povpraševanje Izvajalcu DA prek brezplačne telefonske številke 080 22 04 in posreduje potrebne podatke asistentu v klicnem centru z namenom, da mu asistent v najkrajšem možnem času poišče ponudnika storitve, ki mu bo lahko odpravil napako ali popravil poškodovan predmet oziroma objekt. Izvajalec DA obrtnikom posreduje povpraševanje člana DA. Prvi obrtnik, ki se na povpraševanje odzove, pridobi kontaktne podatke člana DA. Obrtnik v najkrajšem možnem času kontaktira člana DA, s katerim se neposredno dogovorita za poslovne pogoje in rok izvedbe storitve. Izvajalec DA preveri sklenitev dogovora in ponakupno zadovoljstvo člana DA. V primeru, da član DA ni zadovoljen s pogoji obrtnika, Izvajalec DA zagotovi kontakt naslednjih zainteresiranih obrtnikov.

Član DA na podlagi statusa članstva pridobi pravico do naslednjih storitev:

- na podlagi povpraševanja po obrtniških delih, Izvajalec DA Članu DA skladno s povpraševanjem priskrbi obrtnika;
- Izvajalec DA obrtniku posreduje kontaktne podatke Člana DA za namen dogovora o izvedbi obrtniških del;
- Članu DA Izvajalec DA nudi podporo pri koriščenju DA na način, da posreduje informacije o DA in mu s svetovanjem pomaga pri koriščenju DA;
- Izvajalec DA preveri obstoj sklenitve dogovora med Članom DA in obrtnikom ter ponakupno zadovoljstvo Člana DA;
- Izvajalec DA ponovi postopek pridobitve obrtnika za Člana DA v primeru prvega neuspešnega posredovanja.

Pridobitev članstva in formalna včlanitev v DA

Član DA lahko postane vsaka fizična oseba, ki ima sklenjeno pogodbo o dobavi električne energije z Elektrom Gorenjska Prodaja d.o.o. ter podpisano pristopnico (tiskano ali elektronsko). Storitev velja do pismenega preklica.

Izvajalec DA bo obveščal člane o pričetku veljavnosti članstva.

Delovanje, veljavnost in prenosljivost članstva

Član DA se mora pred uporabo storitve DA identificirati s številko merilnega mesta, na katerem se vrši dobava električne energije.

Članstvo velja od dneva pridobitve statusa Člana DA do preklica. Članstvo prične veljati z datumom, ko Izvajalec DA prejme podpisano pristopnico (tiskano ali elektronsko) Člana DA.

Izvajalec DA zagotavlja DA 365 dni na leto med 8:00 in 20:00 uro ob delavnikih in med 8:00 in 20:00 uro ob dela prostih dnevih. Izvajalec DA bo preverjal veljavnost članstva. V primeru, da povpraševalec ne bo imel veljavnega članstva in želi uporabiti storitev DA, Izvajalec DA šteje, da povpraševalec storitve soglaša s Splošnimi pogoji in se obvezuje, da se bo nemudoma formalno včlanil v DA. Izvajalec DA z namenom hitrega odziva in zagotovitve pravega obrtnika, obrtnike predhodno segmentira po dejavnostih in regijah. Izvajalec DA takoj po prejemu odziva s strani obrtnika, a najkasneje v roku 24 ur od prejema odziva, s kontaktnimi podatki poveže obrtnika in Člana DA. Članstvo v DA ni prenosljivo.

Povpraševanja

Povpraševanje, ki ga odda Član DA, je neobvezujoč poziv k odzivu ali oddaji ponudbe s strani obrtnika.

Izvajalec DA v najkrajšem možnem času Članu DA po telefonu predstavi ponudbo obrtnika.

V času veljavnosti obrtnikove ponudbe jo Član DA sme sprejeti ali zavrniti. Če Član DA prejeto ponudbo sprejme, je za obrtnika zavezujoča. Pogodbeno razmerje za izvedbo dogovorjenega dela se vzpostavi neposredno med obrtnikom in Članom DA. Vsebinska in oblika pogodbe temelji na dogovoru med obrtnikom in Članom DA na podlagi veljavnih predpisov, prav tako morajo biti določene pogodbe sklenjene v pisni obliki (primer: gradbena pogodba), pri čemer Izvajalec DA ne nosi nobene odgovornosti v zvezi s sklenitvijo ali posledicami sklenitve pogodbenega razmerja med Članom DA in obrtnikom. Izvajalec DA Članom DA ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi zamude pri izpolnitvi obrtnikov ali škode, ki bi nastala kot posledica del obrtnikov oziroma za kakršno koli drugo škodo, ki bi izhajala iz aktivnosti obrtnika.

Član DA lahko med veljavnim članstvom odda neomejeno število povpraševanj.

Obračun storitev

Z vključitvijo v članstvo DA se član DA zavezuje, da bo Izvajalcu DA celotno obdobje trajanje članstva plačeval denarno nadomestilo za nudenje storitev DA. Izvajalec bo Članu DA mesečno obračunaval storitev na računu za dobavljeno električno energijo. Član DA je dolžan plačati mesečno nadomestilo tudi v primeru, da storitve DA ne koristi. Cena denarnega nadomestila za storitev DA je določena na Ceniku za dodatne storitve Izvajalca DA, ki je objavljen na njegovem spletnem mestu www.eg-prodaja.si. V primeru spremembe cen storitve, ki jo izvajalec odjemalcu sporoči v skladu s Splošnimi pogoji Elektra Gorenjska Prodaja d.o.o. za prodajo in nakup električne energije gospodinjstvom odjemalcem (v nadaljevanju: SP EGP), lahko odstopi od storitve skladno z roki in pogoji, ki veljajo za spremembe cen električne energije po navedenih SP EGP.

Uporaba storitev DA

DA predstavlja pomoč pri iskanju ustreznega obrtnika s pomočjo asistenta in tehnologije klicnega centra v okviru DA in v nobenem primeru ne pomeni tudi plačila blaga ali storitev, ki jih je v nadaljevanju dobavil ali opravil obrtnik. Vse storitve in blago, vedno in brez izjeme plača Član DA neposredno obrtniku.

Izvajalec DA v vseh primerih asistencije nastopa zgolj kot asistent, ki iskava pomoč pri iskanju ustreznega obrtnika za Člana DA. V celotnem postopku Član DA nastopa kot naročnik in plačnik blaga in/ali storitev obrtniku, s katerim je sklenil dogovor po opravljeni DA. Izvajalec DA ne nastopa kot naročnik in plačnik dogovorjenih storitev in/ali blaga.

Vse informacije in vsebine, ki so posredovane Članu DA s strani Izvajalca DA in jih je ta pridobil od obrtnika, so predmet neposrednega zbiranja in posredovanja podatkov pri obrtnikih,

zato Izvajalec DA ne nosi odgovornosti v primeru, da posredovane informacije niso točne.

Član DA lahko vse informacije, ki jih je prejel od Izvajalca DA, uporablja izključno za lastne potrebe oziroma osebno rabo. V nobenem primeru Članu DA ni dovoljeno dobljene informacije ali katere druge posredovane podatke s strani Izvajalca DA posredovati tretjim osebam, jih tržiti ali kakor koli drugače uporabljati kot predmet ali vsebino za izvajanje pridobitnih dejavnosti.

V primeru suma, da Član DA zbira določene podatke s posebnim namenom in število klicev presega običajno količino, ki je znana za povprečno porabo gospodinjstva, ima Izvajalec DA pravico prekiniti posredovanje informacij nad običajno količino. V primeru zlorabe klicnega centra, Splošnih pogojev, namernega prekomernega klicanja, žaljenja in drugih tehtnih razlogov, ima Izvajalec DA pravico do blokiranja storitve DA Članu DA.

Storitve DA se lahko uporabljajo samo na načine, ki ne nasprotujejo tem Splošnim pogojem oziroma ne kršijo veljavne zakonodaje oziroma ne kršijo pravic tretjih oseb.

Izvajalec DA posebej opozarja na zakonske določbe v zvezi s preprečevanjem dela in zaposlovanja na črno. Prepovedano je izvrševanje del, ki kršijo določbe teh Splošnih pogojev ali drugih zakonskih določb.

V primeru, da so kršeni Splošni pogoji oziroma veljavni zakoni, lahko Izvajalec DA izvede vse potrebne ukrepe, da opozori na ugotovljeno kršitev in prepreči škodljive posledice. Takšen ukrep je pri manjših prekrških lahko le pismeno opozorilo, da se v prihodnje upoštevajo Splošni pogoji oziroma veljavni zakoni. Pri težjih kršitvah Splošnih pogojev je Izvajalcu DA dovoljeno začasno ali dokončno prekiniti članstvo DA. V takšnem primeru je član DA dolžan poravnati storitve do Izvajalca DA po ceniku.

Varstvo osebnih podatkov

Izvajalec DA je upravitelj osebnih podatkov Članov DA, ki bodo uporabljeni pri izvajanju DA. Član DA z včlanitvijo v DA podaja soglasje, da se njegovi osebni podatki (ime, priimek, telefonska številka) uporabljajo za namene izvajanja storitev DA. Izvajalec DA bo osebne podatke uporabil izključno za organiziranje kontakta med obrtnikom in Članom DA v primeru koriščenja storitev DA. Za ta namen bo zbrane osebne podatke posredoval obrtniku, ki bo Člana DA poklical in se dogovoril za ogled oziroma za druge potrebne postopke.

Član DA podaja izrecno soglasje za uporabo osebnih podatkov z namenom obveščanja o novostih in storitvah ali tehničnih rešitvah in podobnih aktivnostih, ki jih ponuja Izvajalec DA: razčlenitev uporabnikov, statistične obdelave in obveščanje o ponudbah, neposredno trženje, raziskave trga, vodenje analiz poslovanja.

Izvajalec DA bo pridobljene podatke varoval v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter v skladu s svojimi notranjimi akti, sprejetimi na podlagi zakona.

Izvajalec DA osebnih podatkov v nobenem primeru ne bo posredoval ali razkril tretjim osebam. Podjetje Linea Directa d.o.o., Podvine 36, 1410 Zagorje ob Savi je pogodbeni obdelovalec pridobljenih podatkov v imenu Izvajalca DA. Izvajalec DA ima s podjetjem Linea Directa d.o.o. sklenjeno ustrezno pismeno pogodbo o obdelavi podatkov, v kateri so opredeljena tudi vprašanja glede varovanja podatkov. Linea Directa d.o.o. lahko podatke obdeluje le v mejah pooblastila oziroma naročila, ki ga dobi od Izvajalca DA.

Član DA je dolžan najkasneje v 8 dneh po nastanku spremembe Izvajalcu DA sporočiti na telefonsko številko 080 22 04 ali na elektronski naslov asistenca@eg-prodaja.si vsako spremembo osebnih podatkov, ki so pomembni pri koriščenju DA (ime, priimek, telefonska številka). Če Član DA Izvajalcu DA ne sporoči spremembe, lahko Izvajalec DA pridobi te podatke sam ali prekliche veljavnost članstva.

Pridobljeni podatki se hranijo trajno oziroma do preklica s strani Člana DA. Izvajalec DA mora Članu DA na njegovo zahtevo:

- potrditi ali se podatki v zvezi z njim obdelujejo ali ne in mu omogočiti vpogled v osebne podatke, ki se nanašajo nanj, ter njihovo prepisovanje ali kopiranje;
- posredovati izpis osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj;

- dati informacijo o metodah obdelave podatkov;
- dati pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.

Svojo zahtevo, vezano na pravice iz prejšnjega odstavka, Član DA lahko kadarkoli sporoči na telefonsko številko 080 22 04 ali na elektronski naslov asistenca@eg-prodaja.si. Izvajalec DA bo zahtevo dosledno spoštoval.

Reklamacije

Član DA ima pravico, da Izvajalcu DA sporoči svoje reklamacije oziroma zadovoljstvo glede opravljenih storitev DA s strani obrtnikov na telefonsko številko 080 22 04 ali na elektronski naslov asistenca@eg-prodaja.si.

Spremembe pogojev poslovanja

Izvajalec DA si v teku poslovanja pridržuje pravico do sprememb Splošnih pogojev z veljavnostjo za naprej. O spremembah Splošnih pogojev bo Član DA obveščen najmanj en mesec pred uveljavitvijo novih pogojev z objavo na spletnem mestu Izvajalca DA. Izvajalec DA Članom DA svetuje, da redno spremljajo spletno mesto Izvajalca DA. V primeru, da se Član DA s spremembo ne bo strinjal, lahko v roku 8 dni od prejema obvestila Izvajalcu DA sporoči nestrinjanje in razloge. V kolikor Član DA spremembi ne nasprotuje, spremembe Splošnih pogojev preidejo v veljavo z dnem, navedenem v obvestilu. V kolikor Član DA pravočasno poda nestrinjanje k spremembam, obveljajo zanj Splošni pogoji v obliki pred uvedbo spremembe. Izvajalec DA lahko Članu DA predčasno prekine članstvo v prosto določenem roku, če presodi, da brez spremembe Splošnih pogojev prihodnje nudenje storitev DA ne bo mogoče. Če sprememba uvaja dodatne storitve in nove postopke za Člana DA, oziroma so spremembe v korist Člana DA, Izvajalec DA ne potrebuje soglasja Člana DA.

Prenehanje članstva

Članstvo DA velja do pismenega preklica.

Članstvo v DA za fizične osebe preneha s pismenim preklicem, s prekinitev pogodbe o dobavi električne energije, z izključitvijo (v primeru neplačevanja obveznosti iz naslova DA), s smrtjo, z izgubo poslovne sposobnosti Člana DA, z ustavitvijo dejavnosti DA ali zaradi določenih veljavne zakonodaje ali pristojnih organov. Ob prenehanju članstva preneha pravica do koriščenja storitev, izhajajočih iz predhodnega članstva. Prenehanje članstva v primeru smrti, prenehanja obstoja Člana DA ali izgube poslovne sposobnosti Člana DA nastopi z dnem nastopa tega dogodka. Član DA lahko izstopi iz članstva DA s pismeno izjavo poslano po pošti na naslov Elektro Gorenjska Prodaja d.o.o., Ulica Mirka Vadnova 3, 4000 Kranj ali na elektronski naslov asistenca@eg-prodaja.si. Izvajalec DA na podlagi pismene izjave preneha zaračunavati storitev. Članstvo po izstopu Člana DA preneha naslednji dan po prejemu izjave o izstopu.

Končne določbe

Neveljavnost katere koli določbe Splošnih pogojev, ne glede na razlog neveljavnosti, ne povzroči neveljavnosti Splošnih pogojev kot celote. V takem primeru se neveljavna določba šteje za nezapisano, medtem ko Splošni pogoji še naprej ostanejo v veljavi brez neveljavne določbe.

Član DA s potrditvijo vstopa v DA soglaša s Splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema.

Splošni pogoji začnejo veljati dne 26. 5. 2014 in so objavljeni na spletnem mestu Izvajalca DA.

Elektro Gorenjska Prodaja d.o.o.