

1. Splošno .....	3
2. Podatki ponudnika .....	4
3. Kontakti .....	4
4. Poslovalnice .....	4
5. Cene .....	5
6. Količine .....	6
7. Dostava .....	6
7.1 Dostava s Pošto Slovenije .....	6
7.2. Hitra dostava po Ljubljani.....	7
7.3. Big Bang dostava z vnosom .....	8
7.4. Zahtevnejša Big Bang dostava .....	8
7.5. Stroški dostave .....	8
8. Osebni prevzem.....	9
9. Plačila .....	9
Po predračunu ali UPN obrazcu .....	9
S plačilno kartico .....	9
Leanpay.....	10
GoCrypto.....	10
Flik .....	10
10. Pogodba .....	10
10.1. Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.....	11
11. Odstop od pogodbe/vračilo blaga .....	12

12. Preklic naročila.....	15
13. Garancija.....	16
14. Neskladnost blaga.....	17
14.1. Kdaj gre za neskladnost?.....	18
14.2. Postopek in jamčevalni zahtevki v primeru neskladnosti.....	22
15. Informacije o pritožbenem postopku .....	24
16. Izvensodno reševanje potrošniških sporov .....	24
17. Ocene izdelkov na spletni strani .....	25
18. Razvrščanje izdelkov na kategorijskih straneh in v rezultatih iskanj.....	25
19. Varnost in zasebnost.....	26
20. Zbiranje in varovanje osebnih podatkov .....	26
20.1. Varovanje osebnih podatkov .....	27
20.2. Vaše pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov.....	27
21. Odveza odgovornosti.....	28
22. Ukinitvev uporabniškega računa.....	29
23. Pomoč in dodatna vprašanja .....	29
24. Končne določbe.....	29

# Big Bang splošni pogoji

## 1. Splošno

Namen teh Splošnih pogojev poslovanja (v nadaljevanju: pogoji poslovanja) je jasno definirati pravice in obveznosti ponudnika in uporabnikov spletnega centra pri uporabi spletne trgovine, naročanju, nakupu in prodaji blaga in storitev, ki so na voljo v spletni trgovini, ter poslovni odnos med ponudnikom in uporabnikom spletne trgovine.

Kot kupec/uporabnik (v nadaljevanju kupec ali uporabnik) po teh pogojih poslovanja se razume vsaka fizična oseba, ki je potrošnik, ter pravna ali fizična oseba, ki ni potrošnik, in je opravila nakup na spletni strani bigbang.si, pri čemer določene, v teh pogojih poslovanja navedene pravice pripadajo le kupcem, ki so potrošniki, kot je to v nadaljevanju izrecno opredeljeno tudi v posameznem poglavju teh pogojev poslovanja.

V skladu z določbami zakona, ki ureja pravice potrošnikov pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij, je kupec fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Pogoji poslovanja obravnavajo delovanje ponudnika spletne trgovine Big Bang, d.o.o. (v nadaljevanju ponudnik ali Big Bang), pravice uporabnika/kupca ter poslovni odnos med ponudnikom in kupcem. Navedeni pogoji poslovanja urejajo prodajo blaga in storitev, ki so na voljo v spletni trgovini.

Nakup, opravljen prek spletne trgovine, se šteje za nakup, opravljen skladno s predpisi, veljavnimi v Republiki Sloveniji.

Pred zaključkom nakupa oz. oddajo naročila mora kupec s klikom potrditi seznanjenost in strinjanje s temi pogoji poslovanja, sicer naročila ne more oddati. Pogoji poslovanja so na voljo na spletni strani <https://www.bigbang.si/pogoji-poslovanja/>, kupec pa si jih lahko prenese na svojo elektronsko napravo prek internetne povezave, prav tako pa bodo pogoji poslovanja posredovani kupcu najkasneje ob naročilu blaga na njegov elektronski naslov.

## 2. Podatki ponudnika

**Naziv:** Big Bang, trgovina in storitve, d.o.o.

Skrajšani naziv: Big Bang, d.o.o.

**Naslov:** Madžarska ulica 012, 1000 Ljubljana, Slovenija

Telefon na sedežu podjetja: (01) 309 3700

**Elektronska pošta:** uprava@bigbang.si

Zavezanec za DDV: DA

Matična številka: 5464943

**ID za DDV:** SI18224326

Šifra dejavnosti: G/47.430

**Vpis v sodni register:** Okrožno sodišče v Ljubljani, številka vloška 1/11417/00

**Transakcijski računi:** NLB d.d. - SI56 02923-0254441325,

## 3. Kontakti

Če potrebujete splošne informacije ali pomoč o spletni ponudbi, uporabi spletne strani, spletnih naročilih, spletni dostavi ali vračilih blaga, se lahko obrnete na naše osebje, in sicer od pon – pet, od 8:00 do 16:00 na telefonsko št. 01 362 60 00 ali nam pišite na E-pošta: [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) .

## 4. Poslovalnice

- BB BTC, Francoska ulica 17, 1000 Ljubljana - Hala 5
- BB Outlet Bazar, Madžarska ulica 12, 1000 Ljubljana - Hala 17
- BB CITYPARK, Moskovska ulica 4, 1000 Ljubljana
- BB RUDNIK, Jurčkova 228, 1000 Ljubljana
- BB ALEJA, Rakuševa ulica 1, 1000 Ljubljana
- BB HOME&COOK, Madžarska ulica 12, 1000 Ljubljana

- BB EUROPARK, Pobreška cesta 18, 2000 Maribor
- BB TRŽAŠKA, Tržaška cesta 7, 2000 Maribor
- BB CELJE, Mariborska cesta 100, 3000 Celje
- BB KOPER, Ankaranska cesta 3 a, 6000 Koper
- BB NOVO MESTO, Otoška 5, 8000 Novo mesto
- BB NOVA GORICA, Cesta 25. junija 1 a, 5000 Nova Gorica
- BB SLOVENJ GRADEC, Celjska cesta 31, 2380 Slovenj Gradec
- BB KAMNIK, Domžalska cesta 3, 1241 Kamnik
- BB KRANJ, Cesta Staneta Žagarja 71, 4000 Kranj
- BB MURSKA SOBOTA, Nemčavci 1 d, 9000 Murska Sobota

Vsa naročila oddana preko spletnega centra, lahko osebno prevzamete v Big Bang trgovinah, ki se ponudijo v košarici ob izbiri dostave.

## 5. Cene

Cene, prikazane na spletnem naslovu [www.bigbang.si](http://www.bigbang.si), se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Vse cene so v evrih in že vsebujejo davek na dodano vrednost, razen če je izrecno napisano drugače. Cene ne vključujejo stroškov dostave oziroma poštnine. Ti so navedeni ob izračunu vrednosti naročila pred elektronsko potrditvijo naročila.

- Spletne cene veljajo v primeru izvedbe naročila preko spletnega centra [bigbang.si](http://bigbang.si). Spletne in akcijske spletne cene v ponudnikovi spletni trgovini se lahko razlikujejo od rednih in akcijskih maloprodajnih cen v ponudnikovi maloprodajni mreži (poslovalnice). Spletne cene veljajo v trenutku oddaje naročila.
- Cene, prikazane na cenovkah v poslovalnicah označujejo cene, ki veljajo v poslovalnicah Big Bang.
- Klubsko cena je cena, ki jo za izdelek plača član Kluba Big Bang. Za prikaz Klubske cene je potrebno biti član Kluba Big Bang in biti prijavljen v spletno trgovino [Bigbang.si](http://Bigbang.si) ter imeti povezan spletni račun [bigbang.si](http://bigbang.si) z računom Klub Big Bang. Klubski prihranek je razlika med redno ceno in Klubsko ceno.
- Izenačena cena je cena, ki jo obiskovalec prejme s klikom na gumb Izenačimo ceno. S klikom na gumb pošlje zahtevek za izenačitev cene z navedenimi konkurenti (Merkur, Harvey Norman, M- tehnika, GA, in spletna trgovca

Mimovrste.com ter Shoppster.si.). Aplikacija preveri cene konkurentov ter izenači ceno v skladu s trenutno veljavno ceno v Big Bangu. Izenačena cena velja 12 ur in je omejena na uporabnika, ki je zahteval izenačitev cene.

Kuponi za popust veljajo na izbrane izdelke prodajalca Big Bang v določenih obdobjih. Popusti več kuponov se med seboj ne seštevajo.

Izdelki po nižjih spletnih cenah, ki jih lahko najdete na prodajnih policah v poslovalnicah, niso na voljo po teh cenah, ampak po cenah, ki so navedene ob samih izdelkih.

Cena se ne prilagajajo na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev (prilagoditev cene potrošnikovi kupni moči, njegovemu profilu glede na pretekle nakupe ipd.).

## 6. Količine

Nakup izdelkov v spletni trgovini je možen v količinah, primernih za gospodinjstva. Big Bang d.o.o. si pridržuje pravico, da naročenega blaga v primeru prevelike količine naročenih izdelkov (s strani istega kupca/gospodinjstva) ne dobavi, oziroma stornira naročilo.

## 7. Dostava

V spletnem centru bigbang.si stremimo k najhitrejši možni dostavi naročenega blaga. Dostava naročenega blaga se izvede roku, ki je naveden na spletni strani ob samem izdelku. V primeru, da ste morda naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo odpremiti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo preko posredovanih kontaktnih podatkov.

Spletna trgovina Big Bang ponuja 4 možnosti dostave in možnost brezplačnega osebnega prevzema. Big Bang omogoča dostavo izključno znotraj Republike Slovenije.

### 7.1 Dostava s Pošto Slovenije

Dostavo po pošti izvajamo v sodelovanju s Pošto Slovenije. V času praznikov in med vikendi se rok dostave za čas dela prostih dni podaljša. V primeru, da vas v času dostave ni doma, lahko naročene izdelke prevzamete v vaši enoti Pošte Slovenije.

OPOZORILO ZA NAKUPE Z MOŽNOSTJO PLAČILA Z GOTOVINO OB PREVZEMU POŠILJKE:

V primeru, da želi Pošta Slovenije potrošniku spletnega centra bigbang.si ob dostavi ali dvigu blaga zaračunati dodatno provizijo za vplačilo posebne položnice v višini 0,96 €, opozorite pismonošo ali delavca na okencu, da je že sklenjena pogodba, na osnovi katere ceno za vplačilo odkupnih zneskov plača podjetje Big Bang, d.o.o. Potrošnik spletnega centra bigbang.si tako ni dolžan plačati omenjene provizije pač pa zgolj znesek odkupnine, ki je sestavljen iz cene blaga, objavljene v spletnem centru bigbang.si ter morebitnih stroškov dostave za nakupe. V primeru, da ob dostavi ali prevzemu kupljenega blaga osebju Pošte Slovenije predstavljena pojasnila ne zadostujejo, svetujemo plačilo zahtevanega zneska. O zapletu nas obvestite na [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali na telefonsko številko (01) 362 60 00 in uredili bomo, da vam Pošta Slovenije dodatno provizijo za vplačilo posebne položnice v višini 0,96 € v najkrajšem možnem času povrne nazaj. Za morebitne nevšečnosti se opravičujemo in prosimo za razumevanje!

## 7.2. Hitra dostava po Ljubljani

Ob delavnikih (od ponedeljka do petka) omogočamo tudi hitro dostavo po Ljubljani za izdelke do 5 kg, katerih dimenzije ne presegajo 1 metra:

- nakup do 9. ure zjutraj – dostava isti delovni dan najpozneje do 12. ure
- nakup do 12. ure – dostava isti delovni dan najpozneje do 15. ure
- nakup do 15. ure – dostava isti delovni dan najpozneje do 18. ure
- nakup po 15. uri – dostava naslednji delovni dan do 12. ure

V kolikor bo hitra dostava na voljo za vaše naročilo\*, se bo v košarici pojavila možnost naročila s hitro dostavo.

\*V primeru, da je zaloga izdelka manjša od 4 kosov, hitra dostava ne bo ponujena v košarici. V primeru več istočasnih naročil se lahko zgodi, da bo značka za Hitro dostavo še vedno na izdelku, v košarici pa ne bo več ponujena.

Pogoj za hitro dostavo je, da so v košarici izključno izdelki, ki so označeni z značko hitra dostava, da je teh izdelkov v košarici največ 5 kosov, in da vpišete naslov za dostavo, ki ima eno od naslednjih poštnih števil:

- 1000 Ljubljana
- 1001 Ljubljana – poštni predali
- 1231 Ljubljana – Črnuče
- 1260 Ljubljana – Polje

- 1210 Ljubljana – Šentvid
- 1211 Ljubljana – Šmartno

V primeru, da vas v času dostave ni doma in paketa ne prevzamete, vam morebitno novo pošiljanje ponovno zaračunamo. V času praznikov in med vikendi se rok dostave podaljša za čas dela prostih dni. Dostavo izvajamo v sodelovanju z družbo AvantCar.

### 7.3. Big Bang dostava z vnosom

Naročen izdelek dostavimo v najkrajšem možnem času, prinesemo pa ga tudi v vaše stanovanje in tako poskrbimo za varnost ter brezhibnost vašega novega aparata. Popolnoma brezplačno odpeljemo še vaš stari aparat (ta naj bo že pripravljen na odvoz).

Prilagodimo se vašim željam o terminu dostave, o katerem se dogovorimo skupaj z vami po prejemu naročila. Če je izdelek na zalogi v naših poslovalnicah, ga dostavimo že v roku 48 ur.

### 7.4. Zahtevnejša Big Bang dostava

Zahtevnejša Big Bang dostava je dostava ameriških hladilnikov in televizorjev, večjih od 127 cm (50") z vnosom aparata.

### 7.5. Stroški dostave

	Dostava s Pošto Slovenije	Hitra dostava v Ljubljani	Big Bang dostava z vnosom	Zahtevnejša Big Bang dostava
Paket XS (do 2 kg)	od 3,89 €	od 4,89 €	✘	✘
Paket S (od 2 do 4,99 kg)	od 5,49 €	od 6,49 €	✘	✘
Paket M (od 5 do 14,99 kg)	od 8,99 €	od 9,99 €	✘	✘
Paket L (od 15 do 49,99 kg)	od 8,99 €	✘	od 19,99 €	✘
Paket XL (nad 50 kg)	od 8,99 €	✘	od 25,90 €	✘
Paket XXL (veliki izdelki*)	od 8,99 €	✘	✘	od 35,99 € €



Big Bang omogoča dostavo izključno znotraj Republike Slovenije.

Za naročila v vrednosti nad 150€ je dostava s Pošto Slovenije BREZPLAČNA.

Pri izbiri Big Bang dostave z vnosom, se na vsak naslednji kos pri dostavi pridobi 80 % popusta.

Več informacij je na [povezavi](#).

## 8. Osebni prevzem

Izdelke, kupljene v spletni trgovini bigbang.si, lahko prevzamete tudi osebno v trgovinah Big Bang, ki so ponujene v košarici ob izbiri dostave. Ko je naročeno blago pripravljeno za prevzem, vas o tem obvestimo preko elektronske pošte. Po prejetem obvestilu je prevzem mogoč v času odprtja trgovine.

## 9. Plačila

Spletni center bigbang.si omogoča naslednje načine plačevanja:

### Po predračunu ali UPN obrazcu

Po elektronski pošti [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali telefonu (01) 362 60 00 nam vnaprej sporočite svojo željo po izdelavi predračuna in z veseljem se bomo odzvali. Na naročila z zahtevki po predračunu, prejeta med delovniki med 9:00 in 16:00 uro, se skušamo odzvati še isti dan. Zahtevke za izdajo predračuna ali plačilo preko UPN obrazca pa lahko oddate tudi v postopku zaključka vašega naročila. Ko boste potrdili vaše naročilo, vam bomo preko elektronske pošte samodejno posredovali predračun in izpolnjen UPN obrazec v .pdf obliki.

### S plačilno kartico

Med plačilnimi karticami iz seznama izberite ustrezno. Izbirate lahko med naslednjimi: Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro in Diners. Omogočamo tudi obročno plačilo s kartico Diners Club.

Za uporabo plačilnih kartic preverite pri svoji banki, če je kartici, s katero želite plačati, omogočena funkcija za spletno plačevanje.

Več o tem sistemu Bankart, si lahko ogledate na naslovu:

<http://www.bankart.si/si/ponudba/procesiranje-prometa-placilnih-kartic/>. Če ste imetnik kartice kartičnega sistema Bankart, se lahko za pomoč pri uporabi kartic obrnete na kontaktni center Bankart na telefonsko številko (01) 583 41 83 (več o tem: <http://www.bankart.si/si/ponudba/procesiranje-prometa-placilnih-kartic/klicni-center-bankarta/>). Zaradi zagotavljanja najvišje stopnje plačilne varnosti se nadzira pristnost opravljenih transakcij. V primeru suma zlorabe je vsaka takšna transakcija brez predhodnega obvestila predana pristojnim organom za preprečevanje zlorab.

## Leanpay

Za obročni nakup, ki ga sklenete kar preko spleta. Več informacij na [povezavi](#).

## GoCrypto

Plačilo je možno tudi s kriptovalutami preko sistema GoCrypto. V primeru odstopa od pogodbe kupec soglaša, da se mu kupnina vrne na transakcijski račun stranke in ni potrebno, da mu ponudnik povrne prejeta plačila z uporabo istega plačilnega sredstva, v nasprotnem primeru plačilo z GoCrypto ni možno.

## Flik

V spletni trgovini je možno plačilo tudi s Flikom. Plačilo s Flikom ni možno za komitente banke Sparkasse.

## 10. Pogodba

Pogodba, sklenjena na daljavo, se sklene med Big Bangom in uporabnikom na podlagi organizirane prodaje na daljavo. To organizirano prodajo na daljavo vodi Big Bang, ki za namen sklenitve pogodbe vse do trenutka njene sklenitve uporablja izključno sredstva za komuniciranje na daljavo (npr.: elektronska pošta in splet ali internet).

Big Bang in uporabnik medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev na daljavo urejata s temi pogoji, ki predstavljajo sestavni del pogodbe, sklenjene na daljavo. Uporabnik se mora pred sklenitvijo pogodbe na daljavo seznaniti z vsebino teh pogojev ter potrditi strinjanje s pravicami in obveznostmi, ki izhajajo iz teh pogojev in z obveznostjo plačila.

Z oddajo spletnega naročila kupec potrди strinjanje s plačilom in s temi pogoji poslovanja, ki jih brezpogojno sprejema v celoti.

Naročilo o nakupu blaga in storitev je praviloma sklenjeno, ko uporabnik spletne trgovine na elektronsko pošto prejme potrdilo o naročilu, če pogoji pri posamezni ponudbi izrecno ne opredeljujejo drugače. Pogoje o nakup blaga in storitev in potrdilo o opravljenem naročilu blaga in/ali storitev uporabnik prejme na e-naslov, ki ga je vpisal ob registraciji ali neregistraciji. Uporabnik si lahko te pogoje prenese na svojo elektronsko napravo prek internetne povezave, prav tako pa bodo pogoji poslovanja posredovani kupcu najkasneje ob nakupu blaga na njegov elektronski naslov. Besedil pogodb Big Bang ne shranjuje in tudi ne bodo dostopna prejemniku storitve.

Za vse dodatne informacije smo vam na voljo na telefonski številki **01 362 60 00** ali na **elektronskem naslovu eprodaja@bigbang.si**.

### 10.1. Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve

Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve pomeni, da bo podjetje potrošniku dobavilo digitalno vsebino ali digitalno storitev, potrošnik pa se zaveže, da bo podjetju plačal kupnino.

Za pogodbo v smislu tega odseka se šteje tudi pogodba, s katero se potrošnik zaveže, da bo podjetju posredoval osebne podatke, razen če podjetje osebne podatke, ki jih je posredoval potrošnik, obdeluje izključno za namen dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s tem zakonom ali za to, da lahko podjetje izpolni pravne zahteve, ki veljajo zanj, in podjetje teh podatkov ne obdeluje za noben drug namen.

Za pogodbo v smislu tega odseka gre tudi pri pogodbi, s katero je digitalna vsebina ali digitalna storitev razvita v skladu z navodili potrošnika ter za vse materialne nosilce podatkov, ki služijo izključno kot nosilci digitalne vsebine. V primeru digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je vključena v blago z digitalnimi elementi ali je z njim medsebojno povezana, se zagotavlja z blagom v skladu s prodajno pogodbo za to blago, ne glede na to, ali tako digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja prodajalec ali tretja oseba.

Podjetje potrošniku dobavi digitalno vsebino ali digitalno storitev po sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve brez nepotrebnega odlašanja, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

Kdaj se šteje, da je podjetje izpolnilo obveznost glede dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve?

1. kadar je digitalna vsebina ali primerna sredstva za dostop do digitalne vsebine ali je prenašanje digitalne vsebine na voljo ali dostopno potrošniku oziroma fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik,
2. kadar je digitalna storitev dostopna potrošniku oziroma je dostopna fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik.

## 11. Odstop od pogodbe/vračilo blaga

**11.1. Potrošnik ima pri nakupu na daljavo (spletni nakup) pravico, da v roku 14 dni od nakupa oziroma od prejema blaga oz. digitalne vsebine odstopi od pogodbe brez navedbe razloga in vrne izdelek.**

Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti ponudnika o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe (npr. s pismom, poslanim po pošti na naslov Big Bang, Madžarska ulica 12, 1000 Ljubljana (Hala 11) ali po elektronski pošti na naslov [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si)). Potrošnik si lahko s spletne strani prenese [obrazec za odstop od pogodbe](#) in ga v roku pošlje ponudniku, ali pošlje katerokoli nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

Če je potrošnik blago ali digitalno vsebino, ki je dobavljena na materialnem nosilcu že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne ponudniku skupaj s pripadajočo embalažo in dokumentacijo brez nepotrebne odlašanja oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo. Neposredne stroške vračila blaga nosi potrošnik.

Če potrošnik odstopi od pogodbe, mu ponudnik brez nepotrebne odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva prejete obvestila o odstopu od te pogodbe povrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani ponudnika). Vrnjeni znesek torej zajema tudi stroške standardne dostave, ki so bili plačani ob nakupu blaga. V primeru, da je bila izbrana nadstandardna dostava, je ponudnik potrošniku ni dolžan vrniti.

Prejeta plačila vrnemo potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik. V kolikor se z namenom hitrejše povrnitve kupnine strinjate z nakazilom na vaš TRR (brez dodatnih stroškov), to, prosimo, označite na obrazcu ali izjavi, s katerim podate odstopno izjavo. V tem primeru pa potrošnik ne nosi nikakršnih stroškov.

Prodajalec ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je potrošnik izdelek poslal prodajalcu.

Klasifikacija tipov dostave:

- Standardna dostava:
  - Dostava s Pošto Slovenije.
- Nadstandardna dostava:
  - Hitra dostava
  - Big Bang dostava z vnosom

**11.2. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga**, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga, zaradi česar se uporabniku priporoča, da je blago nerabljeno, nepoškodovano, v nespremenjeni količini in v originalni embalaži (slednje zlasti zaradi zaščite blaga pred poškodbami v procesu vračila blaga). Ker želimo, da postopek odstopa od pogodbe poteka brez zapletov v izogib zmanjšanju vračila kupnine, smo pripravili kratek seznam, na kaj je treba biti pozoren pri nakupu na daljavo:

- previdno odprite embalažo in jo hranite v nespremenjenem stanju, dokler niste v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen; ob vrnitvi izdelka ga vrnete v originalni nepoškodovani embalaži v izogib zmanjšanju vračila kupnine;
- z izdelki, ki ste jih prejeli, rokujte previdno, saj lahko pride do poškodb in prask, predvsem na izdelkih, ki imajo lakirane črne površine (monitorji, LCD televizorji, ohišja aparatov itd. ...),
- v tiskalnike ne vstavljajte kartuš ali tonerjev dokler niste prepričani o ustreznosti izdelka za svojo uporabo,
- zaščitno folijo odstranite pazljivo, saj nepazljivo odstranjevanje zaščitnih folij in materialov lahko povzroči poškodbe na izdelku (npr. temne lakirane površine),
- prenosniki, namizni in tablični računalniki, telefoni in elektronski bralniki naj ostanejo v prvotnem stanju; to pomeni, da aktivacija in registracija programske opreme ne sme biti opravljena ob vračilu blaga,

- ne odpirajte izdelkov, ki imajo varnostni pečat (nosilci zvoka in slike, programska oprema) ali pečat (električne zobne ščetke, depilatorji,...),
- na izdelkih ne smejo biti vidne sledi uporabe (prah, dlake, praske, madeži, umazanija,...),
- na izdelkih ne smejo biti vidne sledi montaže (uporabljena vodila, vgradne praske,...) ali poškodbe, ki nastanejo pri vgradnji aparatov; ne vgrajujte aparatov dokler niste prepričani, da ustrezajo vašim zahtevam.

Zmanjšanje vrednosti blaga, ki je bilo uporabljeno (preko meja preizkusa za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga) znaša določen % od redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa tega blaga: v primeru, da je iz razlogov na strani uporabnika na blagu nastala škoda (npr. da je blago oz. sestavni deli prodajnega kompleta poškodovano, v spremenjeni količini ali kvaliteti, neoriginalni oz. poškodovani embalaži) je Big Bang upravičen od uporabnika uveljavljati povračilo celotne škode na blagu, skladno s temeljnimi načeli civilne odškodninske odgovornosti. Odgovornost uporabnika za plačilo zmanjšanje vrednosti blaga lahko znaša do zneska polne redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa tega blaga, glede na obseg zmanjšanja vrednosti, kar za vsak posamezen primer individualno ugotavljajo Big Bang ali pooblaščen dobavitelji in serviserji blaga.

### **11.3. Možnost odstopa od pogodbe oz. vračilo blaga ne velja v spodnjih primerih:**

- za blago ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe,
- za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika oz. je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam,
- za blago, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ker je neločljivo pomešano z drugimi predmeti,
- za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok trajanja,
- za zapečaten avdio ali videoposnetke in računalniške programe, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat,
- za zapečaten blago, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat (brivniki, depilatorji, strižniki, zobne ščetke, oblikovalci brade, dodatki za britje, laserski odstranjevalci dlačic, strižniki nosnih/ušesnih dlačic, prirezovalniki dlačic na telesu, dodatki za nego zob, dodatki in nastavki za osebno nego, otroški pripomočki in vse vrste

ušesnih slušalk, ki niso original zapakirani oz. je bil odstranjen pečat ter nakazujejo uporabo izdelka),

- za blago, pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk podjetja na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če podjetje pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni izrecno zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;
- odstop od pogodbe tudi ni mogoč v primeru dobave digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, če se je izvajanje začelo in kadar pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, če:
  - je potrošnik predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka,
  - je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in
  - je podjetje predložilo potrdilo na papirju ali, če se potrošnik s tem strinja, na drugem trajnem nosilcu.

**11.4. Pred vračilom izdelka, ki ga na spletni strani bigbang.si prodaja prodajalec Big Bang, nas lahko obvestite na [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si). Blago lahko vrnete na dva načina:**

1. Kupljen izdelek pošljite skupaj z embalažo in vso pripadajočo dokumentacijo na naslov trgovine, iz katere vam je bilo naročilo poslano.
2. S kupljenim izdelkom in z vso pripadajočo dokumentacijo lahko na lastne stroške vrnete osebno v katerikoli trgovini Big Bang po Sloveniji in tam opravite vračilo kupljenega izdelka. Seznam trgovin je na voljo na [povezavi](#).

## 12. Preklic naročila

Prejeta naročila preko spletnega centra bigbang.si lahko potrošnik brez dodatnih stroškov prekliče do prejema elektronskega sporočila o tem, da je bilo naročilo že odpremljeno s spletnega centra bigbang.si. Obvestilo o preklicu naročila je možno izključno preko elektronske pošte [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si).

V elektronskem sporočilu navedite naslednje podatke:

1. V naslovu sporočila: Preklic naročila

2. V vsebini sporočila: a) ime in priimek potrošnika b) naslov potrošnika c) številka naročila

## 13. Garancija

Garancija velja na območju Republike Slovenije.

Garancija je vsaka obveznost, ki jo proizvajalec (v nadaljnjem besedilu: garant) prevzame do potrošnika poleg zakonskih obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga in s katero se zaveže, da bo potrošniku brezplačno popravil ali zamenjal blago, vrnil del ali vso kupnino, kadar blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

Garancija garanta pravno zavezuje pod pogoji, določenimi v garancijskem listu in s tem povezanih oglaševalskih sporočilih, ki so na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

Garant jamči za kakovost izdelka oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili.

Garancijski rok začne teči z dnem dobave izdelka potrošniku.

Če blago, za katero je izdana obvezna garancija, ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom.

Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje proizvajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka. Če proizvajalec v roku ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.



Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

Ne glede na zgoraj navedeno, lahko potrošnik zahteva vračilo plačanega zneska od proizvajalca, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim proizvajalec izda nov garancijski list.

Proizvajalec oziroma pooblaščen servis lahko potrošniku za čas popravila blaga, za katero je bila izdana obvezna garancija, zagotovi brezplačno uporabo podobnega blaga.

Če proizvajalec potrošniku ne zagotovi nadomestnega blaga v začasno uporabo, ima potrošnik pravico uveljavljati škodo, ki jo je utrpel, ker blaga ni mogel uporabljati od trenutka, ko je zahteval popravilo ali zamenjavo, do njune izvršitve.

Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec.

Čas, v katerem vam proizvajalec zagotavlja proti plačilu popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate je vsaj 3 leta po preteku garancijskega roka.

Popravila na domu zaradi zahtevnosti in neprenosljivosti sodobne servisne opreme ter razpoložljivosti rezervnih delov niso mogoča (razen bele tehnike).

Prodajalec ni usposobljen za tehnično presojo glede morebitnih okvar in tako tudi ne more odločati o zamenjavi izdelka brez mnenja pooblaščenega servisa v okvari.

Garancija ne velja v primerih, ki so navedeni v posameznem garancijskem listu ob posameznem artiklu.

## 14. Neskladnost blaga

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

## 14.1. Kdaj gre za neskladnost?

Blago ni skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar (subjektivne zahteve):

- ne ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter nima funkcionalnosti, združljivosti, interoperabilnosti in drugih lastnosti, kot je zapisano v prodajni pogodbi,
- ni primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal,
- ni dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitvev, kot je določeno v prodajni pogodbi,
- ni posodoljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Poleg navedenega iz prejšnjega odstavka, je blago neskladno tudi, ko (objektivne zahteve):

- ne ustreza namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor,
- ni take kakovosti in ne ustreza opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno,
- ni take količine in nima značilnosti in drugih lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če prodajalec dokaže, da:
  - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedel,
  - je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
  - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga

Blago z digitalnimi elementi je neskladno tudi:

če prodajalec ne zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti blaga z digitalnimi elementi, in so mu te posodobitve tudi dobavljene v obdobju:

1. ki ga potrošnik lahko razumno pričakuje glede na vrsto in namen blaga in digitalnih elementov ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe, kadar prodajna pogodba določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali
2. dveh let od dobave blaga z digitalnimi elementi, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali
3. v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, daljšem od dveh let.

Kadar potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, dobavljenih v skladu s prejšnjim odstavkom, prodajalec ni odgovoren za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je prodajalec obvestil potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če je potrošnik ne namesti, ter
- razlog za to, da potrošnik posodobitve ni namestil ali jo je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitvev, ki so bila zagotovljena potrošniku.

## Neskladnost pri namestitvah

Če je namestitev sestavni del prodajne pogodbe in jo izvede ali je zanjo odgovoren prodajalec, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitvev, ki jih je zagotovil prodajalec ali v primeru blaga z digitalnimi elementi prodajalec oziroma podjetje, ki dobavlja digitalno vsebino ali digitalno storitev, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Potrošnik

mora v obvestilu o neskladnosti natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

**Digitalna vsebina ali digitalna storitev** ni skladna s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar (subjektivne zahteve):

- ne ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter nima funkcionalnosti, združljivosti, interoperabilnosti in drugih lastnosti, kot je zapisano v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve,
- ni primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, prodajalec pa je s tem soglašal,
- ni dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitvev, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve,
- ni posodobljeno, kot je določeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Poleg navedenega iz prejšnjega odstavka, je digitalna vsebina oz. digitalna storitev neskladna tudi ko (objektivne zahteve):

- ne ustreza namenom, za katere se običajno uporablja digitalna vsebina ali digitalna storitev iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor, če tehnični standardi za določen sektor ne obstajajo;
- ni dobavljena skupaj z vsemi dodatki in navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno;
- ni skladna z morebitno poskusno različico ali predogledom digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki ga je podjetje dalo na razpolago pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter
- ni take količine ter nima značilnosti in zmogljivostnih lastnosti, vključno v zvezi s funkcionalnostjo, združljivostjo, dostopnostjo, kontinuiteto in varnostjo, kot so običajne za digitalno vsebino ali digitalno storitev iste vrste in ki jih lahko potrošnik razumno pričakuje glede na naravo digitalne vsebine ali digitalne storitve in ob upoštevanju javne izjave, podane zlasti pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu podjetja ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če podjetje dokaže, da:

1. za zadevno javno izjavo ni vedelo in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedelo,
2. je bila javna izjava do sklenitve pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
3. javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup digitalne vsebine ali digitalne storitve.

**Posodobitve digitalne vsebine ali digitalne storitve** so neskladne, če podjetje ne zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve. Podjetje zagotovi, da so posodobitve iz prejšnjega odstavka dobavljene oziroma dane na razpolago potrošniku v obdobju:

- v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljati digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali
- ki ga lahko potrošnik razumno pričakuje glede na vrsto in namen digitalne vsebine ali digitalne storitve ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Neskladnost zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve

Katera koli neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je nastala zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve v digitalno okolje potrošnika, se šteje za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, če:

- je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev integrirana s strani podjetja ali v okviru odgovornosti podjetja ali
- je bilo predvideno, da digitalno vsebino ali digitalno storitev integrira potrošnik, do nepravilne integracije pa je prišlo zaradi pomanjkljivih navodil za integracijo, ki jih je zagotovilo podjetje.

## 14.2. Postopek in jamčevalni zahtevki v primeru neskladnosti

Obvestilo prodajalcu - notifikacija

**Obvestilo o neskladnosti** lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v trgovino, kjer je bilo blago kupljeno ali pa ga sporoči zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil prodajno pogodbo. Prav tako lahko potrošnik pošlje obvestilo o neskladnosti preko elektronskega naslova:

stvarna.napaka@bigbang.si

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v 2 mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost in prodajalcu omogoči, da stvar pregleda oz. da ga pregleda pooblaščen servis.

Rok

Prodajalec ne odgovarja za neskladnosti na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar dobavljena. Šteje se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pojavi v roku enega leta od dobave blaga.

V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je prodajalec odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v dveh letih od dobave blaga z digitalnimi elementi.

V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje, daljše od dveh let, je prodajalec odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

Jamčevalni zahtevki

V primeru pravilne notifikacije prodajalca o neskladnosti, je potrošnik, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega odseka, upravičen, da:

1. **zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga oz. digitalne vsebine ali digitalne storitve;**

Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:

- je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali
  - izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za prodajalca v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin.
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe oz. pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve in zahteva vračilo plačanega zneska. Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov:
- prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga v skladu s tem zakonom oziroma je zavrnil potrošnikov jamčevalni zahtevek za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom prejšnjega člena;
  - neskladnost obstaja, čeprav je prodajalec poskušal vzpostaviti skladnost;
  - narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
  - prodajalec je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

V kolikor se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka.

Odstop od prodajne pogodbe potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe. Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, potrošnik prodajalcu na stroške prodajalca vrne blago.

Pravico do uveljavljanja neskladnosti natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov (ZvPot-1). Za razmerja, ki jih zakoni, ki urejajo varstvo potrošnikov, ne urejajo, se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja.

## 15. Informacije o pritožbenem postopku

Družba Big Bang, d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Stranka lahko vloži pritožbo na več načinov, in sicer pisno, preko elektronske pošte ([info@bigbang.si](mailto:info@bigbang.si)) in ustno na zapisnik v eni izmed trgovin Big Bang. Pristojno osebje v podjetju Big Bang bo o pritožbi odločilo v najkrajšem možnem času, oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotne dokumentacije, ki je potrebna za presojo. Big Bang bo poslal odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke (v večini primerov na elektronski naslov). Stranka ima pravico na pritožbo vložiti ugovor.

Big Bang bo v roku 15 delovnih dni poslal odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke. S tem je odločitev podjetja Big Bang dokončna in interni pritožbeni postopek zaključen. V primeru, da stranka ni zadovoljna z rešitvijo pritožbe, lahko vloži tožbo pri stvarno pristojnem sodišču.

## 16. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Družba Big Bang, d.o.o. skladno z zakonskimi normativi 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.

Družba Big Bang, d.o.o. kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s 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](#).

Navedena ureditev izhaja iz veljavnega 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. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES.



## 17. Ocene izdelkov na spletni strani

Oceno je možno podati brez prijave v račun v spletni trgovini, možnost oddaje ocene izdelka pa je dostopna vsakemu obiskovalcu naše spletne strani. Trгоvec ne opravlja preverbe ali je ocenjevalec, ki je oddal oceno ob artiklu v našem sistemu tudi zaveden ko kupec ocenjenega izdelka. Za oddajo ocene je potrebno vnesti poljubno ime, ki se bo na spletni strani prikazovalo ob oceni izdelka in komentarju in veljaven elektronski naslov, ki pa ni javno objavljen in je viden le upravljalcu spletne strani. Objavljene bodo vse ocene, ne glede na to, ali izražajo pozitivno ali negativno mnenje o izdelku. Ocenjevanje izdelkov in objave ocen izdelkov ne vplivajo na pogodbeno razmerje med trgovcem in kupcem. Ocene niso sponzorirane. Komentarji, ki vsebujejo žaljiv jezik in komentarji, ki vsebujejo osebne podatke zaposlenih v podjetju Big Bang ali osebne podatke strank, ne bodo prikazani na spletni strani.

Ob oddaji ocene je možno izdelek oceniti z 1 do 5 zvezdicami v razdelku 'Tvoja ocena', pri tem je 1 najnižja in 5 najvišja možna ocena. Ob oddaji ocene označitev z zvezdicami (od 1 do 5) ni obvezna, v kolikor je ocena podana tekstovno v polju 'Tvoj komentar', ki je obvezno polje, brez katerega se ocene izdelka ne da oddati. Povprečna ocena (povprečje vseh oddanih ocen posameznega izdelka od 1 do 5) je prikazana na produktni in drugih straneh, kjer je izdelek izpostavljen, in sicer ob nazivu izdelka. Komentarji skupaj s posameznimi ocenami pa so prikazani na dnu produktne strani. Primarno so razvrščeni po datumu oddaje, od najnovejšega do najstarejšega, razporeditev pa je možno prilagoditi s poljubnim razvrščanjem. Obiskovalci spletne strani se lahko na že objavljene komentarje odzovejo in tako podajo mnenje, ki upravljalcu spletne strani in drugim obiskovalcem da vedeti, ali je bil objavljen komentar zanje koristen.

## 18. Razvrščanje izdelkov na kategorijskih straneh in v rezultatih iskanj

Izdelki na kategorijah in v rezultatih iskanj so sortirani na podlagi treh skupin (glede na pomembnost): izdelki s košarico (1), zadnji kosi (2) in izdelki brez zaloge (3).

Znotraj vsake skupine se izdelki razporejajo na podlagi 'priporočnosti', ki je izračunana na podlagi naslednjih parametrov:

- Št. prodanih kosov na spletu v zadnjih 30 dneh,
- Št. ogledov izdelka v zadnjih 30 dneh.

Dokler ima izdelek oznako 'NOVO', se poleg zgornjih parametrov upošteva še št. dni od objave izdelka.

## 19. Varnost in zasebnost

Spletni center bigbang.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 s pomočjo protokola SSL (Secure Sockets Layer). Podatki se kodirajo z do 256 bitnim ključem, še preden zapustijo vaš brskalnik, in se na naš strežnik prenašajo v zaščiteni obliki. Sistem tako preprečuje, da bi kdo prestregel vaše osebne in transakcijske podatke, ki jih pošiljate v spletno trgovino.

Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbita podjetji Big Bang, d.o.o., in BANKART, procesiranje plačilnih instrumentov banke NLB. Avtorizacije kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu. Varnost nakupa zagotavljamo tudi z upoštevanjem vseh veljavnih zakonskih obveznosti in priporočil slovenske ter mednarodne zveze potrošnikov.

Prenos občutljivih osebnih in transakcijskih podatkov med vašim računalnikom in spletnim centrom bigbang.si poteka preko varne šifrirane povezave oziroma s klikom na ikono GeoTrust na uvodni strani.

## 20. Zbiranje in varovanje osebnih podatkov

Obveščamo vas, da zbiramo (obdelujemo) vaše osebne podatke, ki smo jih pridobili:

- ob registraciji za spletno nakupovanje (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, IP naslov),
- ob spletnem nakupu (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, naslov za dostavo, telefonska številka, podatki o času in predmetu nakupa, IP naslov),

- ob morebitnih pritožbah, reklamacijah, uveljavljanju garancije in drugih zahtevkih (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, podatki o času in vsebini ter o načinu reševanja teh zahtevkov, podatki o času in predmetu nakupa),
- ob naročilu na e-novice (elektronski naslov) in na podlagi morebitne vaše izrecne privolitve ter izključno za namene za katere ste podali privolitve.
- in na podlagi morebitne vaše izrecne privolitve ter izključno za namene za katere ste podali privolitve,

## 20.1. Varovanje osebnih podatkov

Obvezujemo se, da bodo od vas prejeti osebni podatki v celoti ostali hranjeni, varovani in obdelovani s strani podjetja Big Bang, d.o.o. in morebitnimi pogodbenimi obdelovalci osebnih podatkov. Z vsemi pridobljenimi osebnimi podatki bomo ravnali v skladu z najvišjimi standardi varnosti in diskretnosti ter vedno v skladu z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov in drugimi predpisi s tega področja (Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov idr.). Vaši osebni podatki so pri nas ustrezno zaščiteni pred izgubo, uničenjem, ponarejanjem, manipuliranjem ali neavtoriziranim dostopom s strani tretjih oseb. Več informacij o varstvu osebnih podatkov v podjetju Big Bang, d.o.o. lahko pridobite v zavihku »Politika zasebnosti in varovanja osebnih podatkov«, dostopno na [povezavi](#).

## 20.2. Vaše pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov

Obveščamo vas, da:

- bodo vaši osebni podatki obdelovani skladno s predpisi in za namen, za katerega so bili zbrani;
- se bodo osebni podatki, pridobljeni na podlagi privolitve (soglasja) in za namen iz privolitve, obdelovali dokler vaše privolitve ne boste preklicali (umaknili). Ostale pridobljene osebne podatke pa bomo hranili do poteka zakonskega roka hrambe;
- imate po zakonu pravico od družbe Big Bang, d.o.o. zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavljate s pisno zahtevo, poslano na naslov Big Bang, d.o.o., Madžarska ulica 12, 1000 Ljubljana, ali na elektronski naslov [gdpr@bigbang.si](mailto:gdpr@bigbang.si); o odločitvi družbe na ugovor posameznika mora družba

posameznika seznaniti z odločitvijo in mora vsebovati razloge in informacijo o pravici do pritožbe pri nadzornem organu v roku 15 dni od seznanitve z odločitvijo;

- lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložite pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi;
- lahko pri družbi pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov kontaktirate preko e-naslova [gdpr@bigbang.si](mailto:gdpr@bigbang.si);
- lahko osebne podatke obdelujejo tudi pogodbeni partnerji, s katerimi ima družba sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov in ki hkrati lahko zagotavljajo ustrezno visoko raven varstva osebnih podatkov;
- osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago;
- v zvezi z obdelavo osebnih podatkov na podlagi izrecnih privolitvev izvajamo pri družbi tudi avtomatizirano sprejemanje odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, in sicer zaradi analize preferenc posameznikov in prilagajanja ponudbe družbe tem preferencam ter za njegovim preferencam prilagojeno informiranje o produktih, storitvah, novostih in drugih pomembnih obvestilih.

## 21. Odveza odgovornosti

Upravljavlec spletnega centra, podjetje Big Bang, d.o.o., stremi k najvišji mogoči stopnji ažurnosti in pravilnosti objavljenih podatkov na spletni strani [www.bigbang.si](http://www.bigbang.si). Kljub temu pa lahko zmanjšana stopnja delovanja uporabljene tehnološke rešitve, vnos, prenos ali pa kakršnakoli druga obdelava podatkov povzroči napako, ki je prikazana na spletni strani. V primeru, da obiskovalec spletne strani ocenjuje, da gre za napačno prikazan podatek, nam to vedno lahko sporoči na elektronski naslov [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali pa na telefon (01) 362 60 00. V takem primeru bo podjetje Big Bang, d.o.o. kupca obvestilo o spremembah in mu omogočilo odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla.

Podjetje Big Bang, d.o.o. ni odgovorno za občasno nedelovanje strani. Podjetje Big Bang, d.o.o. prav tako ne odgovarja za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci naše spletne strani. Mnenja pred objavo pregledamo in zavrnemo tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Podjetje Big Bang, d.o.o. ne odgovarja za informacije v mnenjih in se omejuje od kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih. Prav tako ne odgovarjamo za manjša odstopanja na priloženih slikah artiklov zaradi različnih resolucij ekrana. Za morebitne napake se iskreno opravičujemo. Podjetje Big Bang, d.o.o. si pridržuje pravico do odstopa od pogodbe v

primeru očitnih napak. 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 podjetje Big Bang, d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

## 22. Ukinitve uporabniškega računa

Če želite v spletnem centru bigbang.si ukiniti vaš uporabniški račun, nam to sporočite na naslov [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si). V sporočilu je obvezno potrebno navesti naslednje podatke:

1. V naslovu sporočila: Ukinitve uporabniškega računa.
2. V vsebini naročila: a) ime in priimek uporabnika, b) naslov uporabnika, c) elektronska pošta, s pomočjo katere je bil odprt uporabniški račun.
3. Zahtevek za ukinitve uporabniškega računa mora biti poslan z elektronskega naslova, s katerim je bil uporabniški račun tudi odprt. O ukinitvi vas bomo obvestili preko elektronske pošte.

## 23. Pomoč in dodatna vprašanja

Če imate glede naše ponudbe ali uporabe spletnega centra bigbang.si dodatna vprašanja ali pa potrebujete več informacij, je pomoč pri roki. Seznam pogosto zastavljenih vprašanj se nahaja na povezavi, lahko pa nam tudi pišete na naslov [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali nas pokličete na telefon 01 362 60 00 od pon -pet, od 8:00 do 16:00 oz. nam pišite na E-pošta: [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si).

## 24. Končne določbe

Ti pogoji pričnejo veljati 2. 4. 2024 za uporabnike, ki kupijo blago ali storitev na ta ali po tem datumu.

Z dnem pričetka veljave teh pogojev prenehajo veljati dosedanja pogoji poslovanja.

Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletnem mestu bigbang.si.

Big Bang, d.o.o.