

# Splošni pogoji poslovanja HALO SPL ASISTENCE - DOMSKE ASISTENCE in PRIMERJALNE ASISTENCE

Izdajatelj teh Splošnih pogojev je, LINEA DIRECTA d.o.o., Podvine 36, 1410 Zagorje ob Savi, matična številka 2168235000, davčna številka SI73980340.

Osnovni namen, ki ga zasleduje Halo SPL asistenca je izvajanje Domske Asistence in Primerjalne Asistence.

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.

Osnovni namen, ki ga zasleduje Primerjalna Asistenca (v nadaljevanju: PA) in Član PA, je izvajanje pomoči pri iskanju ponudb obrtnikov za izvedbo obrtniških del na podlagi povpraševanja člana PA.

Linea Directa d.o.o. kot izvajalec DA oz. PA (V nadaljevanju: Izvajalec DA oz. Izvajalec PA) izvaja DA oz. PA skladno s temi Splošnimi pogoji.

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

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/PA:** Izvajalec storitev Domske asistence in Primerjalne Asistence, LINEA DIRECTA d.o.o., Podvine 36, 1410 Zagorje ob Savi, matična številka 2168235000, davčna številka SI73980340.
- **SPL d.d.:** S P L d.d., Frankopanska ulica 18a, 1000 Ljubljana, matična številka 5226805, davčna številka 97406287.
- **Obrtnik:** Ponudnik storitev s področja gradbene in vzdrževalne dejavnosti ter druge obrtniške dejavnosti, ki storitve izvaja za svoj račun.
- **Član DA:** Koristnik DA, fizična oziroma pravna oseba, ki z včlanitvijo v DA pridobi pravico koristiti storitev DA na način, da povprašuje po izvedbi vzdrževalnih, montažnih in gradbenih del, popravil na domu ter drugih del.
- **PA:** Primerjalna Asistenca je storitev, ki nudi Članom PA pomoč pri iskanju večjih ponudb obrtnikov za vzdrževalna, montažna in gradbena dela, popravila na domu ter druga dela za potrebe fizičnih oseb. Član PA ima pravico uporabljati 365 dnevno oskrbo in dostop do baze obrtnikov ter drugih uporabnih in koristnih informacij.
- **Obrtnik:** Ponudnik storitev s področja gradbene in vzdrževalne dejavnosti ter druge obrtniške dejavnosti, ki storitve izvaja za svoj račun.
- **Član PA:** Koristnik PA, fizična oziroma pravna oseba, ki z včlanitvijo v PA pridobi pravico koristiti storitev PA na način, da povprašuje po ponudbah obrtnikov za izvedbo vzdrževalnih, montažnih in gradbenih del, popravil na domu ter drugih del.

## Opis DA/PA

Storitve DA/PA so na voljo Članom DA/PA. DA/PA združuje člane DA/PA in obrtnike. Član DA/PA posreduje svoje povpraševanje Izvajalcu DA/PA preko brezplačne telefonske številke **080 36 26** in posreduje potrebne podatke asistentu v klicnem centru z namenom, da mu asistent za DA v najkrajšem možnem času poišče ponudnika storitve, ki mu bo lahko odpravil napako ali popravil poškodovan predmet oziroma objekt oz. za PA, da mu asistent v najkrajšem možnem času poišče ponudnike storitve, ki bodo lahko pripravili ponudbe za odpravo napak ali popravil poškodovanega predmeta oziroma objekta. Izvajalec DA/PA obrtnikom posreduje povpraševanje člana DA/PA. Za 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. Za PA Obrtniki v najkrajšem možnem času kontaktirajo člana PA, s katerim se neposredno dogovorijo za pripravo ponudb. Izvajalec DA/PA preveri sklenitev dogovora in ponakupno zadovoljstvo Člana DA/PA. 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 si prizadeva priskrbiti 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.

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

- na podlagi povpraševanja po obrtniških delih, Izvajalec PA Članu PA skladno s povpraševanjem si prizadeva priskrbiti ponudbe obrtnikov;
- Izvajalec PA obrtnikom posreduje kontaktne podatke Člana PA za namen dogovora o pripravi ponudb;
- Članu PA Izvajalec PA nudi podporo pri koriščenju PA na način, da posreduje informacije o PA in mu s svetovanjem pomaga pri koriščenju PA.

### **Pridobitev članstva in formalna včlanitev v Domsko Asistenco**

Član DA/PA lahko postane vsaka fizična oziroma pravna oseba, ki je v ustreznem poslovnem razmerju s podjetjem SPL d.d.

Način in oblika obveščanja Članov DA/PA glede včlanitve in prenehanje članstva:

- SPL d.d. obvešča Člane DA/PA o včlanitvi oz. o prenehanju članstva preko kanalov obveščanja, ki jih ima SPL d.d.

### **Delovanje, veljavnost in prenosljivost članstva**

Članstvo prične veljati z datumom, ki ga Članu DA/PA sporoči SPL d.d. Članstvo preneha z dnem ko Član DA/PA več ne izpolnjuje pogojev določenih s strani podjetja SPL d.d.

Izvajalec DA in PA zagotavlja DA in PA 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/PA bo preveril veljavnost članstva pred posredovanjem povpraševanja obrtnikom in bo izvedbo storitve DA/PA zavrnil, če povpraševalec ne bo veljavni Član DA/PA. 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. Izvajalec PA takoj po prejemu odziva s strani obrtnika, a najkasneje v roku 24 ur od prejema odziva, s kontaktnimi podatki poveže obrtnika in Člana PA. Članstvo v DA/PA ni prenosljivo.

### **Povpraševanja**

Povpraševanje, ki ga odda Član DA/PA, je neobvezujoč poziv k odzivu ali oddaji ponudbe s strani obrtnika/ov. V času veljavnosti obrtnikove ponudbe jo Član DA/PA sme sprejeti ali zavrniti.

Pogodbeno razmerje za izvedbo dogovorjenega dela se vzpostavi neposredno med obrtnikom in Članom DA/PA. Vsebina in oblika pogodbe temelji na dogovoru med obrtnikom in Članom DA/PA, pri čemer niti Izvajalec DA/PA niti SPL d.d. ne nosi nobene odgovornosti v zvezi s sklenitvijo ali posledicami sklenitve pogodbenega razmerja med Članom DA/PA in obrtnikom. Niti Izvajalec DA/PA niti SPL d.d. Članom DA/PA 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. Obrtniki v najkrajšem možnem času posredujejo ponudbo članu PA preko elektronske pošte ali preko drugih načinov komunikacije, skladno s predhodnim dogovorom med obrtnikom in Članom PA.

Član DA/PA ima v času veljavnega članstva na voljo oddati neomejeno število povpraševanj.

## Uporaba storitev DA/PA

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

Izvajalec DA/PA v vseh primerih asistenc nastopa zgolj kot asistent, ki izvaja pomoč pri iskanju ustreznega obrtnika za Člana DA/PA. V celotnem postopku Član DA/PA nastopa kot naročnik in plačnik blaga in / ali storitev obrtniku, s katerim je sklenil dogovor po opravljeni DA/PA. Niti izvajalec DA/PA niti SPL d.d. ne nastopata kot naročnik in plačnik dogovorjenih storitev in / ali blaga.

Vse informacije in vsebine, ki so posredovane Članu PA/PA s strani Izvajalca DA/PA in jih je le-ta pridobil od obrtnika, so predmet neposrednega zbiranja in posredovanja podatkov pri obrtnikih, zato ne Izvajalec DA/PA ne SPL d.d. ne nosita odgovornosti v primeru, da posredovane informacije niso točne.

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

V primeru suma, da Član DA/PA zbira določene podatke s posebnim namenom in število klicev presega običajno količino, ki je znana za povprečno porabo gospodinjstva, ima Izvajalec DA/PA 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/PA pravico do blokiranja storitve DA/PA Članu DA/PA.

Storitve DA/PA se lahko uporabljajo samo na načine, ki ne nasprotujejo tem Splošnim pogojem oz. ne kršijo veljavne zakonodaje oz. ne kršijo pravic tretjih oseb. Izvajalec DA/PA 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 oz. veljavni zakoni, lahko Izvajalec DA/PA izvede vse potrebne ukrepe, da opozori na ugotovljeno kršitev in prepreči škodljive posledice. Takšen ukrep je pri manjših prekrških lahko le pisno opozorilo, da se v prihodnje upoštevajo Splošni pogoji oz. veljavni zakoni. Pri težjih kršitvah Splošnih pogojev je Izvajalcu DA/PA dovoljeno začasno ali dokončno prekiniti članstvo DA/PA. V takšnem primeru je član DA/PA dolžan poravnati morebitno nastalo škodo Izvajalcu DA/PA.

## Varstvo osebnih podatkov

Izvajalec DA/PA je upravljavec osebnih podatkov Članov DA/PA, ki jih Člani DA/PA prostovoljno posredujejo Izvajalcu DA/PA in bodo uporabljeni pri izvajanju DA/PA. Član DA/PA z dejansko uporabo storitve DA/PA podaja soglasje, da se njegovi osebni podatki (ime, priimek, naslov, e-pošta, telefonska številka) obdelujejo pri Izvajalcu DA/PA in uporabljajo za namene izvajanja storitev DA/PA. Izvajalec DA/PA bo osebne podatke uporabil za organiziranje kontakta med obrtnikom in Članom DA/PA v primeru koriščenja storitev DA/PA. Za ta namen bo zbrane osebne podatke posredoval obrtniku, ki bo Člana DA poklical in se dogovoril za ogled oziroma za druge potrebne postopke.

Izvajalec DA/PA 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/PA osebnih podatkov v nobenem primeru ne bo posredoval ali razkril tretjim osebam, z izjemo obrtnikom za izvedbo DA/PA.

Član DA/PA je dolžan najkasneje v 30 dneh po nastanku spremembe Izvajalcu DA/PA sporočiti na telefonsko številko **080 36 26** ali na elektronski naslov [spl.asistenca@spl.si](mailto:spl.asistenca@spl.si) vsako spremembo osebnih podatkov, ki so pomembni pri koriščenju DA/PA (ime, priimek, telefonska številka). Če Član DA/PA Izvajalcu DA/PA ne sporoči spremembe, lahko Izvajalec pridobi te podatke sam ali prekliče veljavnost članstva.

Pridobljeni podatki se hranijo za čas veljavnosti članstva DA/PA, oziroma do preklica s strani Člana DA/PA. Izvajalec DA/PA mora Članu DA/PA 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/PA lahko kadarkoli sporoči na telefonsko številko **080 36 26** ali na elektronski naslov [spl.asistenca@spl.si](mailto:spl.asistenca@spl.si) Izvajalec DA/PA bo zahtevo dosledno spoštoval.

## Reklamacije

Član DA/PA ima pravico, da Izvajalcu DA/PA sporoči svoje reklamacije oz. zadovoljstvo glede opravljenih storitev DA/PA s strani obrtnikov na telefonsko številko **080 36 26** ali na elektronski naslov [spl.asistenca@spl.si](mailto:spl.asistenca@spl.si)

## Spremembe pogojev poslovanja

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

## Prenehanje članstva

Članstvo v DA/PA lahko preneha, z dnem ko Član DA/PA več ne izpolnjuje pogojev določenih s strani SPL d.d., z izstopom Člana DA/PA, z izključitvijo, s smrtjo, z izgubo poslovne sposobnosti Člana DA/PA, z ustavitvijo dejavnosti DA/PA ali zaradi določil 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/PA ali izgube poslovne sposobnosti Člana DA/PA nastopi z dnem nastopa tega dogodka. Član DA/PA lahko izstopi iz članstva DA/PA tako, da to sporoči na telefonsko številko **080 36 26** ali na elektronski naslov [spl.asistenca@spl.si](mailto:spl.asistenca@spl.si) Članstvo po izstopu Člana DA/PA 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/PA z dejansko uporabo storitve DA/PA soglaša s Splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema.

Splošni pogoji začnejo veljati dne 10. 5. 2017 in so objavljeni na spletnih straneh podjetja SPL d.d. Izdajatelj teh splošnih pogojev je Izvajalec DA/PA.

SPL d.d. posreduje članu DA/PA izključno kontakt za uporabo storitve DA/PA ter v nobenem primeru ne odgovarja za neizpolnitev kakršne koli obveznosti bodisi izvajalca DA/PA bodisi obrtnika.