

Pogoji poslovanja

Splošni pogoji spletne trgovine Broken Bones so sestavljeni v skladu z [Zakonom o varstvu kupcev \(ZVPot\)](#), [Zakonom o varstvu osebnih podatkov \(ZVOP-1\)](#) ter [Zakonom o elektronskih komunikacijah \(ZEKom-1\)](#).

S spletno trgovino Broken Bones (v nadaljevanju tudi »trgovina«) upravlja podjetje Broken Bones d.o.o., Tržaška cesta 132, 1000 Ljubljana, 01 330 77 22, info@brokenbones.si, matična številka: 8128260000, davčna številka: SI85140384, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi prodajalec ali Broken Bones). Družba je registrirana na Okrožnem sodišču v Ljubljani, SRG vpisa: 2008/30223.

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine Broken Bones, pravice in obveznosti kupca in trgovine ter urejajo poslovni odnos med Broken Bones in kupcem.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Kupec je ob oddaji naročila opozorjen na **splošne pogoje poslovanja** in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Ob potrditvi naročila jih kupec prejme v PDF formatu.

Vrste kupcev

Prodaja alkoholnih pijač ni dovoljena osebam mlajšim od 18 let.

Obiskovalec spletne trgovine Broken Bones lahko nakup opravi brez ali z registracijo v spletno trgovino Broken Bones.

Obiskovalec lahko registracijo opravi prek spleta in sicer tako, da posreduje naslednje podatke:

- ime in priimek,
- naslov e-pošte (**uporabniško ime**),
- telefonska številka,
- naslov,
- geslo.

Registracija je možna tudi med postopkom nakupa.

Do uporabniškega računa se po registraciji pristopa s prijavo. **Prijava** pomeni, da se v vstopi in naslednji nakup opravi le z vpisom uporabniškega imena in gesla.

Če želi kupec kadarkoli kasneje svoj naslov elektronske pošte zamenjati z drugim, mora zahtevek za to poslati na info@brokenbones.si. Sprememba elektronskega naslova bo izvedena isti ali najkasneje naslednji delovni dan, o tem pa bo kupec obveščen prek elektronske pošte.

Uporabniški račun lahko kupec kadarkoli zapre s posredovanjem zahteve za preklic uporabniškega računa na kontaktni naslov info@brokenbones.si. Pisni zahtevi je potrebno predložiti dokazilo o identiteti in naslovu. Po potrditvi zaprtja računa s strani Broken Bones se kupčev račun zbríše.

V primeru **suma zlorabe** je kupec dolžan nemudoma obvestiti Broken Bones na tel. št. 01 330 77 22.

Dostopnost informacij

Broken Bones se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovil naslednje informacije:

1. podatke o podjetju Broken Bones (ime in sedež podjetja, matična številka),
2. kontaktne podatke, ki kupcu omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
3. bistvene lastnosti artiklov,
4. dostopnost artiklov (vsak artikel, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumnem roku),
5. pogoje dostave artiklov (način, kraj in rok dostave),
6. cene, ki morajo biti jasno in nedvoumno določene. Razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke, stroške prevoza in druge stroške.
7. način plačila in dostave ali izpolnitve,
8. rok, v katerem je možno odstopiti od pogodbe in pogoje za odstop (opis pravice do odstopa v skladu s 43.č ZVPot; v primerih, ko kupec v skladu s 43.č členom ZVPot nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obveščen),
9. pojasnitev postopka pritožbe, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Oznake artiklov

- Artikel z oznako "**Novosti**" je na novo dodan artikel v ponudbo Broken Bones. S to oznako bo izpostavljen maksimalno 2 meseca.
- Artikel z oznako "**Trenutno ni na zalogi**" trenutno ni dobavljiv.
- Artikel z oznako "**Razprodano**" ni več dobavljiv. To pomeni, da artikel ne bo več dobavljiv.

Postopek naročanja

Naročanje poteka v slovenskem ali angleškem jeziku. Izdelke se izbira in naroča iz seznama izdelkov na www.brokenbones.si. Vsi izdelki so na voljo do odprodaje zalog.

Postopek naročanja:

Kupec izbere željeni izdelek tako, da kline na ikono **»v košarico«**.

Pred zaključkom nakupa je kupec preusmerjen, da opravi registracijo oz. je naprošen, da posreduje podatke, potrebne za izvedbo naročila, in sicer:

- naslov prebivališča (ulica, številka ulice, poštna številka, kraj, država)
- naslov za dostavo (ulica, številka ulice, poštna številka, kraj, država)
- telefonsko številko
- ostale podatke v zvezi z nakupom (v nadaljevanju vsi navedeni podatki enotno poimenovani tudi "**podatki o kupcu**")

Pred oddajo naročila se prikaže osnutek naročila, pripravljenega za oddajo tako, da ima kupec možnost preveriti pravilnost vnesenih podatkov oz. prepoznati morebitne napake ter popraviti oz. spremeniti podatke, povezane z naročilom (količina in vrsta izdelkov, podatke o kupcu, način in kraj dostave ter način plačila).

S klikom na ikono »**potrdi naročilo**« kupec izjavlja, da v celoti razume in soglaša s SPP, da ima ustrezno poslovno sposobnost za sklenitev kupoprodajne pogodbe (oz. da mu le-ta ni bila omejena ali odvzeta) ter da je polnoleten. S klikom na »**potrdi naročilo**« se naročilo posreduje v informacijski sistem ponudnika.

Ponudnik lahko prejeto naročilo potrdi ali z razlogom zavrne (npr. izdelka ni na zalogi, ni izpolnjena zahteva po ustreznem plačilu, zaradi vnosa in objave očitno napačne cene, ki je posledica avtomatiziranega prenosa podatkov, ipd.). Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve naročila, če ima kupec neporavnane obveznosti do ponudnika iz preteklih naročila, če je v sporu s ponudnikom v zvezi z nakupom preko www.brokenbones.si ali če zlorablja pravico do odstopa od pogodbe. V primeru zavrnitve naročila kupec prejeme obvestilo »**naročilo zavrnjeno**«, v premeru ko dela izdelkov z naročila ni možno dobaviti, pa »**naročilo delno zavrnjeno**«.

Kupoprodajna pogodba med Broken Bones in kupcem je v spletni trgovini Broken Bones sklenjena v trenutku, ko Broken Bones kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (z naslovom: potrditev prejema naročila). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za Broken Bones kot za kupca. Kot kupec velja oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče.

Načini plačila

Broken Bones omogoča naslednja načina plačila:

- s plačilno oziroma kreditno kartico (MasterCard, Visa, Visa Electron, BA Maestro, Diners club). Plačnik (podatki v računu kupca) mora biti ista oseba ali organizacija, kot je lastnik plačilne ali kreditne kartice,
- PayPal

Pri plačilu s kreditno kartico preko spleta nas v primeru preklica naročila ali spremembe načina plačila obvestite na info@brokenbones.si za vračila kupnine.

Izdaja računa

Broken Bones po odpremi naročenih artiklov kupcu pošlje račun in sicer v pdf formatu na e-naslov kupca. V primeru osebnega prevzema na prevzemnem mestu prejme kupec natisnjen račun za kupljene artikle ob njihovem prevzemu.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

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!**



Cene

Vse cene vsebujejo DDV.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila, pod zgoraj navedenimi pogoji.

Kljub izjemnim naporom, da bi zagotovili najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen. V tem primeru, ali v primeru, da se cena artikla spremeni med obdelavo naročila, bo Broken Bones kupcu omogočil odstop od nakupa.

Vplačana sredstva po darilnih bonih, bonusih in predračunih se ne obrestujejo. Darilnih bonov in kod bonusov za popust ni možno menjati za gotovino.

Promocijska koda

Promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu in je časovno omejena.

V primeru, da kupec izkoristi promocijsko kodo, a naročilo s koriščeno kodo kasneje sam prekliče po lastni volji, ali se pošiljka med transportom poškoduje, do nove ugodnosti z naslova te koda ni več upravičen.

Uporaba promocijske kode:

- Izberite artikle, ki jih želite kupiti in jih dajte v košarico. Ko končate z dodajanjem artiklov v košarico, nadaljujte s klikom na gumb **Na blagajno**. Izberite način dostave, navedite naslov za dostavo in izberite način plačila.
- V istem koraku v polje Darilni bon, promocijska koda, koda za popust vpišite promocijsko kodo in vnos potrdite s klikom na gumb **Uporabite kodo kupona**.
- V vsakem nakupu je možno izkoristiti le eno promocijsko kodo (na primer: ob naročilu 2 artiklov lahko sočasno uporabite največ 1 promocijsko kodo).
- Vrednost vašega naročila mora biti vsaj 1 € višja od vrednosti promocijske kode za popust.
- Nato kliknite gumb **s kljukico**.
- Ko vpišete promocijsko kodo, se vrednost promocijske kode avtomatsko odšteje od cene vašega naročila v zadnjem koraku – Povzetek naročila. Ostane znesek, ki ga je potrebno še poravnati.
- Kombinacija različnih oblik ugodnosti (koda za popust, promocijska koda in bonus) znotraj istega naročila ni mogoča.

Naročilo je odpremljeno/Naročilo je pripravljeno za prevzem

Broken Bones v dogovorjenem roku artikel pripravi, odpošlje in o tem po elektronski pošti obvesti kupca.

Pravica do odstopa kupca od pogodbe

Proizvodi

Broken Bones v elektronski pošti pouči kupca tudi o politiki odstopa od pogodbe, kontakt v primeru zamude pri dostavi oziroma v primeru pritožbe.

V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko splošne pomoči 01 330 77 22 ali po e-mailu na naslov info@brokenbones.si. Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko kupec zavrne dostavni službi.

Kupec (navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo artikel za namene izven svoje pridobitne dejavnosti) ima pravico, da v 14 dneh od prevzema artiklov prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema artiklov.

Obrazec za odstop od pogodbe artiklov je kupec na voljo v [prilogi št. 1](#).

V primeru odstopa od pogodbe kupec prejeti artikel vrne ali po pošti na naslov skladišča podjetja: Broken Bones d.o.o., Tržaška 132, 1000 Ljubljana ali ga osebno prinese na naslov prodajalca. Artikel je potrebno vrniti prodajalcu najkasneje v roku 14 dni od poslanega sporočila o odstopu od pogodbe (nakupa).

Vrnitev prejetih artiklov podjetju v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

Kupec mora artikel vrniti prodajalcu 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 kupec. Kupec artiklov ne sme neovirano uporabljati do odstopa od pogodbe. Kupec sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če zmanjšanje posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom od pogodbe, je strošek vračila artiklov.

Vračilo opravljenih vplačil vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani podjetja) bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje vrne prejeta plačila kupcu z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil kupec (kar je najbolj običajno s plačilom na transakcijski račun).

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščena promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se kupcu ne vrnejo. Kupcu se vrne le vplačani znesek. Darilni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in vrne kupcu kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne kupcu.

Pravico do vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila [Zakona o varstvu kupcev \(ZVPot\)](#).

Ogledi zaokroženih skupin in posameznikov - storitve

V primeru odpovedi prihoda na ogled zaokrožene skupine ali posameznika denarja ne vračamo, veljajo pa naslednji pogoji:

- 24 ur in več pred dogodkom – nudimo vam možnost prestavitve datuma. Nov datum morate sporočiti istočasno s sporočilom o odpovedi rezerviranega termina.
- 24 ur ali manj pred dogodkom – možnosti prestavitve termina ni.

Nakup za pravne osebe

Postopek nakupa za **pravne osebe** je popolnoma enak kot za fizične osebe, le da v prvem koraku vpišete ime, davčno številko in naslov podjetja in potrdite strinjanje s pogoji poslovanja. Če želite račun na podjetje, sprejemate pogoje poslovanja, ki veljajo za podjetja. Glavna razlika je v možnostih odstopa od pogodbe: podjetjem, samostojnim podjetnikom in drugim pravnim osebam omogočamo

vračilo dobavljenih artiklov v okviru garancijskih pogojev. Naštete pravne osebe **nimajo možnosti odstopa od pogodbe** v 14 dneh od prevzema artikla brez razloga, kot to velja za kupece (fizične osebe).

Vračilo kupnine za pravne osebe ni možno. Za nakupe pravnih oseb prav tako veljajo Splošni pogoji poslovanja Broken Bones, več o možnostih vračil si lahko preberete v nadaljevanju v sekciji o vračilih.

Spletna trgovina Broken Bones pravnim osebam omogoča naslednje načine plačila:

- s plačilno oziroma kreditno kartico (MasterCard, Visa, Visa Electron, BA Maestro, Diners club),
- s PayPal.

Stvarna napaka

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Kupec mora v obvestilu o napaki natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Kupec, 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.

Stvarna napaka je:

- artikel nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet,
- artikel 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,
- artikel nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane,
- je prodajalec izročil artikel, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku in nam hkrati omogočiti pregled artikla. Obrazec za prijavo stvarne napake se nahaja [v prilogi št. 2](#).

Broken Bones se mora na reklamacijo odzvati v roku 8 dni. Pravico do uveljavljanja stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

Dostava

Pogodbena partnerja Broken Bones za dostavo pošiljk na območju Slovenije sta Pošta Slovenije in GLS, vendar si Broken Bones pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem naročilo lahko izpolnil bolj učinkovito. Več o dostavi najdete [v prilogi št. 3](#).

Varnost

Broken Bones se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov kupca v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 in ZVOP-1.

Vse podrobne informacije o obdelavi osebnih podatkov najdete [tukaj](#). Kupec se mora zavedati, da je dolžan spletnemu trgovcu posredovati svoje osebne podatke v pravilni in resnični obliki, prav tako je dolžan spletnega trgovca obvestiti o spremembi svojih podatkov. Kupec s sprejetjem teh pogojev potrjuje, da so osebni podatki, ki jih je navedel, pravilni.

Pogodba o nakupu izdelkov oz. oddano naročilo s potrditvijo je v elektronski obliki shranjeno na strežniku ponudnika in je kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem računu (profilu). Kupec (neregistrirani kupec) lahko kopijo naročila pridobi na podlagi zahteve, v kateri navede podatek v zvezi opravljenim naročilom, ki jo pošlje po elektronski pošti na naslov info@brokenbones.si. Ponudnik pošlje kopijo pogodbe na elektronski naslov, ki je bil veljaven v času nakupa oz. po pošti na naslov kupca, ki je bil podan v času nakupa. Pogodba se hrani za čas, potreben za hrambo tovrstnih listin skladno z zakonodajo oz. računovodskimi standardi.

Obseg uporabe podatkovnih baz in pravice intelektualne lastnine

Kupci spletnega portala morajo upoštevati naslednja dejstva:

- da so podatkovne baze v informacijskem sistemu brokenbones.si – v celoti in kot posamezni deli sistema – varovane v skladu z Zakonom o avtorskih in sorodnih pravicah,
- da so podatki v spletnih storitvah brokenbones.si del podatkovnih baz v smislu določb Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah,

Uporaba podatkov in informacij s spletnega portala

Noben podatek oziroma informacija s spletnega portala ne sme biti brez dovoljenja Broken Bones uporabljena v komercialne namene. Podatkov in informacij s spletnega portala ni dovoljeno zbirati v kakršnikoli javni ali zasebni podatkovni zbirki. Objave na drugih mestih, v kakršnikoli obliki, niso dovoljene, če to pri posameznih podatkih in informacijah ni izrecno navedeno. Podatke in informacije s spletnega portala lahko kupec prenese na svoje sisteme za lastno uporabo, pri čemer ne sme spreminjati označb o avtorskih in drugih sorodnih pravicah. Dovoljeno je tiskanje podatkov in informacij z namenom branja za lastne oziroma nekomercialne namene. Kopiranje, posredovanje, ponovno objavljavanje, spreminjanje podatkov in informacij ali njihovo pošiljanje po pošti ter razširjanje na kakršenkoli drugačen način brez predhodnega pisnega dovoljenja brokenbones.si je prepovedano.

Oglasna sporočila

Broken Bones bo z kupcem stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če temu kupec izrecno ne nasprotuje, in v skladu z določili ZEKom-1.

Oglasna elektronska sporočila Broken Bones bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj Broken Bones bo jasno razviden,
- različne akcije, promocije in druge tržne tehnike bodo označene kot takšne. Prav tako bodo jasno določeni pogoji udeležbe v njih,
- jasno bo predstavljen način objave od prejemanja oglasnih sporočil,
- željo kupca, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo Broken Bones izrecno spoštoval.

Omejitev odgovornosti

Broken Bones se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. Če se lastnosti artiklov, rok dobave ali cena vseeno spremenijo, bo Broken Bones kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla.

Broken Bones ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmore, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih Broken Bones v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

V nobenem primeru Broken Bones ne odgovarja za kakršno koli škodo, vključno, vendar ne omejeno na kakršno koli posebno, kaznovalno, posredno, naključno ali kakršno koli posledično škodo, ki izhaja iz ali je v kakršni koli povezavi:

1. s kakršnokoli uporabo oz. nezmožnostjo uporabe (občasnim nedelovanjem) www.brokenbones.si ali katerekoli vsebine, najdene tukaj oz. objavljene na spletni strani ali s strani kupca;
2. z dejanji katerih koli drugih kupec registriranih ali neregistriranih;
3. kakršno koli škodo ali viruse, ki lahko okužijo vaš računalnik, telefon, tablični računalnik, opremo ali drugo lastnino zaradi dostopa, uporabe ali brskanja na tej spletni strani ali prenosa katerega koli gradiva, podatkov, besedila, slik, videoposnetkov ali zvoka s spletne strani. Prav tako Broken Bones ni odgovoren za izgubo le-teh, ki bi nastala z uporabo www.brokenbones.si.

Pritožbe in spori

Broken Bones spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu kupcev. Broken Bones se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec s podajalcem Broken Bones lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 01 330 77 22 ali po elektronski pošti na info@brokenbones.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Broken Bones se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da kupec ne sproži spora pred sodiščem. Zato si Broken Bones prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

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

Broken Bones, 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 kupcu tukaj:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.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.

Želimo vam obilo prijetnih in ugodnih nakupov!

Pogoji veljajo od 15. septembra 2020.

Priloga 1

Obrazec za odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo

Broken Bones d.o.o.
Tržaška cesta 132
1000 Ljubljana
telefon 01 330 77 22
e-naslov info@brokenbones.si

Obveščam vas, da odstopam od pogodbe, sklenjene na daljavo, za nakup blaga (ustrezno obkroži oz. dopolni):

a) specifikacija blaga: _____

b) ki izhaja iz priloženega dokumenta (naročilnica, račun, prevzemnica)

na podlagi naročilnice/naročila z dne _____ v skupnem znesku _____;
blago sem prejel/a dne _____.

Ime in priimek kupca/potrošnice _____

Naslov kupca/potrošnice: _____

Telefonska številka, e-naslov kupca/potrošnice (neobvezno): _____

Kupnino v višini _____ EUR, ki sem vam jo plačal/a dne _____, mi prosim
vrnite na moj transakcijski račun št.: _____, odprt pri banki

_____.

V _____, dne _____ (podpis kupca)

Priloga 2

Obrazec za prijavo stvarne napake

Broken Bones d.o.o.
Tržaška cesta 132
Ljubljana
telefon: 01 330 77 22
e-naslov: info@brokenbones.si

Ime in priimek kupca / potrošnice _____

Naslov kupca / potrošnice _____

Telefon ali e-naslov kupca / potrošnice _____

Datum in številka računa: _____

Uveljavljam stvarno napako za naslednji izdelek/-ke (navedite ime in količino izdelkov)

Opis napake za uveljavljanje stvarne napake

Datum odkritja stvarne napake: _____

V primeru, da je stvarna napaka utemeljena, želim:

- Vračilo kupnine (navedite številko transakcijskega računa)
_____ odprt pri

- Zamenjavo za enak izdelek
zamenjavo za enak izdelek lahko zagotovimo, če je izdelek na zalogi v maloprodajni mreži. V kolikor se odločite za to možnost in izdelka ne bo več na zalogi, vas bomo o tem obvestili v najkrajšem možnem času.
- Odpravo napake

V _____, dne _____ (podpis kupca)

Priloga 3

Način in strošek dostave ter obdelava naročila

- Strošek dostave na dom v Sloveniji (2-3 dni) je vključen v ceno.
- Če vas ob dostavi ni na navedenem naslovu, vam bo GLS poslal sporočilo z navodili, kje lahko paket prevzamete oz. koga lahko kontaktirate, da vam paket ponovno dostavijo. Prav tako se lahko za nov termin dostave po telefonu dogovorite z dostavljavcem GLS-ja.
- Račun za vaše naročilo boste ob odpremi prejeli na vaš e-mail naslov s katerim ste oddali spletno naročilo.

Paket gre od nas v najhitrejšem možnem času

Strošek dostave

Cenik:

Dostava na dom je brezplačna. Ob naročilu več kosov proizvodov se obračuna popust v višini 4 Eure na kos.

Dostava kamorkoli na območju Slovenije

Naša partnerja pakete dostavljata na naslov, vnešen ob oddaji naročila.

Ker dostavna služba artikle dostavlja znotraj svojega delovnega časa (in obhodnega časa poštarja določenega območja), se lahko odločite tudi za dostavo na **katerokoli drugo ime ali naslov**. Na primer v **službo**. Če je izbrana dostava na službeni naslov, bo dostavljavec izročil paket pooblaščenim osebam za prevzem pošiljk v podjetju.

Če vas v času dostave ni na predvidenem mestu (podjetje, pisarna, bolnišnica, študentski ali dijaški dom itd.), bo dostavljavec pustil sporočilo, na katerem bodo navodila za nadaljnje ukrepanje. Ponavadi zadošča obisk najbližje pošte, lahko pa jih pokličete, da vam pošiljko ponovno brezplačno dostavijo.

Dobavni roki

O morebitnih daljših dobavnih rokih oz. nedobavljivih artiklih vas bomo preko e-pošte sproti obveščali. V primeru, da vam daljši dobavni rok ne ustreza, nam lahko to **sporočite** in artikel bomo odstranili iz naročila ali zamenjali z drugim.

V kolikor vas ni bilo na naslovu za dostavo in ste prejeli obvestilo, da vas pošiljka čaka na pošti, lahko kontaktirate naslovno pošto, ki vam pošiljko ponovno brezplačno dostavi.

Za artikle, ki so označeni kot **Trenutno ni na zalogi**, nimamo podatka o tem, kako hitro jih lahko dobavimo.

Za dostavo poskrbi **Pošta Slovenije** ali **GLS**, večinoma naslednji delovni dan od dneva odpreme, vendar najkasneje **v roku treh delovnih dni**. Ob odpremi pošiljke vam bomo poslali obvestilo, da smo artikle že poslali na pot.

Za vse dodatne informacije nas pokličite **01 330 77 22** ali pošljite sporočilo na info@brokenbones.si.

Obravnava poškodovanih pošiljk (odškodnine)

Če ste ob prevzemu pošiljke opazili, da je artikel ali pošiljka fizično poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja, lahko vložite postopek odškodnine pri Pošti Slovenije. To storite tako, da pošiljko (embalažo + vsebino) prinesete na pošto, takoj, ko opazite poškodbo ali izropano pošiljko najkasneje v roku 30 dni od prevzema pošiljke. Na pošti opozorite, da je potrebno izpolniti Zapisnik o poškodovani pošiljki, ki ga podpišete tudi vi. Po prejetju vse potrebne dokumentacije, se na Pošto Slovenije poda zahtevek za odškodnino. Zahtevek na Pošti Slovenije komisijsko obravnavajo in na podlagi odgovora ali odobritve se vrne kupnina ali naroči nov artikel. Skupaj s Pošto Slovenije bomo poskrbeli, da bo odškodnina rešena v najkrajšem možnem času.

Če vam je paket dostavil GLS in ugotovite, da je artikel ali fizična pošiljka poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja, lahko vložite postopek odškodnine. Škodo je potrebno prijaviti v roku 7 koledarskih dni od datuma prejema paketa na e-naslov info@brokenbones.si ali po telefonu na številko 01 330 77 22. Ob prijavi škode bomo potrebovali tudi fotografije paketa, embalaže (notranje in zunanje), poškodovanega artikla, GLS nalepke in pa opis poškodbe.