

Pogoji poslovanja

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Lastnik spletne trgovine Alensa.si je Vallis MG d.o.o. (v nadaljevanju ponudnik). Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Alensa.si so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-UPB2), zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), s priporočili GZS in mednarodnimi kodeksi za elektronsko poslovanje.

Z vstopom in nadaljno uporabo spletne strani Alensa.si izrazite svoje strinjanje s spodaj navedenimi pogoji. Če se s pogoji ne strinjate, vas prosimo, da zapustite stran spletne trgovine Alensa.si. Podjetje Vallis MG d.o.o. si pridržuje pravico do spremembe pogojev na spletni strani trgovine Alensa.si kadarkoli, brez predhodnega obvestila.

Načini plačila

V spletni prodajalni Alensa.si uporabnik lahko izbira med sledečimi možnostmi plačila:

- z gotovino ob prevzemu,
- plačilo po predračunu,
- s paypal,
- s kreditno kartico.

Plačilo z gotovino ob prevzemu

Plačilo z gotovino opravite ob dostavi pošiljke z našim pogodbenim partnerjem. Pri plačilu s posebno položnico se Pošti Sloveniji plača provizija v skladu s cenikom. V primeru izbire osebnega prevzema je potrebno plačilo v naprej. Plačilo z gotovino v optiki ni možno.

Plačilo po predračunu (preko spletne banke)

Plačilo lahko poravnate preko spletne banke na transakcijski račun IBAN **SI56 2900 0005 0583 126** (UNICREDIT BANKA SLOVENIJA d.d.).

Pri plačilu si lahko pomagata s spodnjo sliko:

The screenshot shows a web form for online payment. It is divided into two main sections: 'NALOGODAJALEC' (payer) and 'PREJEMNIK' (recipient).

NALOGODAJALEC (payer section):

- Top right: ☐ Nujni nalog
- Številka računa: (vaši podatki) [dropdown menu]
- Buttons: + Referenca plačnika, + Spremeni podatke o plačniku
- Koda namena: GDSV [dropdown menu]
- Namen nakazila: PLAČILO NAROČILA ŠT. XXXX [text field]

PREJEMNIK (recipient section):

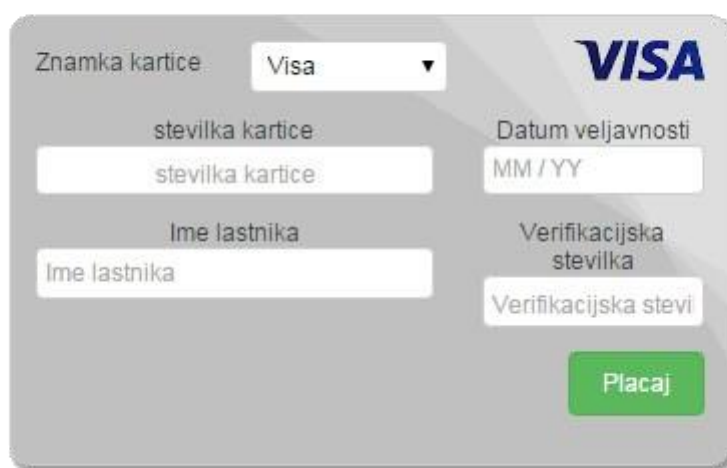
- Znesek: EUR xxxx (znesek plačila) [text field]
- Datum: 21.01.2015 [calendar icon]
- Račun: Transakcijski [dropdown menu]
- Številka računa: SI56 290000050583126 [text field]
- Referenca prejemnika: SI 00 xxx (številka naročila) [text field]
- Naziv: VALLIS MG d.o.o. [text field]
- Naslov: Ljubljanska cesta 45 [text field]
- Kraj: 1241 Kamnik [text field]
- Bottom button: + Končni prejemnik plačila

Plačilo s PayPal-om

Ko boste zaključili z naročilom boste samodejno preusmerjeni na PayPal spletno stran. Za uspešno prijavo je potrebno vpisati vaš elektronski naslov (*Email address*) in vaše geslo (*PayPal geslo*). S klikom na gumb Log In potrdite vpisane podatke in se povežete v vaš PayPal račun. Pozorno preverite podatke in nato potrdite plačilo računa (*Pay Now*). Nekaj trenutkov zatem boste dobili informacijo o realizaciji plačila. Če je bilo plačilo uspešno izvedeno je postopek plačila s tem zaključen.

Plačilo s kreditno kartico

Če ste izbrali plačilo s kreditno kartico boste po potrditvi naročila zagledali:



Vnos podatkov kreditne oz. debetne kartice

- *Znamka kartice* (izberite ponudnika kreditne kartice)
- *Številka kartice* (vpišite številko kreditne kartice)
- *Ime lastnika* (vpišite podatke lastnika kartice)
- *Datum veljavnosti* – mesec/leto
- *Verifikacijska številka* (CSC številka).

Pri Mastercard in Visa kreditni kartici CSC številko najdemo na zadnji strani kartice: [glej sliko](#)

Dostava

Ponudnik Vallis MG d.o.o. se zavezuje, da stroške pošiljanja v primeru nakupa blaga nad 80,00 € nosi sam. V primeru nakupa pod 80,00€ stroški dostave po veljavnem ceniku znašajo 2,99€. Pogodbeni partner za dostavo pošiljk je Pošta Slovenije. Vsako ne dostavljeno naročilo, ki se pošilja preko Pošte Slovenija, Vas bo na vaši pošti čakalo še 15 dni, preden se bo vrnilo. V primeru plačila s posebno položnico kupec doplača provizijo k znesku na računu, ki ga zaračuna Pošta Slovenije. Znesek provizije znaša 0,98 EUR.

Vračilo blaga

Kupec lahko kupljeno blago v roku 30-ih dneh po prejemu vrne v skladišče Alensa.si na Ljubljansko cesto 45 v Kamniku, ali nas o tej želji obvesti po e-pošti (info@alensa.si) v 30-ih dneh po prejemu blaga, ne da bi

moral navesti razlog za svojo odločitev. Vrnjeni izdelki morajo biti nepoškodovani in v originalni embalaži. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Kupec mora poleg izdelkov priložiti tudi kopijo računa. Kupnino vrnemo nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe. Namesto vrnjene kupnine si lahko potrošnik izbere možnost zamenjave blaga v vrednosti prvotnega nakupa. Alensa.si (Vallis MG d.o.o.) lahko zadrži vračilo prejetih plačil vse do prevzema vrnjenega blaga oziroma vse dokler kupec ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj. Če kupec odstopi od pogodbe krije samo stroške vračila blaga. V primeru, da kupec želi povrnjeno kupnino, mora ob vračilu navesti številko računa na katerega se kupnina vrne.

Za obrazec odstopa od pogodbe kliknite [tu](#).

Blago, kupljeno pri ponudniku, uporabnik uporablja na lastno odgovornost, pri čemer mora dosledno upoštevati navodila proizvajalca za pravilno uporabo, navodila strokovnjaka, ki je kontaktne leče uporabniku predpisal ter hoditi na redne okulistične preglede. Ponudnik ne odgovarja za morebitne zdravstvene težave povezane z uporabo blaga, kupljenega pri ponudniku.

Garancija

Kupljeno blago ima garancijo če je tako navedeno na garancijskem listu ali na računu. Garancija se uveljavlja ob upoštevanju navodil na garancijskem listu in navodil za uporabo blaga ter ob predložitvi računa. Garancijski rok je naveden na garancijskem listu ali na računu. Če želite vrniti blago v garancijo, kliknite [tu](#) za obrazec.

Če pri nakupu niste dobili informacije o garanciji, artikel garancije nima. Če želite preveriti ali je kupljeno blago v garanciji oziroma potrebujete ostale informacije glede garancije se lahko obrnete na Alensa.si preko telefona na 040 709 650 ali preko e-pošte na info@alensa.si

Stvarna napaka

Zakon o varstvu potrošnikov določa, da mora prodajalec potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo. Prodajalec (Vallis MG d.o.o.) odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je 37.členu ZvPot stvarna:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če prodajalec izroči stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnosti blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem. Za odgovornost za stvarne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ta zakon ne določa drugače.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- vrne plačani znesek.

Natančneje pravico do uveljavljanja stvarnih napak ureja Zakon o varstvu potrošnikov (ZvPot).

Če želite uveljavljati stvarno napako za obrazec kliknite [tu](#).

Cene

Vse cene v spletni trgovini Alensa.si so navedene v EUR (€). Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila. Vse cene vključujejo davek na dodano vrednost (DDV). Čeprav se trudimo, da zagotavljamo ažurnost in točnost podatkov se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. Kupcu želimo zagotoviti, kar se da najugodnejšo ceno, zato se lahko cenik objavljen na spletni strani spreminja tudi večkrat dnevno.

Varovanje osebnih podatkov

To Izjavo o zasebnosti izjavlja Vallis MG, d.o.o., Ljubljanska cesta 45, 1241 Kamnik, Slovenija, z davčno številko SI 49510371 in z matično številko 6180353000.

1. UVOD

Z dostopom ali z uporabo spletne strani se strinjate s predmetno Izjavo o zasebnosti in Pogoji poslovanja. Če se s tem ne strinjate, zapustite Spletno stran in prenehajte z uporabo Spletne strani. Če imate kakršnakoli vprašanja glede uporabe Spletne strani, se obrnite na nas preko email naslova: info@alensa.si.

Definicije

„Podjetje“ Vallis MG, d.o.o., Ljubljanska cesta 45, 1241 Kamnik, Slovenija

„Spletna stran“ pomeni spletno stran, ki se nahaja na www.alensa.si katero koli drugo povezavo, ki bi jo nadomestila;

„Vi“ pomeni uporabnika Spletne strani in/ali Spletne trgovine;

„Uporabnik“ pomeni uporabnika Spletne strani in/ali Spletne trgovine ne glede na spol;

„Piškotki“ so majhne tekstovne datoteke, ki se ob obisku naše Spletne strani namestijo na trdi disk Vašega računalnika in omogočajo zbiranje podatkov o vaših aktivnostih na Spletni strani in identifikacijo vašega računalnika;

„Osebnih podatki“ pomeni podatke, ki ste jih posredovali Vi, kakor tudi vse informacije v zvezi z Vašim obnašanjem na Spletni strani.

2. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Vallis MG d.o.o. spoštuje vašo pravico do zasebnosti in stremi h najvišji stopnji varstva vaših osebnih podatkov. Zato smo pri nudenju naših storitev preko te spletne strani zavezani k delovanju v skladu z zakoni in predpisi, ki opredeljujejo varovanje osebnih podatkov, zlasti v skladu z vsakokrat veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov, Zakonom o elektronskih komunikacijah ter Splošno uredbo EU o varstvu podatkov. Namen te Izjave o varstvu osebnih podatkov je, da vas seznanim s tem, za katere namene bodo vaši osebni podatki pridobljeni in kako se bodo uporabljali ter kakšne so vaše pravice v zvezi s podatki, ki jih hranimo o vas, in kako jih uveljavljati.

Podjetje se zavezuje, da bodo zbrani osebni podatki, ki jih boste posredovali preko spletne strani, uporabljeni v skladu s to Izjavo o varstvu osebnih podatkov, da vaših osebnih podatkov ne bo prodajalo, posojalo ali kakorkoli drugače posredovalo tretjim osebam, razen v zakonsko določenih primerih.

Osebnih podatki

Podjetje Vallis MG d.o.o. bo osebne podatke uporabilo izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov, vse v zvezi z naročilom) in ostalo, povezano z naročilom in potrebno komunikacijo.

Namen obdelave podatkov in vrste osebnih podatkov

Vsi osebni podatki, ki nam jih posredujete, bodo obravnavani zaupno in bodo uporabljeni zgolj v namene, za katere so bili posredovani. Če bo nastala potreba po nadaljnji obdelavi vaših podatkov za drug namen, vas bomo predhodno kontaktirali in zaprosili za vaše soglasje.

Ostala uporaba osebnih podatkov lahko vključuje tudi:

Google Analytics software provider – Google Inc. E-mail in SMS komunikacija

Obisk spletne strani

Ob vsakem obisku spletne strani www.alensa.si se na spletnem strežniku avtomatsko shranjuje dnevniška datoteka spletnega strežnika (npr. IP številka – številka, ki identificira posamezen računalnik oz. drugo napravo na spletu; verzija brskalnika, čas obiska in podobno). Te podatke obdelujemo z namenom vodenja statistike obiskov na naši spletni strani.

Vallis MG d.o.o. tako zbranih podatkov ne obdeluje posebej in jih ne povezuje z drugimi podatki.

Nakup izdelkov preko spleta Preko naše spletne strani lahko kupite izdelek ali pošljete povpraševanje. V ta namen Vallis MG d.o.o. od vas zbira naslednje podatke, ki jih posredujete na prostovoljen način:

- ime in priimek ali naziv,
- e-naslov,
- primarni naslov in naslov za dostavo,
- telefonska številka,
- podatke o vsebini vašega povpraševanja.

Vsi podatki, ki so zbrani preko te spletne strani ali so kako drugače sporočeni Vallis MG d.o.o., se zbirajo z namenom opravljanja osnovne dejavnosti Vallis MG d.o.o. in se uporabljajo za potrebe izvedbe in dostave naročila. Ker je obdelava teh informacij nujna za izvedbo same storitve, se obdelava teh podatkov lahko vrši že na podlagi dejstva, da z nami vstopate v pogodbeno razmerje. Če nam teh podatkov ne želite posredovati, vam ne moremo poslati ponudbe ali z vami skleniti pogodbe.

Prijava na e-mail novice

Na naši spletni strani in ob prijavi v sistem v prodajalni se lahko naročite tudi na prejemanje obvestil in informacij o naših storitvah in dejavnostih. V ta namen vas lahko Vallis MG d.o.o. preko elektronske pošte ali telefona obvešča o novostih iz svoje ponudbe storitev, o morebitnih akcijah ali o nagradnih igrah, ki so neposredno vezane na Vallis MG d.o.o. ali njene storitve. O novostih vas bomo predvidoma obveščali dvakrat tedensko.

Ti podatki se obdelujejo na podlagi vašega soglasja, pri čemer lahko soglasje za prejemanje oglasnih sporočil kadarkoli prekličete.

Če obvestil o novicah po elektronski pošti ne želite več prejemati, se lahko odjavite z uporabo povezave za avtomatsko odjavo v vsakokratni elektronski novici, ali nam pošljete elektronsko sporočilo z vsebino "ODJAVA" na elektronski naslov: info@alensa.si. Če ne želite več prejemati obvestil po telefonu, nam to lahko javite na telefonsko številko: 040 709 650.

Sodelovanje pri nagradnih igrah

V primeru nagradnih iger oziroma spletnih akcij se javno objavita tako ime kakor tudi priimek tekmovalcev oziroma zmagovalcev.

Soglasje k hrambi, obdelavi in posredovanju osebnih podatkov pri sodelovanju pri nagradnih igrah in prijavo na e-novice, uporabnik dovoljuje podjetju Vallis MG d.o.o. obdelovanje in hranjenje posredovanih osebnih podatkov, skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

S podanim soglasjem uporabnik dovoljuje podjetju Vallis MG d.o.o., da kot upravljavec zbirke osebnih podatkov obdeluje zbrane osebne podatke za namene vzorčenja, anketiranja in statistične obdelave podatkov, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe in segmentacije, za raziskave trga, obveščanje o ponudbi, novostih in ugodnostih, za pošiljanje e-novic in drugega oglasnega gradiva, obveščanju uporabnikov o storitvah spletnega centra www.alensa.si in podjetja Vallis MG d.o.o., ter povezanih oseb in za druge oblike uporabe posredovanih podatkov, v katere uporabnik spletne strani posebej privoli.

Zbrani podatki ne bodo posredovani tretjim osebam.

Nastavitve osebnih podatkov lahko uporabnik kadarkoli spreminja pod zavihkom "Profil uporabnika – Urejanje podatkov" na spletni strani www.alensa.si.

Piškotki

Vse o piškotkih si lahko preberete na podstrani.

Pravice uporabnika

Vallis MG d.o.o. zagotavlja uresničevanje vseh vaših pravic, ki vam pripadajo v zvezi z obdelavo vaših osebnih podatkov.

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko kadarkoli zahteva, da mu Vallis MG d.o.o.:

- potrdi, ali se podatki v zvezi z njim obdelujejo ali ne,
- omogoči dostop do osebnih podatkov (tj. vpogled ter njihovo prepisovanje ali kopiranje),
- poda informacije v zvezi z obdelavo teh podatkov (npr. o namenu obdelave, vrsti osebnih podatkov, uporabnikih, katerim so jim bili ali jim bodo posredovani osebni podatki, predvidenem obdobju hrambe podatkov, o tehničnih in organizacijskih ukrepih za varovanje podatkov, idr.),
- omogoči popravek netočnih osebnih podatkov v zvezi z njim in mu omogoči dopolnitev nepopolnih osebnih podatkov,
- omogoči pravico do izbrisa osebnih podatkov (t.i. pravica do pozabe),
- omogoči pravico do omejitve obdelave,
- omogoči pravico do ugovora obdelavi, če obdelava podatkov temelji na zakonitem interesu upravljavca, vključno z oblikovanjem profilov,
- omogoči pravico do prenosljivosti podatkov in mu posreduje podatke v splošno uporabljeni in strojno berljivi obliki ali jih neposredno posreduje drugemu upravljavcu,
- omogoči pravico do preklica privolitve, kadar se osebni podatki obdelujejo na podlagi privolitve, pri čemer preklic privolitve ne vpliva na zakonitost obdelave podatkov, ki se je izvajala do njenega preklica
- poda dodatne informacije o njegovi pravici do pritožbe pri pristojnem nadzornem organu.

Prav tako bo podjetje posamezniku na njegovo zahtevo v skladu z veljavno zakonodajo podalo tudi druge informacije v zvezi z njegovimi osebnimi podatki, ki jih obdeluje.

Podjetje se zavezuje, da bo na zahteve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, odgovorilo brez nepotrebnega odlašanja, najkasneje pa v zakonsko predpisanih rokih.

Postopek uveljavljanja pravic

Seznanjen sem, da lahko vse zgoraj navedene zahteve, ki se tičejo uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki, naslovim v pisni obliki na upravljavca, in sicer na e-naslov info@alensa.si.

Seznanjen sem, da lahko upravljavec za potrebe zanesljive identifikacije v primeru uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki od mene zahteva dodatne podatke, ukrepanje pa lahko zavrne le v primeru, da dokaže, da me ne more zanesljivo identificirati.

Seznanjen sem, da mora upravljavec na mojo zahtevo, s katero uveljavljam svoje pravice v zvezi z zgoraj navedenimi osebnimi podatki, odgovoriti brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v enem mesecu od prejema zahteve.

Način varstva vaših podatkov

Vallis MG d.o.o. se zavezuje varovati podatke osebne podatke, ki nam jih posredujete z uporabo naše spletne strani. Vallis MG d.o.o. bo storil vse, da osebne podatke zaščiti pred kakršnimikoli kršitvami in zlorabami.

Osebne podatke hranimo v računalniški obliki. Naši računalniški sistemi so zaščiteni s tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, ki preprečujejo nenamerno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo ter nepooblaščenno razkritje ali dostop do vaših osebnih podatkov.

Dostop do podatkov imajo samo pooblaščen osebe.

Podatki se shranijo in zbirajo do preklica s strani uporabnika.

Spletna trgovina Alensa.si zagotavlja vse potrebne tehnološke in organizacijske rešitve za popolno varnost nakupa. Prenos občutljivih osebnih in transakcijskih podatkov na spletni strani se izvaja v varnem načinu.

Varovanje zasebnosti in varnost nakupa zagotavljamo tudi z upoštevanjem vseh veljavnih zakonskih obveznosti in priporočil slovenske ter mednarodne zveze potrošnikov.

Obvezujemo se, da bodo kakršnikoli osebni podatki, pridobljeni preko spletne strani www.alensa.si, v celoti ostali v lasti podjetja Vallis MG d.o.o., (upravljavec spletne trgovine www.alensa.si). Z vsemi posredovanimi osebnimi podatki bomo brezpogojno ravnali v skladu z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov in jih ne bomo posredovali tretjim osebam.

Pogodba (račun) o nakupu bo hranjena na sedežu podjetja (v elektronski obliki) in dostop do nje je možen samo kupcu in prodajalcu. Kupec lahko dostopa do podatkov (pregled naročil) preko prijave v sistem s svojim uporabniškim imenom in geslom.

Izjava o zasebnosti začne veljati z dnem 25.5.2018.

Če želite pridobiti splošne pogoje poslovanja si jih lahko prenesete ali shranite [tukaj](#).

Omejitev odgovornosti

Ponudnik se za zagotavljanje kakovosti storitev trudi zagotavljati pravilnost in ažurnost podatkov na spletni strani Alensa.si. Kljub temu obstaja možnost napak pri vnosu podatkov na spletno stran, spremembi lastnosti artikla ali pri roku dostave. Uporabniki imajo v tem primeru možnost, da odstopijo od pogodbe (naročila) ali izberejo zamenjavo artikla.

Ponudnik omogoča objavljanje oziroma oddajo komentarjev na spletni strani Alensa.si, kateri pa ne smejo biti nestrpni, žaljivi in zavajajoči. Ponudnik se v tem primeru omejuje od vseh odgovornosti ter ima pravico neprimerne komentarje izbrisati.

Z nakupom potrjujete, da boste sledili napotkom in navodilom vašega očesnega zdravnika ali optika pri uporabi kontaktnih leč. Z nakupom tudi potrjujete, da oseba, ki bo nosila kontaktne leče redno opravlja preglede pri okulistu ter ji ni prepovedana nošnja kontaktnih leč. Osebe, ki bodo prvič nosile kontaktne leče morajo pred nakupom opraviti pregled pri očesnem zdravniku. Za zagotavljanje kakovosti storitev in varnosti z nakupom

zagotavljate in jamčite ponudniku pravilnost vaših podatkov. Kupcu svetujemo, da uporablja proizvod v skladu z navodili in priporočili proizvajalca. Kupec se z nakupom strinja da je seznanjen s pravilnim rokovanjem s kontaktnimi lečami in da proizvod uporablja na lastno odgovornost.

Vsebina objavljena na spletni strani je zagotovljena s strani ponudnika, kot informativna storitev. Spletna stran ne vsebuje informacij o vseh očesnih boleznih, kot tudi ne vsebuje vseh zdravstvenih informacij, ki so relevantne očesnim potrebam. Informacije dostopne na spletni strani so le splošne informacije in so namenjene k spodbujanju komunikacije med vami in vašim očesnim zdravnikom. Spletna stran ne nudi medicinske diagnostike za nobenega posameznika in ne sme biti uporabljena kot nadomestek profesionalnim medicinskim nasvetom, diagnostiki in zdravljenju. Vsa specifična zdravstvena vprašanja, ki jih imate glede vašega zdravstvenega stanja, zdravljenja in diagnostike morate postaviti vašemu očesnemu zdravniku. Nikoli ne smete neupoštevati mnenja vašega zdravnika ali zavlačevati pri iskanju strokovnih informacij o vašem zdravju zaradi informacij dostopnih na ponudnikovi spletni strani. Razen izrecno in nedvoumno podanih informacij.

Pritožbe in spori

Alensa.si (Vallis MG d.o.o.) se trudi izpolnjevati in zagotavljati učinkovit sistem obravnavanja pritožb. V primeru kakršnih koli težav se kupec lahko obrne na Alensa.si preko telefona na 040 709 650 ali preko e-pošte na info@alensa.si. Pritožbo lahko oddate preko elektronske pošte na info@alensa.si ali priporočeno pošljete na naslov Vallis MG d.o.o., Ljubljanska cesta 45, 1241 Kamnik. Postopek obravnave pritožbe je zaupne narave. Vallis MG d.o.o. se zavzema za izvensodno reševanje sporov, saj se zaveda nesorazmernosti med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom in stroškom, ki nastanejo zaradi reševanja sporov.

Potek Nakupa

- povzetek košarice: Prikazan je seznam vseh izdelkov, ki jih kupec izbere. z vnesenimi podatki in s količinami.
- prijava: V tem delu se mora uporabnik najprej prijaviti, če pa nakupuje prvič pa pred tem še registrirati. Vnos naslovov za dostavo: Izberite naslov za račun oziroma naslov za dostavo,
- način dostave: Uporabnik si izbere način dostave, ta je lahko preko Pošte Slovenije ali pa na sedežu podjetja, v Optiki Helena Dolinšek.
- plačilo in zaključek naročila: V tem razdelku si uporabnik izbere način plačila. Preko povzetja, z bančnim nakazilom, preko Paypass, itd.