

Splošni pogoji poslovanja A1 DOMSKE 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 A1 DOMSKA ASISTENCA je izvajanje Domske Asistence.

Domska Asistenca (v nadaljevanju: DA) je izvajanje pomoči oziroma posredovanje pri iskanju obrtnikov za vzdrževalna, montažna in gradbena dela, popravila na domu ter druga dela za potrebe posameznika pri vzdrževanju.

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

A1 Slovenija, d. d. svojim naročnikom omogoča koriščenje storitve DA, kateto izvaja izvajalec DA.

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 članov DA. Član DA ima pravico uporabljati DA 365 dnevno oskrbo med 08:00 in 20:00 in dostop do baze obrtnikov preko Izvajalca DA .
- Izvajalec DA: Izvajalec storitev Domske asistence je LINEA DIRECTA d.o.o., Podvine36, 1410 Zagorje ob Savi, matična številka 2168235000, davčna številka SI73980340.
- A1 Slovenija d. d.: A1 Slovenija, d. d., Šmartinska 134b, 1000 Ljubljana, matična številka 1196332000.
- Obrtnik: Je ponudnik storitev s področja gradbene in vzdrževalne dejavnosti ter druge obrtniške dejavnosti, ki storitve izvaja za svoj račun in je glede izvedbe del v poslovnem razmerju izključno s Članom DA, ki koristi obrtnikove storitve.
- Član DA: je vsak naročnik A1 Slovenija, d. d., ki z začetkom uporabe DA in sprejemom teh Splošnih pogojev pridobi pravico koristiti storitev DA na način, da povprašuje po izvedbi vzdrževalnih, montažnih in gradbenih del, popravil na domu ter drugih obrtniških del. Član DA ima pravico uporabljati DA 365 dni v letu od 08:00-20:00.
- Intervencija/povpraševanje: Intervencija je vsako prejeto povpraševanje s strani Člana DA. Intervencija zajema prejem povpraševanja s strani Člana DA preko telefonske številke 040 40 40 88, posredovanje povpraševanja Obrtnikom, povezovanje Člana DA z Obrtnikom ter preverjanje obstoja dogovora med Članom DA in Obrtnikom ter preverjanje zadovoljstva po opravljeni storitvi. Če član DA želi prejeti več različnih kontaktov obrtnikov za pridobitev ponudb, mu izvajalec DA posreduje kontakte, ki jih ima na razpolago iz regije Člana DA.

Če Član DA želi nov kontakt Obrtnika za isto delo, se šteje kot 1 intervencija. 1 intervencija pomeni 1 povpraševanje Člana DA.

Storitev DA je na voljo Članom DA. DA povezuje Člane DA in Obrtnike. Član DA posreduje svoje povpraševanje Izvajalcu DA preko telefonske številke 040 40 40 88 in posreduje potrebne podatke asistentu v klicnem centru z namenom, da mu asistent za DA v najkrajšem možnem času poišče Obrtnika/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. Če član DA želi prejeti več različnih kontaktov obrtnikov za pridobitev ponudb, mu izvajalec DA posreduje kontakte, ki jih ima na razpolago iz regije Člana DA. V primeru, da Član DA ni zadovoljen s pogoji obrtnika, Izvajalec DA zagotovi kontakt naslednjih zainteresiranih obrtnikov.

Član DA na podlagi včlanitve oziroma začetkom uporabe DA in sprejema teh Splošnih pogojev pridobi pravico do naslednjih storitev:

- na podlagi povpraševanja po obrtniških delih, Izvajalec DA Članu DA skladno s povpraševanjem si prizadeva priskrbeti Obrtnika;
- Izvajalec DA obrtniku posreduje kontaktne podatke Člana DA oziroma članu DA podatke obrtnikov 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 po nakupno zadovoljstvo Člana DA;
- Izvajalec DA ponovi postopek pridobitve Obrtnika za Člana DA v primeru predhodnega neuspešnega posredovanja.

Pridobitev članstva in formalna včlanitev v DA

Član DA lahko postane vsak naročnik A1 Slovenija, d. d., ko začne uporabljati storitev DA in se strinja s temi Splošnimi pogoji, kar izvede s klicem na 040 40 40 88.

Delovanje, veljavnost in prenosljivost članstva

Članstvo začne veljati z datumom, ko naročnik A1 Slovenija d.d. začne uporabo storitev 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 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 30 min posreduje povpraševanje Članov DA kvalificiranim Obrtnikom preko komunikacijskih kanalov. V izjemnih primerih v količini do 5 % vseh povpraševanj Izvajalec DA, posreduje povpraševanje Članov DA kvalificiranim Obrtnikom preko komunikacijskih kanalov v roku 24 ur. Izvajalec DA takoj po prejemu odziva s strani obrtnika, a najkasneje v roku 24 ur med delovniki od prejema odziva, s kontaktnimi podatki poveže obrtnika in Člana DA. Če član DA želi prejeti več različnih kontaktov obrtnikov za pridobitev ponudb, mu izvajalec DA posreduje kontakte, ki jih ima na razpolago iz regije 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/ov. V času veljavnosti Obrtnikove ponudbe jo Član DA sme sprejeti ali zavrniti.

Pogodbeno razmerje za izvedbo dogovorjenega dela se vzpostavi neposredno med Obrtnikom in Članom DA. Vsebina in oblika pogodbe temelji na dogovoru med obrtnikom in Članom DA, pri čemer niti Izvajalec DA niti A1 Slovenija d. d. ne nosi nobene odgovornosti v zvezi s sklenitvijo ali posledicami sklenitve pogodbenega razmerja med Članom DA in Obrtnikom. Niti Izvajalec DA niti A1 Slovenija d. d. 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. Obrtniki v najkrajšem možnem času posredujejo ponudbo članu DA preko elektronske pošte ali preko drugih načinov komunikacije, skladno s predhodnim dogovorom med obrtnikom in Članom DA. Član DA ima v času veljavnega članstva na voljo oddati neomejeno število povpraševanj.

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 plačilo blaga ali storitev, ki jih je v nadaljevanju dobavil ali opravil Obrtnik. Vse storitve in blago, vedno, brez izjeme plača Član DA neposredno Obrtniku.

Izvajalec DA v vseh primerih asistenc nastopa zgolj kot asistent, ki izvaja 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 storitvi. Niti Izvajalec DA niti A1 Slovenija d. d. ne nastopata kot naročnik in plačnik dogovorjenih storitev in / ali blaga.

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 kakorkoli 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 oziroma pridobljene podatke zlorablja, 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 s predhodnim obvestilom A1 Slovenija d. d.

Storitve DA 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 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 ti Splošni pogoji Izvajalec DA izvede vse potrebne ukrepe, da opozori Člana DA na ugotovljeno kršitev in prepreči škodljive posledice. Takšen ukrep je pri manjših prekrških lahko le ustno opozorilo, da se v prihodnje upoštevajo ti Splošni pogoji. Pri težjih kršitvah Splošnih pogojev ter zlorabah storitve DA, je Izvajalec DA dolžan sporočiti podjetju A1 Slovenija d. d.. Izvajalec DA in A1 Slovenija d. d. se dogovorita gledečasne ali dokončne prekinitve članstva v DA, posameznemu članu, ki povzroča kršitve. V takšnem primeru je Član DA dolžan poravnati morebitno nastalo škodo Izvajalcu DA.

Varstvo osebnih podatkov

Izvajalec DA je upravljavec osebni podatkov Članov DA, ki jih Člani DA prostovoljno posredujejo Izvajalcu DA in bodo uporabljeni pri izvajanju DA. Član DA z dejansko uporabo storitve DA podaja soglasje, da se njegovi osebni podatki (ime, priimek, naslov, e-pošta, telefonska številka) obdelujejo pri Izvajalcu DA in uporabljajo izključno za namene izvajanja storitev DA. Izvajalec DA bo osebne podatke uporabil za povezovanje Obrtnika s 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.

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, z izjemo obrtnikom za izvedbo DA.

Pridobljeni podatki se hranijo za čas veljavnosti članstva DA, 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 **040 40 40 88** ali na elektronski naslov asistenca@linea-directa.eu. Izvajalec DA bo zahtevo dosledno spoštoval.

Reklamacije

Član DA ima pravico, da Izvajalcu DA sporoči svoje reklamacije oz. zadovoljstvo glede opravljenih storitev DA s strani obrtnikov na telefonsko številko **040 40 40 88** ali na elektronski naslov asistenca@linea-directa.eu.

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 tri tedne pred uveljavitvijo novih pogojev z objavo na spletnih straneh podjetja A1 Slovenija d. d. Izvajalec DA Članom DA svetuje, da redno spremljajo spletne strani podjetja A1 Slovenija d. d. 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, njegovo članstvo v DA preneha brez posledic, razen morebitnih neporavnanih obveznosti. 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 v DA lahko preneha, z dnem ko Član DA več ne izpolnjuje pogojev določenih s strani A1 Slovenija d. d., s prenehanjem uporabe DA oziroma z izstopom iz DA, z izključitvijo, s smrtjo, z izgubo poslovne sposobnosti Člana DA, z ustavitvijo dejavnosti DA 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 ali izgube poslovne sposobnosti Člana DA nastopi z dnem nastopa tega dogodka. Član DA lahko izstopi iz članstva DA tako, da to sporoči na telefonsko številko **040 40 40 88** ali na elektronski naslov asistenca@linea-directa.eu. Članstvo po izstopu Člana DA preneha naslednji dan po prejemu izjave o izstopu. Izvajalec DA morebitne odstopne Članov DA iz DA sporoči podjetju A1 Slovenija d. d.

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 z dejansko uporabo storitve DA soglaša s Splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema.

Splošni pogoji začnejo veljati dne 01. 09. 2018 in so objavljeni na spletnih straneh podjetja A1 Slovenija d. d. Izdajatelj teh splošnih pogojev je Izvajalec DA.

A1 Slovenija d. d. posreduje Članu DA izključno kontakt Izvajalca DA za uporabo storitve DA ter v nobenem primeru ne odgovarja za neizpolnitev kakršne koli obveznosti bodisi Izvajalca DA bodisi Obrtnika.