

Fanci > Pogoji poslovanja

POGOJI POSLOVANJA

[Shrani in prenesi Pogoje poslovanja](#)

Kot kupec imate vse pravice po **Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot)**. Veljajo vse označene cene in druge ugodnosti (popusti, način dostave, soudeležbe pri poštnini...), vidne na dan oddaje naročila. V kolikor ni drugače označeno, veljajo cene izdelkov od pričetka prodaje do odprodaje zalog.

Velja originalni račun, ki ga prejmete ob plačilu oz. dostavi v povezavi s splošnimi pogoji, objavljenimi na tej strani in potrjenimi ob oddaji naročila.

Vse cene v spletni trgovini so označene v EUR, z vključenim davkom 9,5 % ali 22 %, razen če je navedeno drugače.

Kodeks ravnanja po **ZEPT (Zakon o elektronskem poslovanju na trgu)**. Podjetje posluje v skladu z zakonom o elektronskem poslovanju na trgu in na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. Več o tem na spodnji povezavi.

Vlada RS, Ministrstvo za gospodarstvo: <http://www.mg.gov.si/index.php?id=11486>.

REGISTRACIJA

Registracija je **brezplačna** in **brez obveznosti**.

Registracija ni pogoj za nakupovanje preko spleta, vendar pa registrirani uporabniki lahko izkoriščajo vrsto **ugodnosti in prednosti**, kot so:

- popust pri nakupu darilnih bonov,
- pregled opravljenih nakupov,
- enostavnejši zaključek nakupa,
- možnost rednega obveščanja.

Hitra in enostavna registracija:

Registrirate se lahko s klikom na gumb "Prijava". Vpišite vaše podatke in potrdite registracijo. Po elektronski pošti boste prejeli geslo za prijavo, ki si ga potem lahko kadarkoli spremenite. Spreminjate lahko tudi vse svoje ostale podatke ter spremljate vaša naročila.

DOBAVA

Naročene izdelke oziroma darilne bone za storitve vam pošljemo v dveh delovnih dneh. Naročila procesiramo do 15.00 ure, vsa kasneje prejeta pa naslednji delovni dan. V primeru daljšega zamika

dostave vas bomo o tem obvestili po telefonu ali elektronski pošti.

V primerih, ko naročilo zajema več izdelkov in ti nosijo različne dobavne roke, bo naročilo zapustilo hišo takrat, ko bodo zbrani vsi izdelki.

V primeru zamude pri dobavi enega ali več izdelkov iz naročila si pridržujemo pravico, da vam najkajoči izdelek ali izdelke pošljemo naknadno. V tem primeru prevzamemo stroške dvojnega pošiljanja.

V primeru, da želite izdelek ali darilni bon za storitev prejeti hitreje, ga lahko prevzamete na sedežu podjetja, vendar samo ob predhodnem dogovoru in potrditvi termina vašega prihoda s strani odgovorne osebe.

Pridržujemo si pravico, da preverimo naročnika in podatke, ki jih je navedel ob naročilu. V kolikor smatramo, da je to potrebno, bomo naročilo preverili tudi telefonsko. V primeru, da se na naročilu navedeni številki po večkratnem klicanju nihče ne oglasi ali da ni navedena prava številka, si pridržujemo pravico, da nemudoma storniramo naročilo.

Pridržujemo si pravico, da v primeru naročil, pri katerih ne moremo preveriti uporabnika, ki je ob prijavi navedel pomanjkljive, napačne ali lažne podatke, blokiramo. Nadaljni nakupi, katerih naročila vsebujejo katerikoli enak podatek ali niz podatkov, kot so ime, priimek, naslov, email ali mobilni telefon, niso več možni.

Pridržujemo si pravico, da v primeru rizičnih kupcev neizkoriščene bonitete, kot so pentljice, zbrane v preteklih nakupih, obračunamo in jih uporabniku vrnemo na njegov račun ali s pošto nakaznico.

Ponudnik omogoča kupcu shranjevanje in reprodukcijo pogodbenih določil in besedila ter splošnih pogojev poslovanja, ki so kupcu na voljo v slovenskem jeziku.

NAROČILO

Naročilo/pogodba se sklepa v slovenskem jeziku. Sklenjena pogodba je shranjena v informacijskem arhivu na sedežu podjetja Freja d.o.o. Na zahtevo potrošnika le-ta kopijo naročila prejme na elektronski naslov oz. na fizični naslov, ki je naveden v naročilu. Zahteva se lahko poda na naš e-naslov recepcija@fanci.si ali pisno na sedež podjetja.

Pridržujemo si pravico, da izjemoma delno ali v celoti odstopimo od izvedbe naročila v primerih, če naročenih izdelkov zmanjka na zalogi ali opravljanje storitev ni več možno, če ugotovimo povečano plačilno rizičnost kupca, če naročilo ni bilo izpolnjeno v skladu s splošnimi pogoji ali če je prišlo do očitne napake v ceniku. V vseh takih in podobnih primerih vas bomo o morebitnem odstopu od pogodbe z naše strani takoj obvestili.

S klikom na gumb Potrdi naročilo potrjujete, da ste seznanjeni s celotnim besedilom prodajno-plačilnih pogojev, ki so tu navedeni, in da ste bili na te pogoje ob nakupu izrecno opozorjeni.

STROŠKI DOSTAVE

Strošek dostave na ozemlju Republike Slovenije je naveden na naročilu.

V primeru dostave izven Republike Slovenije nas kontaktirajte, saj v tem primeru pripravimo ponudbo, ki vključuje poštnino do vaše destinacije, kjerkoli na svetu se nahajate.

Pošiljke pošiljamo izven območja Republike Slovenije le proti doplačilu poštnine za tuj naslov in avansnim plačilom.

DOSTAVA NA DRUG NASLOV

Nudimo vam tudi možnost dostave naročenega blaga na naslov, ki se razlikuje od vašega primarnega naslova. V primeru dostave na drugi naslov ni možno plačilo po povzetju, odprte pa imate vse ostale načine plačila.

NAČIN PLAČILA

Pripravili smo več različnih načinov plačila. Vam najustreznejši način plačila izberete v postopku nakupa blaga.

PLAČILO Z GOTOVINO OB PREVZEMU

Naročeno blago plačate z gotovino **ob dostavi** na vaš naslov. V primeru, da ste navedli za dostavo drug naslov, plačilo po povzetju ni možno.

Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu.

Kupec mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora.



www.fu.gov.si/blagajne

VKLOPI RAZUM,
ZAHTEVAJ RAČUN!



AVANSNO PLAČILO NA RAČUN

Naročeno blago plačate z univerzalnim plačilnim nalogom UPN:

- v **spletni banki** (Klik, Abanet, Bank@Net ...),
- na kateri koli banki ali pošti v Sloveniji.

Vse potrebne podatke za avansno plačilo na naš račun vam bomo ob potrditvi nakupa poslali na vaš e-poštni naslov.

Naročeno blago bomo **odpremili takoj po prejetju plačila**.

PLAČILO S PLAČILNO KARTICO

Naročeno blago lahko plačate tudi s plačilno kartico **MasterCard, VISA**

Plačevanje s plačilnimi karticami na spletnem mestu fanci.si je **popolnoma varno**.

PLAČEVANJE S PAYPAL RAČUNOM ALI KREDITNIMI KARTICAMI PREKO PAYPAL SISTEMA

Pri plačilu s PayPal računom ali kreditnimi karticami (Visa, American Express, Mastercard, VisaElectron) poteka plačilo preko ponudnika www.paypal.com, ki velja za varni, hitri in anonimni sistem online e-plačevanja s kreditnimi karticami v realnem času ob takojšnji on-line avtorizaciji.

Pri izbiri plačila preko PayPal sistema vas bo sistem preusmeril na varno stran PayPal sistema plačevanja s kreditnimi karticami. Izpolnili boste plačilni obrazec ter po zaključku procesa preverite vse navedene podatke in potrdite plačilo. Po vaši potrditvi vas sistem vrne na našo spletno stran.

POGOJI KORIŠČENJA UGODNOSTI

Promocijske aktivnosti in ugodnosti podjetja, ki jih izdajamo v tiskani obliki ali objavljamo v elektronskih medijih v obliki popustov, kuponov, promocijskih aktivnosti ipd., spremljajo pravila, ki jih lahko preberete [tule](#).

POLITIKA ODPOVEDI TERMINOV

V primeru, da nas v navedenem terminu ne boste mogli obiskati, vas vljudno naprošamo, da nas o tem predhodno obvestite.

Odpovedi terminov - Posamezne storitve V primeru odpovedi storitve manj kot 2 uri pred rezerviranim terminom vam bomo zaračunali 10% vrednosti rezerviranih storitev. Če storitve ne odpoveste in ne prispete in ne koristite storitve, vam bomo zaračunali polno vrednost storitve.

Z veseljem ponudimo enake pogoje v primeru, da bo odpoved rezervirane storitve nastala z naše strani.

Cancellations – Individual Treatments: If a guest with an individual salon treatment cancels within 2 hours, 10% of the treatment will be charged as a cancellation fee. Should a guest fail to notify Kozmetika in savna Fanči of cancellation and not arrive for their treatment, 100% of the treatment will be charged to the guest.

We gladly offer the same courtesies should we need to cancel your reservation.

VARNOST

Spletni nakup je popolnoma varen. Za to smo poskrbeli z vsemi najsodobnejšimi ukrepi za varovanje vaših zaupnih podatkov.

Pri plačevanju s plačilno kartico vas sistem za izvedbo plačila začasno preusmeri na posebno stran za plačevanje, kjer so vsi podatki še dodatno zaščiteni z uporabo tehnologije SSL in 128-bitnim kodirnim ključem.

Vse vaše podatke, ki jih vpišete za potrebe izvedbe nakupa ali pri registraciji, skrbno hranimo in jih v nobenem primeru ne posredujemo katerikoli tretji osebi.

Vsi vaši zaupni podatki, ki se prenašajo po internetu, so ustrezno kodirani, tako da ni možnosti, da bi jih lahko razbrala kakšna tretja oseba. V ta namen za spletno prodajo uporabljamo tehnologijo SSL (Secure Socket Layer) in 256 bitni kodirni ključ.

Pri plačevanju s kreditnimi in plačilnimi karticami uporabljamo transakcijski sistem Transact EON, tako da podatki o vaši kreditni oz. plačilni kartici po varni povezavi potujejo neposredno v avtorizacijski center in se v nobenem primeru ne shranjujejo na spletni strani.

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Zavedamo se, da je zasebnost obiskovalcev naše spletne strani zelo pomembna. Zato vam zagotavljamo 100% varstvo in zaščito vaših osebnih podatkov po Zakonu o varstvu osebnih podatkov.

Vse osebne podatke bomo hranili v tajnosti in jih ne bomo posredovali nikomur brez vašega predhodnega privoljenja. S sklenitvijo pogodbe o nakupu soglašate, da vaše podatke shranimo in uporabljamo za namene internega arhiva in statistike.

Če sodelujete v nagradni igri oziroma so v ponudbo vključena darila, vas bomo pozvali, da nam sporočite vašo davčno številko, ki jo bomo potrebovali v skladu z Zakonom o dohodnini.

Kadarkoli lahko pisno zahtevate, da v roku 15 dni začasno ali trajno prenehamo uporabljati vaše podatke za namene neposrednega trženja.

ODGOVORNOST ZA STVARNE NAPAKE

Iz naslova stvarne napake lahko potrošnik napako na izdelku reklamira pri prodajalcu, in sicer v dveh mesecih od odkritja stvarne napake (za napake, ki se na izdelku pokažejo po dveh letih od prevzema, pa prodajalec ne odgovarja več), ter po lastni izbiri zahteva odpravo napake ali vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora podjetje čimprej, najkasneje pa v roku osmih dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če o napaki obstaja spor, mora podjetje v enakem roku podati potrošniku pisen odgovor.

Prodajalec odgovarja za stvarne napake, ki jih je stvar imela takrat, ko je nevarnost prešla na kupca, ne glede na to, ali mu je bilo to znano ali ne. Prodajalec odgovarja tudi za tiste stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko je nevarnost prešla na kupca, če so posledica vzroka, ki je obstajal že pred tem. Neznatna stvarna napaka se ne upošteva.

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 ali
- vrne plačani znesek.

Roki:

Iz naslova stvarne napake lahko potrošnik napako na izdelku reklamira pri prodajalcu, in sicer v dveh mesecih od odkritja stvarne napake (za napake, ki se na izdelku pokažejo po dveh letih od prevzema, pa prodajalec ne odgovarja več), ter po lastni izbiri zahteva odpravo napake ali vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali zamenjavo blaga ali vračilo plačanega zneska. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora podjetje čimprej, najkasneje pa v roku osmih dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če o napaki obstaja spor, mora podjetje v enakem roku podati potrošniku pisen odgovor.

PRAVICA DO ODSTOPA POTROŠNIKA OD POGODBE

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh podjetju na elektronski naslov recepcija@fanci.si ali po kakšnem drugem komunikacijskem kanalu nedvorno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Obrazec za odstop od pogodbe na daljavo si lahko prenesete s klikom [TUKAJ](#).

Potrošnik mora najkasneje v 14 dneh po sporočilu o odstopu od naročila podjetju vrniti blago. Potrošnik vrne blago na naslov: Freja d.o.o., Golouhova ulica 28, 1108 Ljubljana. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od naročila, je neposredni strošek vračila blaga.

Podjetje je dolžno potrošniku nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o

odstopu od pogodbe vrniti vsa prejeta plačila.

Blago mora potrošnik nepoškodovano in v nespremenjeni količini odposlati podjetju v 14 dneh po sporočilu o odstopu, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.

Potrošnik ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke, potrebne za izvedbo nakazila. Vračilo plačila bomo opravili v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen, če potrošnik izrecno zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Opozoriti je treba še, da lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

Posledice odstopa od pogodbe:

Če kupec odstopi od pogodbe, mu vsa plačila, ki smo jih prejeli z njegove strani, vključno s stroški pošiljanja (z izjemo dodatnih stroškov, ki izhajajo iz tega, da je kupec izbral drug način dostave in ne od nas ponujeno, najcenejšo standardno dostavo) vrnemo najpozneje v 14 dneh od dneva prejema obvestila o odstopu od pogodbe. Za vračilo zneska bomo uporabili enako sredstvo plačila, kot ga je pri transakciji uporabil kupec, razen v primeru izrecnega dogovora za drugačen način vračila; v nobenem primeru zaradi vračila denarja ne zaračunamo stroškov.

Darilni boni:

Darilne bone mora kupec nemudoma in vsekakor najkasneje v roku štirinajstih dni od dneva obvestila o odstopu od pogodbe vrniti PRODAJALCU s priporočeno pošiljko. Pošiljka velja za pravočasno poslano, če je bila oddana na pošti pred pretekom štirinajstdnevnega roka. Vračilo denarja lahko zadržimo do vračila blaga ali darilnih bonov oz. do predložitve dokazila, da so bili poslani nazaj.

Neposredne stroške vračila bonov kupec nosi sam. Morebitno škodo na blagu mora kupec poravnati le v primeru, če je ta škoda nastala zaradi neprimerne in nepotrebne rokovanja z blagom.

Kupec je dolžan upoštevati, da pravica do odstopa od pogodbe ne velja pri običajnem (fizičnem) nakupu bonov.

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je bil izdelan po natančnih navodilih potrošnika, ki je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ki je hitro pokvarljivo ali kateremu je že potekel rok uporabe. Odstop od pogodbe prav tako ni možen pri nakupu kozmetičnih izdelkov, depilacijskih voskov, barv in lakov, v kolikor je embalaža odprta ali poškodovana.

Prejet artikel mora vrniti nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen,

pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik. Potrošnik artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Odstop potrošnika od pogodbe za artikle iz kompleta:

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe za artikle, ki tvorijo komplet, lahko za celoten komplet zahteva zamenjavo za enak komplet ali vračilo kupnine.

Veseli bomo, če nam boste ob morebitnem odstopu od pogodbe o nakupu sporočili vaš razlog, saj nam bo to koristilo pri ustvarjanju asortimenta po meri kupcev. Prav tako nam boste pomagali izboljšati naše storitve.

REKLAMACIJE STORITEV IN KOZMETIČNIH IZDELKOV

Kot strokovnjaki za kozmetično nego imamo vsa potrebna znanja in razumevanje za vaše skrbi, zato smo vam vedno na voljo z direktnimi nasveti in zagotovili.

Vedno več ljudi se poslužuje kozmetičnih izdelkov in storitev. Prav tako je število izdelkov na trgu iz dneva v dan večje. Na podlagi dolgoletnih izkušenj lahko zagotavljamo, da izvajamo storitve in vam svetujemo uporabo izdelkov, ki so skladni z vso veljavno zakonodajo in nam jih dobavljajo vodilni svetovni proizvajalci. Storitve, ki jih izvajamo, so mnogokrat preverjene in tudi koncipirane tako, da so za kožo karseda nežne in prijetne. Tudi v primeru nege posebnih stanj, kot so na primer akne, se ne poslužujemo agresivnih sestavin oziroma so uporabljene recepture z nizkimi odstotki iz previdnosti, da do neželjenih primerov nikdar ne bi prišlo.

Reklamacije so v naši hiši izjemno redke. Še redkejši so primeri, da telo odreagira na svoj način, kar se lahko izkaže kot nezaželen rezultat na vaši koži. Kljub vsemu obstaja možnost, da rezultati ne bodo skladni z vašimi željami ali da bo koža reagirala na katero od sestavin, uporabljenih pri izvedeni storitvi.

Vljudno vas naprošamo, da nas v tem primeru nemudoma kontaktirate po telefonu in se dogovorite za takojšen ponovni obisk. Le tak pristop nam omogoča pregled nad opravljenim delom in v primeru, da je to potrebno, tudi učinkovito sanacijo morebitnih težav. Reklamacije sprejemamo ter jih obravnavamo skrajno resno in odgovorno, a jih je zaradi narave dela možno sprejeti največ 2 do 3 dni po opravljeni storitvi, saj sicer kože ne moremo primerno opazovati in analizirati morebitnih težav. Reakcija kože na uporabljene kozmetične izdelke je namreč takojšnja in se pojavi skoraj brez izjeme neposredno po storitvi ali naslednji dan.

Seveda nas lahko kontaktirate tudi kasneje, v kolikor smatrate, da je to potrebno, a reklamacije žal ne bomo mogli povezati s samo izvedbo storitve.

INFORMACIJA O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU

Morebitne pritožbe, spore in nesoglasja bomo reševali na podlagi pisnega zahtevka potrošnika, ki ga lahko potrošnik naslovi na podjetje Freja d.o.o., na predpisanem obrazcu pisno, na naslov Freja d.o.o., Golouhova ulica 28, 1108 Ljubljana oziroma preko e-pošte na recepcija@fanci.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

V roku petih delovnih dneh po prejemu pritožbe bomo potrdili prejem, da smo prejeli vašo pritožbo, vam sporočili, kako dolgo jo bomo obravnavali in vas vseskozi obveščali o poteku postopka.

Pristojna oseba bo o pritožbi odločila v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotnih potrebnih dokumentov. Podjetje bo poslalo odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov potrošnika. Potrošnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Podjetje bo v roku 15 delovnih dni poslalo odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov potrošnika. S tem je odločitev podjetja dokončna in interni pritožbeni postopek zaključen.

V kolikor zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku bo podjetje potrošnika pisno obvestilo o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe.

V primeru, da potrošnik ni zadovoljen z dokončno odločitvijo podjetja v internem pritožbenem postopku ali če podjetje o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, lahko v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) v roku največ 13 mesecev od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe, vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora.

Zavedamo se, da je bistvena značilnost spora kupca, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato si prizadevamo po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno. V kolikor to ne bo mogoče, je pristojno Okrožno sodišče v Ljubljani.

V primeru reklamacij nas kontaktirajte na +386 1 428 70 10 ali +386 41 708 630

IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Skladno z zakonskimi normativi Freja d.o.o. ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Freja d.o.o., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov

(SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.