

## Splošni pogoji poslovanja

### 1. Splošne določbe

Splošni pogoji spletne trgovine e-baby (spletno mesto <https://www.e-baby.si>) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) in Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

S spletno trgovino e-baby (v nadaljevanju tudi »trgovina« in »spletna trgovina« ) upravlja gospodarska družba E-PALACE spletna prodaja d.o.o., Selo pri Bledu 28, 4260 BLEED (matična št: 7236972000, ID št. za DDV in davčna št.: SI30915279, zavezanec za DDV: DA, vpisano v sodni in poslovni register Slovenije na podlagi sklepa Okrožnega sodišča v Kranju opr.št. Srg 2017/7409, z dne 21.2.2017), ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi »prodajalec« ali »e-baby«).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine e-baby, pravice in obveznosti uporabnika oz. kupca in trgovine ter urejajo poslovni odnos med prodajalcem in kupcem. Pogoji poslovanja so sestavni del pogodbe. Uporabnika oz. kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila.

Uporabnik oz. kupec je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi. Z oddajo naročila je vedno povezana obveznost plačila podjetju.

Splošni pogoji poslovanja se uporabljajo za prodajne pogodbe, sklenjene od dne 26.1.2023 dalje.

### 2. Kontaktni podatki in poslovni naslov

Naslov opravljanja dejavnosti - spletna trgovina e-baby.si:

E-PALACE d.o.o., PE Radovljica

Vurnikov trg 4

4240 Radovljica

(osebni prevzemi / skladišče)

Sedež podjetja

E-PALACE d.o.o.

Selo pri Bledu 28

4260 Bled

Sredstvo spletnega komuniciranja, ki zagotavlja vodenje korespondence s potrošniki, je elektronski naslov [info@e-baby.si](mailto:info@e-baby.si).

Telefonska številka službe za pomoč strankam je 040822996.

### 3. Vrste uporabnikov

Uporabniški račun ni pogoj za nakup v spletni trgovini. Uporabnik lahko odda naročilo v postopku hitrega nakupa, tj. brez predhodnega kreiranja uporabniškega računa.

Z enkratnim vpisom v spletno trgovino e-baby prek elektronske pošte postane obiskovalec gost e-baby (pri nakupu brez registracije), s potrjeno registracijo v spletno trgovino e-baby pa postane član e-baby. Tako gost kot član e-baby (v nadaljevanju tudi uporabnik) pridobita pravico do nakupa v spletni trgovini e-baby.

Ob registraciji v spletno trgovino e-baby pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo. Uporabniško ime in geslo člana e-baby nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki.

Če želi uporabnik kadarkoli kasneje svoj naslov elektronske pošte zamenjati z drugim, mora zahtevke za to poslati na [info@e-baby.si](mailto:info@e-baby.si). Sprememba elektronskega naslova bo izvedena isti ali najkasneje naslednji delovni dan, o tem pa bo uporabnik obveščen prek elektronske pošte.

Odgovornost za pravilen vnos podatkov je na strani uporabnika.

#### 4. Informiranje potrošnikov

Prodajalec zagotavlja potrošniku sledeče informacije še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, če niso jasne že iz okoliščin:

1. glavne značilnosti blaga, storitve ali digitalne vsebine v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu, storitvi ali digitalni vsebini;
2. firmo, naslov sedeža podjetja in telefonsko številko podjetja, kadar je ta na voljo;
3. končno ceno blaga, storitve ali digitalne vsebine, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga, storitve ali digitalne vsebine ni mogoče izračunati vnaprej;
4. informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati;
5. plačilne pogoje ter pogoje dostave blaga in izvedbe storitve oziroma dobave digitalne vsebine, rok dostave blaga in izvedbe storitve oziroma dobave digitalne vsebine, kadar je to potrebno;
6. informacije o pritožbenem postopku pri podjetju;
7. seznanitev z zakonskim jamstvom za skladnost blaga, storitve ali digitalne vsebine;
8. seznanitev z možnostjo in pogoji poprodajnih storitev in prostovoljnega jamstva (tržne garancije), kadar je to potrebno;
9. trajanje pogodbe, kadar je to primerno, in pogoje za odstop od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas, ali pogodbe s samodejnim podaljševanjem;
10. funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar je to primerno;
11. informacijo o združljivosti in interoperabilnosti blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine ali digitalne storitve, s katero je podjetje seznanjeno oziroma bi moralo biti seznanjeno.

Prodajalec zagotavlja potrošniku, še preden ga pogodba ali ponudba zavezuje, še informacije o:

1. naslovu sedeža podjetja, telefonski številki in naslovu elektronske pošte podjetja, po potrebi pa tudi o firmi in naslovu sedeža podjetja, v imenu katerega deluje;
2. podrobnostih drugega sredstva spletnega komuniciranja, kadar podjetje zagotovi drugo sredstvo spletnega komuniciranja. Drugo sredstvo spletnega komuniciranja zagotavlja, da lahko potrošnik vodi kakršno koli korespondenco s podjetjem na trajnem nosilcu podatkov, vključno z datumom in časom take korespondence;
3. naslovu, na katerem podjetje dejansko opravlja dejavnost, če se razlikuje od naslova iz 1. točke tega odstavka, in po potrebi o naslovu, na katerem dejansko opravlja dejavnost podjetje, v imenu katerega deluje, kamor lahko potrošnik naslovi pritožbo;
4. stroških, povezanih z uporabo komunikacijskega sredstva, če se razlikujejo od osnovne tarife;
5. podatku, da je bila cena prilagojena na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev, če je potrebno;
6. pogojih, rokih in postopku za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe v skladu s 134., 135. in 136. členom tega zakona, skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka 138. člena tega zakona;
7. navedbi, da potrošnik krije stroške vračila blaga v primeru odstopa od pogodbe, če je potrebno;

8. stroških vračila blaga, če ga pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti;
9. stroških, ki jih mora potrošnik plačati podjetju v skladu s tretjim odstavkom 141. člena tega zakona, če odstopi od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo v skladu s sedmim odstavkom 132. ali tretjim odstavkom 133. člena tega zakona;
10. neobstoju pravice do odstopa od pogodbe, če potrošnik v skladu s 135. členom tega zakona nima pravice do odstopa, ali po potrebi o okoliščinah, v katerih potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe;
11. obstoju kodeksov ravnanja in dostopnosti do morebitnih kodeksov ravnanja;
12. minimalnem trajanju obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe, če je potrebno;
13. pologih ali drugih finančnih garancijah in pogojih v zvezi z njimi, ki jih mora plačati ali zagotoviti potrošnik na zahtevo podjetja, če je potrebno;
14. možnosti izvensodnega reševanja sporov in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za podjetja, ter njihovi dostopnosti, če je potrebno.

## **5. Ponudba artiklov**

Zaradi narave poslovanja preko spleta, nepredvidljivosti prihodnjih dobav in nestabilnega zunanega poslovnega okolja se ponudba spletne trgovine ažurira in spreminja pogosto in hitro.

Artikli, ki jih potrošnik lahko doda v košarico, so fizično na zalogi v skladišču prodajalca.

Prodajalec ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave artiklov, ki jih prodajalec nima na zalogi v lastnem skladišču.

## **6. Glavne značilnosti artiklov**

Glavne značilnosti vsakega posameznega artikla so navedene v kratkem in dolgem opisu izdelka na produktni strani. V kolikor potrošnik želi dodatne informacije o izdelku, kontaktira prodajalca preko e-maila [info@e-baby.si](mailto:info@e-baby.si)

Slika oz. fotografija izdelka je ena od glavnih značilnosti izdelkov. Prodajalec s profesionalnim fotografiranjem, obdelavo fotografij na 4K OLED zaslonu ter s pregledovanjem slik izdelka na najrazličnejših (najpogosteje uporabljenih) napravah omogoča potrošnikom, da se še pred nakupom seznanijo s čim bolj realno barvo oz. realnimi barvnimi odtenki izdelkov. Pri tem prodajalec poudarja, da barva/odtenek barve izdelka, ki ga potrošnik vidi na svoji napravi (monitorju/zaslonu oz. računalniku/tabličnem računalniku/mobilnem telefonu) ni absoluten, temveč zavisi od vrste, ločljivosti oz. tehnologije (LED, OLED itn.) in nastavitvev/kalibracije zaslona/monitorja ter tudi od vrste brskalnika, ki ga potrošnik uporablja. V kolikor se želi potrošnik seznaniti z absolutnim barvnim odtenkom izdelka še preden ga zavezuje pogodba, si ga lahko po predhodnem naročilu na [info@e-baby.si](mailto:info@e-baby.si) ogleda v živo na poslovnem naslovu prodajalca v Radovljici.

## **7. Naročilo**

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem je sklenjena v trenutku, ko prodajalec kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (z zadevo »e-baby.si: Novo naročilo #«). Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za prodajalca kot za kupca.

Kupoprodajna pogodba (t.j. prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku prodajalca.

## 8. Cene artiklov

Cena velja enako za vse uporabnike spletne trgovine.

Cene so prikazane kot priporočene cene dobaviteljev ter naše cene, v kolikor dobavitelj cen nima določenih. Te cene so redne cene artiklov.

Akcijske cene so znižane cene artiklov, ki so zaradi spodbujanja prodaje, odprodaj zadnjih kosov ali tekočih sezonskih okoliščin na voljo po posebnih cenah. V kolikor je artikel na voljo po akcijski ceni, je redna cena artikla prečrtana.

Najnižja cena v zadnjih 30 dneh (cena s predpono »Prej«) je cena, ki je prikazana zgolj zaradi obvestila v skladu z ZVPot in ki za sklenitev prodajne pogodbe ni relevantna.

Vse cene so v EUR in vsebujejo DDV.

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

Cene veljajo v primeru plačila s spodaj navedenimi načini plačila, pod pogoji iz predmetnih splošnih pogojev poslovanja.

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 prodajalec kupcu omogočil odstop od nakupa.

Popusti, promocijske kode ipd. se ne seštevajo. Vplačana sredstva po darilnih bonih, bonusih in predračunih se ne obrestujejo.

## 9. Načini plačila

Prodajalec omogoča naslednje načine plačila:

- spletno plačilo s kartico - online plačilo plačilo preko spleta s kreditno/debetno kartico Visa, Mastercard, Maestro International, Diners ali Discover. Plačila se izvajajo preko varne povezave pogodbenega ponudnika plačilnih storitev Braintree ali Stripe z uporabo varnostnega sistema Verified by Visa ali Mastercard SecureCode®. Stroške provizije za izvedbo plačila nosi prodajalec.

- plačilo na TRR: plačilo z nakazilom na račun prodajalca po ponudbi/predračunu (plačilo preko UPN/SEPA obrazca). Podatke za nakazilo prejmete na vaš e-mail po oddaji naročila po kliku gumba »Oddaj naročilo«. Vse stroške v zvezi s tem načinom plačila nosi kupec.

-\* plačilo po povzetju: plačilo z gotovino ali s plačilno kartico neposredno pismonoši oz. kurirju ob (standardni) dostavi paketa na dostavni naslov. Stroške provizije nosi prodajalec. Več o tem in o alternativnih možnostih dostave si lahko preberete pod točko »11. Dostava«.

\*pri posameznih naročilih si prodajalec pridržuje pravico zahtevati plačilo z nakazilom na račun prodajalca po ponudbi/predračunu, pri čemer še vedno velja Cena. Med tovrstna naročila sodijo npr. personalizirani izdelki, izdelki večje vrednosti, katerih vračilo bi v primeru neprevzema s strani kupca povzročilo prodajalcu nesorazmerno visoke stroške, izdelki, ki so naročeni posebej za kupca ipd.

## 10. Stroški poštnine

Osebni prevzem naročil na prevzemnem mestu prodajalca (E-PALACE d.o.o., PE Radovljica, Vurnikov trg 4, 4240 Radovljica, Slovenija) je brezplačen.

Cena standardne dostave preko dostavne službe DPD je 3,90 EUR, cena standardne dostave preko Pošte Slovenija je 4,70 EUR. Cena za dostavo na izbrani naslov (tj. na »naslov za dostavo«) je dokončna, brez kakršnihkoli dodatnih stroškov ali provizij.

Za vse večje pakete si prodajalec pridržuje pravico do spremembe dostavne službe, pri čemer morebitne razlike v ceni prodajalec dodatno ne zaračuna. V primeru, da izdelki ne ustrezajo enemu paketu (prevelika teža, volumen ipd.) si prodajalec pridržuje pravico, da zaračuna dodatne stroške dodatnih paketov, o čemer je kupec predhodno obveščen.

## **11. Dostava**

Pogodbena partnerja za dostavo pošiljk sta Pošta Slovenije in DPD. Prodajalec si pridržuje pravico izbrati drugo dostavno službo, če bo s tem naročilo lahko izpolnil bolj učinkovito. Dostava naročenega blaga v spletni trgovini je mogoča le na ozemlju Republike Slovenije.

Rok dostave paketa na izbran naslov (»naslov za dostavo«):

Pošta Slovenije: 1-2 delovnih dni od dneva predaje paketa\* (99% paketov je v dostavi že naslednji delovni dan)

DPD: 1-2 delovnih dni od dneva predaje paketa\* (99% paketov je v dostavi naslednji delovni dan)

\*Predaja paketa dostavni službi: vsa naročila, ki jih prejmemo na delovni dan do 13.00 ure, predamo izbrani dostavni službi (PS ali DPD) še isti dan. Ostala naročila predamo dostavni službi prvi naslednji delovni dan. Ob sobotah, nedeljah in praznikih odpreme blaga ne izvajamo. Naročila, pri katerih je kot način plačila izbrano nakazilo na transakcijski račun (nakazilo na TRR po ponudbi/predračunu), pripravimo in predamo dostavni službi, ko prejmemo plačilo. Izdelke, ki jih naročite preko spletne strani [www.e-baby.si](http://www.e-baby.si) so na zalogi in jih odpošljemo v najkrajšem možnem času. Kako vem, ali je izdelek na zalogi? - Če izdelka ni na zalogi, ga ne morete dodati v košarico.

Pogoj za dostavo je plačilo. Pri plačilu »po povzetju« naročilo plačate neposredno pismonoši oz. kurirju ob dostavi paketa. Plačilo na obroke ni mogoče.

### POŠTA SLOVENIJE – standardna dostava paketa na izbrani naslov

Pošta Slovenije vam paket dostavi na naslov, kot ga navedete ob zaključku spletnega naročila (»naslov za dostavo«). Ob dostavi lahko paket prevzame (1) naslovnik, (2) družinski član, starejši od 15 let, ki živi z naslovníkom v istem gospodinjstvu, (3) pooblaščenec, zakoniti zastopnik ali skrbnik.

Dostava vključuje:

- brezplačna SMS in e-mail obvestila o lokaciji paketa (s številko sledenja) in o predvidenem datumu ter času dostave
- brezplačen klic v primeru neuspešne prve dostave
- brezplačna druga dostava
- brezplačno SMS obvestilo o skorajšnjem poteku roka za prevzem paketa

Dodatnih stroškov za dostavo paketa in provizij ni. V primeru, da ste kot način plačila izbrali »plačilo po povzetju« (plačilo neposredno pismonoši ob dostavi paketa), lahko odkupnino za vaš paket plačate pismonoši z gotovino, na poštah, ki omogočajo plačilo blaga in storitev s karticami preko POS terminalov, pa tudi s karticami Mastercard®, Maestro®, Visa, Karanta in Diners Club (aktualen seznam teh dostavnih pošt lahko najdete na sledeči povezavi: <https://www.posta.si/zasebno/postne-storitve/prejemanje/placilo-odkupnine-pos>, gl. Seznam pošt, ki omogočajo plačilo blaga in storitev s karticami prek POS terminalov)

### POŠTA SLOVENIJE – prevzem paketa na pošti

Vaš paket lahko v 8 dneh od prvega neuspešnega poskusa dostave prevzamete tudi na vaši dostavni pošti. V primeru, da ste kot način plačila izbrali »plačilo po povzetju«, lahko odkupnino za vaš paket plačate (1) z gotovino – brez dodatnih stroškov in provizij ali (2) s karticami Mastercard®, Maestro®, Visa, Karanta in Diners Club – na poštah, ki so opremljene s POS terminali (razen pogodbenih post), dodatnih stroškov ali provizij ni (aktualen seznam pošt, ki so opremljene s POS terminali lahko najdete na sledeči povezavi:

<https://www.posta.si/zasebno/postne-storitve/prejemanje/placilo-odkupnine-pos> , gl. Seznam pošt, ki omogočajo plačilo blaga in storitev s karticami prek POS terminalov). Na pogodbenih poštah ter na poštah, ki niso opremljene s POS terminali, kupcu nastane dodaten strošek – stranka lahko s plačilno kartico dvigne gotovino, kar pa stranki potem zaračuna njena banka po njenih pogojih. Vsaka stranka mora sama pridobiti informacije o strošku na svoji banki.

#### POŠTA SLOVENIJE – alternativne možnosti prevzema paketa

Pošta Slovenije vam omogoča tudi alternativne možnosti prevzema paketa, o čemer vas PS obvesti preko SMS-a ali e-maila (več na povezavi: <https://www.posta.si/zasebno/postne-storitve/prejemanje/moja-dostava-moja-izbira> ), in sicer za tem, ko PS predamo vaš paket. Navedena storitev Pošte Slovenija se imenuje »Moja dostava, moja izbira« in vam omogoča, da vaš paket po lastni izbiri lahko preusmerite in prevzamete:

- na paketomatu PS (brez dodatnih stroškov in provizij, plačilo je možno s kartico Activa, MasterCard®, Maestro® in Visa)

- na bencinskem servisu Petrol – kupcu nastane dodaten strošek za vročanje (predvidoma 0,45 €) in dodaten strošek za obdelavo odkupnine (predvidoma 1,05 €), aktualen cenik podjetja Petrol d.d. za prevzem paketa je dostopen na sledeči povezavi: <https://www.petrol.si/na-poti/zame/storitve-hip-point/posta>

#### DPD – standardna dostava paketa na izbrani naslov (+ sprememba dostave)

DPD paket dostavi na naslov, kot ga navedete ob zaključku spletnega naročila (»naslov za dostavo«). Ko paket predamo DPD-ju, vam DPD pošlje SMS ali e-mail sporočilo, da je paket na poti in da bo predvidoma dostavljen naslednji delovni dan. Sporočilo vsebuje tudi informacijo o morebitnem znesku odkupnine ter povezavo za spremembo dostave. V kolikor vam dostava na izbrani naslov ali čas dostave ne ustreza, imate na voljo naslednje možnosti spremembe dostave:

- izbira sosedu: DPD paket dostavi vašemu sosedu

- pooblastitev DPD-ja, da pošiljko odloži na dogovorjenem mestu

- sprememba naslova za dostavo: DPD paket dostavi na drug naslov (npr. na naslov prijatelja ali na naslov, kjer ste zaposleni)

- sprememba dneva za dostavo: dostavo je mogoče odložiti za do 5 delovnih dni

Če se odločite za eno izmed zgornjih možnosti, se dostava lahko izvede najhitreje naslednji delovni dan.

Dostava vključuje:

- brezplačno SMS ali e-mail obvestilo (s številko sledenja) o predvidenem datumu dostave

- brezplačno SMS ali e-mail obvestilo (s številko sledenja) o predvidenem času dostave (1-urni časovni okvir)

- brezplačen klic v primeru neuspešne prve dostave

- brezplačen klic v primeru neuspešne druge dostave

- brezplačna druga dostava

- brezplačna tretja dostava

V primeru, da ste kot način plačila izbrali »plačilo po povzetju«, odkupnino za vaš paket plačate neposredno kurirju DPD - na voljo imate plačilo z gotovino ali s plačilno kartico Mastercard, Maestro ali Visa. Stroške provizije za odkupnino krije prodajalec.

## DPD - alternativne možnosti prevzema paketa

DPD vam omogoča tudi alternativne možnosti prevzema paketa – prevzem na "Pickup lokacijah", v Sloveniji je na voljo več kot 480 Pickup lokacij, pakete pa je mogoče prevzeti tudi na bencinskih črpalkah Petrol in DPD skladiščih v Ljubljani in Mariboru.

Alternativne možnosti prevzema paketa vam utegnejo povzročiti dodatne stroške. Pri prevzemu paketa na bencinskem servisu Petrol kupcu nastane dodaten strošek za vročanje (predvidoma 0,3 €) in dodaten strošek za obdelavo odkupnine (predvidoma 0,85 €), aktualen cenik podjetja Petrol d.d. za prevzem paketa je dostopen na sledeči povezavi: <https://www.petrol.si/na-poti/zame/storitve-hip-point/posta>. S podatki o dodatnih stroških, ki vam utegnejo nastati pri drugih alternativnih možnostih prevzema paketov ter s podatki o načinih plačila in s tem povezanih provizijah (z izjemo prevzema paketa na bencinskem servisu Petrol), prodajalec ne razpolaga. Predlagamo, da se o dodatnih stroških, možnih načinih plačila ter provizijah v zvezi z alternativnimi možnostmi dostave predhodno pozanimate neposredno pri DPD (kontaktni podatki DPD se nahajajo na sledeči povezavi: [https://www.dpd.com/si/home/koristne\\_povezave/dpd\\_kontakt](https://www.dpd.com/si/home/koristne_povezave/dpd_kontakt)).

### **12. Izdaja računa**

Prodajalec skupaj z naročenimi artikli kupcu pošlje natisnjen račun. V primeru osebnega prevzema prejme kupec natisnjen račun za nakupljene artikle ob njihovem prevzemu. Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom ter podano obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov na računu in o morebitnih napakah obvestiti prodajalca v osmih dneh od prejema. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov se ne upošteva.

### **13. Darilni bon**

Darilni bon je izkazni papir, ki ga prodajalec proti plačilu izda v elektronski obliki (kupec prejme e-mail s kodo darilnega bona). Vsak darilni bon je označen s svojo kodo (unikatno serijsko številko), prodajalec e-baby pa ga je zavezan sprejeti kot plačilo za artikle, ki so naprodaj v spletni trgovini e-baby. Po dogovoru se lahko pošlje tudi bon v tiskani obliki.

Darilni bon je možno kupiti v spletni trgovini e-baby. Za nakup darilnega bona veljajo enaka določila pogojev poslovanja kot za nakup drugih artiklov, razen načina plačila. Darilni bon je možno plačati s plačilno ali kreditno kartico. Veljavnost darilnega bona je 1 leto od izdaje bona razen v primeru, ko prodajalec na bonu to drugače označi.

Menjava darilnega bona za gotovino ni možna. Bon je unovčljiv le v celotnem znesku. V primeru, da je vrednost nakupa višja od vrednosti darilnega bona, mora imetnik darilnega bona razliko doplačati. Vrednost nakupa mora biti enaka ali višja od vrednosti darilnega bona.

Uporaba darilnega bona (na zadnjem koraku nakupa):

Izberite artikle, ki jih želite kupiti in jih dodajte v košarico. Kliknite "Nadaljujte na plačilo".

Vpišite naslov za dostavo, izberite način dostave in kliknite "Naslednja".

Na dnu strani v okence "Uporabi kodo popusta" vnesite kodo darilnega bona ter kliknite "Uporabi popust". Če želite unovčiti več bonov, ločite posamezne kode s presledkom ali vejico. Ko vpišete kode, se vrednost darilnih bonov avtomatsko odšteje od cene vašega naročila. Ostane znesek, ki ga je treba še poravnati.

Nato izberite način plačila (za doplačilo razlike), po potrebi spremenite naslov za dostavo, obkljukajte okenca ter kliknite "Oddaj naročilo".

### **14. Promocijske kode**

Promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu in je časovno omejena. Aktivno promocijsko kodo najdete na naslovni strani oglasnega sporočila, na strani posameznega oddelka, v našem e-obveščevalcu ali drugih medijih.

Uporaba promocijske kode (na zadnjem koraku nakupa):

Izberite artikle, ki jih želite kupiti in jih dodajte v košarico. Kliknite "Nadaljujte na plačilo".

Vpišite naslov za dostavo, izberite način dostave in kliknite "Naslednja".

Na dnu strani v okence "Uporabi kodo popusta" vnesite kodo ter kliknite "Uporabi popust". Ob nakupu je mogoče uporabiti le eno promocijsko kodo, ki ustreza pogojem za popust. V primeru uspešne uporabe promocijske kode se vrednost popusta avtomatsko odšteje od cene naročila.

Nato izberite način plačila, po potrebi spremenite naslov za dostavo, obkljukajte okenca ter kliknite "Oddaj naročilo".

- Kode za akcijske ponudbe ni možno združevati ali jih uporabljati skupaj s kodami za popuste.

- Prosimo, upoštevajte, da lahko nekatere kode za popuste uveljavite le pri nakupu artiklov določene kategorije. Pri vsakem artiklu, ki ga naročate, najdete označbo kategorije.

Posebne kode, ki jih prejmete ob nakupu veljajo na blagovne znamke: Poldaun, Yokodesign, Don Dobinio, Pickart Design, Malumi, Snap the Moment, Small Foot, Little Dutch, Ergo Baby, Bibs dude, Pippi, Jollein, Tikiri, Bonikka in Cottonmoose.

## 15. Kompleti

Komplet je skupek dveh do šestih artiklov. Ob artiklu vam sistem lahko ponudi še druge artikle in s tem prihranite pri ceni. Za dodaten artikel znotraj kompleta veljajo posebni prihranki, ki bodo že pred oddajo spletnega naročila vidni v košarici.

Kaj moram še vedeti o kompletih?

Morebitna darila, ki so dodana posamičnim artiklom, se pri tvorjenju kompleta ne ohranijo (kompleti se vedno tvorijo brez daril).

Znotraj različnih kompletov so tudi prihranki različni. Promocijskih kod in drugih morebitnih kod za popuste ni mogoče uporabiti znotraj kompletov.

Če se na željo kupca pred zaključkom naročila naredi sprememba količine artiklov v naročilu in le-ta več ne zadostuje pogojem za tvorjenje kompleta, si pridržujemo pravico do cen brez dodatnega prihranka.

## 16. Postopek obveščanja o nakupu

### 1. Potrditev prejema naročila

Po uspešni oddaji naročila kupec prejme avtomatsko e-mail sporočilo, da je naročilo sprejeto, skupaj s podrobnostmi naročila, z naslovom **e-baby.si: Novo naročilo #**.

Če potrditve naročila ne najdete pod zavihkom "Glavno", preglejte tudi zavihka "Posodobitve" in "Promocije". V kolikor potrditve naročila še vedno ne najdete, v iskalnik vpišite "ebaby". Zelo redko se zgodi, da bi naše elektronsko sporočilo zašlo v nezaželjeno pošto - v kolikor je temu tako, vas vljudno naprošamo, da nas o tem obvestite s posnetkom zaslona (print screen). V kolikor naročila še vedno ne najdete, ste najverjetneje vpisali napačen e-mail naslov - v tem primeru nam pišite na naš e-mail naslov info@e-baby.si, da zadevo uredimo.

Registriranim uporabnikom so podatki o statusu in vsebini naročila dostopni tudi na spletni strani www.e-baby.si.

Izdelki, katere lahko kupec naroči preko spletne trgovine, so praviloma na zalogi v skladišču prodajalca. Izjema so personalizirani izdelki ter izdelki, glede katerih je kupec na produktni strani posebej obveščen o tem, da so na zalogi pri dobavitelju. V izjemnih primerih, da naročenega izdelka dejansko ni na zalogi v skladišču prodajalca, je prodajalec izključno vezan na dobavo s strani svojega dobavitelja/proizvajalca in na čas, v katerem lahko ta dobavitelj/proizvajalec dostavi artikel do prodajalca.

Prodajalec naročilo po njegovem prejemu pregleda, preveri dobavljivost naročenih artiklov in naročilo potrdi oziroma z razlogom zavrne. Prodajalec lahko za preverjanje podatkov ali zaradi zagotavljanja točnosti dobave kontaktira kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko. Prodajalec sproti kupca obvešča o ažurnih podatkih v zvezi z dobavo artiklov. Če je dobavna doba zelo dolga in kupec ne želi čakati, lahko kupec to sporoči prodajalcu, ki bo artikel odstranil iz naročila in vrnil kupcu morebitna že vplačana sredstva, ostale artikle iz naročila pa po izbiri kupca ali dobavil ali pa celotno naročilo storniral. Če dobavitelj/proizvajalec prodajalcu ne potrdi dobavljivosti naročenih artiklov najkasneje do izteka treh mesecev od dneva oddaje naročila, lahko prodajalec naročilo kupca zavrne iz razloga, ker artikel ni na razpolago. Z dnem zavrnitve naročilo kupca preneha veljati. Prodajalec ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi daljših dobavnih rokov ali zaradi nedobave artiklov, ki jih prodajalec nima na zalogi v lastnem skladišču.

## 2. Naročilo je odpremljeno/Naročilo je pripravljeno za prevzem

Prodajalec v dogovorjenem roku naročilo pripravi, odpošlje oziroma pripravi za osebni prevzem ter o tem obvesti kupca z e-mail sporočilom, z naslovom **e-baby.si: Status naročila #**

V primeru, da se kupec pravočasno odloči za preklic naročila, mora prodajalca o tem nemudoma obvestiti na telefonsko številko 040822996 ali po e-mailu na naslov info@e-baby.si. Če se zgodi, da je naročilo že odpremljeno, pošiljko kupec zavrne dostavni službi. V primeru osebnega prevzema (ko je artikel že pripravljen na prevzem), pa kupec prav tako svojo željo po preklicu naročila sporoči prek zgoraj omenjene telefonske številke ali po zgornjem e-mailu.

## 17. Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe

Potrošnik (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 začne teči naslednji dan po datumu prevzema artiklov.

Obvestilo o odstopu od pogodbe lahko potrošnik predloži [na obrazcu za odstop od pogodbe](#) ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe (138. člen ZVPot-1). Odstop od pogodbe potrošnik sporoči na e-naslov prodajalca: info@e-baby.si

V primeru odstopa od pogodbe potrošnik prejeti artikel na svoje stroške dostavi na poslovni naslov prodajalca:

E-PALACE d.o.o. (PE Radovljica)  
Vurnikov trg 4  
4240 Radovljica

Potrošnik mora vrniti artikel prodajalcu nemudoma po obvestilu o odstopu od pogodbe. Skrajni rok za vračilo izdelka je 14 dni po obvestilu o odstopu od pogodbe, s potekom tega roka pa potrošnikova pravica do odstopa od pogodbe ugasne.

Stroške vračila blaga v zvezi z odstopom od pogodbe krije potrošnik.

Potrošnik po 141.čl. ZVPot-1 v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga.

Potrošnik po 142.čl. ZVPot-1 odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Povračilo nastale škode na izdelkih, ki jo namenoma ali z malomarnosti povzroči kupec, uveljavlja prodajalec po splošnih pravilih obligacijskega prava v ločenem postopku, neodvisno od morebitne odločitve Tržnega inšpektorata RS.

V izogib kasnejšim neprijetnostim prodajalec stranke vljudno naproša, naj izdelkov ne odpirajo, v kolikor za ugotovitev barve ali dimenzije to ni nujno potrebno. Dimenzija je jasno vidna na sami embalaži izdelka, barva pa skozi embalažo, ki je vsaj na enem delu transparentna (kot npr. baldahin). Z ozirom na dejstvo, da bo vrnjen izdelek najverjetneje uporabila druga stranka, vas prodajalec vljudno naproša za vestno ravnanje z izdelki, ki jih nameravate vrniti – izdelkov ne perite, embalažo previdno odprite in jo do odločitve shranite. Prodajalec bo v primeru vračila izdelka, ki je v takem stanju, da ni več primeren za nadaljnjo prodajo, zoper potrošnika uveljavljal zahtevek za povračilo zmanjšane vrednosti blaga.

Vračilo opravljenih plačil v zvezi z odstopom od pogodbe bo izvedeno takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v roku 14 dni od prejema sporočila o odstopu od pogodbe. Podjetje si v skladu s 143. čl. ZVPot-1 pridržuje pravico, da zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se je potrošnik izrecno strinjal uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri pogodbah, katerih predmet je artikel, ki je izdelan po natančnih navodilih potrošnika, ki je prilagojen njegovim osebnim potrebam, ki zaradi svoje narave ni primeren za vračilo ter pri pogodbah o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat.

Izdelki, ki niso primerni za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat, so predvsem sledeči izdelki, ki so tudi primeroma naštet:

- izdelki, ki jih otrok daje v usta - dude, cuclji, grizala, stekleničke in lončki za pitje, jedilni pribor, drugi netekstilni izdelki, namenjeni lajšanju bolečin ob izražanju zob
- izdelki, ki so namenjeni osebni higieni - škarje in ščipalci za nohte, blazinice za dojenje, klasične plenice, previjalne podloge za enkratno uporabo, čistilni robčki, aspiratorji za nos

Pečat je posebna nalepka ali del embalaže, s pomočjo katere se lahko dokazuje nedotaknjenosti zapore.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil koriščen bonus ali popust (kot npr. poseben popust ob nakupu kompleta, kombinacije izdelkov, morebitna brezplačna poštnina ob nakupu določenega izdelka ipd.) ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se kupcu ne vrnejo (kupcu se vrne le vplačani znesek), uporabniku pa se obenem vrne koriščen bonus ali promocijska koda. Darni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in se vrne uporabniku kot darilni bon, vplačani znesek pa se vrne na TRR uporabnika.

Pravico do zamenjave artiklov in vračila kupnine v primeru uveljavljanja garancije in stvarnih napak natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov.

V primeru zaporednega ali simultane uveljavljanja odstopov od pogodbe, iz katerih je razvidna očitna zloraba instituta odstopa od pogodbe, je potrošnik v skladu s splošnimi pravili Obligacijskega zakonika odgovoren za nastalo ekonomsko škodo.

## **18. Odstop potrošnika od pogodbe za artikle iz kompleta**

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe za enega izmed artiklov, ki so tvorili komplet, lahko zanj zahteva vračilo kupnine. Potrošnik lahko vrne enega ali več artiklov iz kompleta. Pri odstopu od pogodbe za artikel iz kompleta potrošnik dobi vrnjen znesek v višini vplačanih sredstev za dotični artikel, ki ga vrača.

## **19. Seznanitev potrošnikov z zakonskim jamstvom za skladnost blaga (71. - 87.čl. ZVPot-1)**

Prodajalec dobavi potrošniku blago, ki izpolnjuje subjektivne in objektivne zahteve za skladnost blaga ter odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Subjektivne zahteve za skladnost blaga: Blago je skladno prodajno pogodbo zlasti, kadar je to primerno:

1. ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
2. je 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;
3. je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter
4. je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Objektivne zahteve za skladnost blaga: Blago mora tudi:

1. ustrezati 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;
2. biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;
3. biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitve ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in
4. biti take količine ter imeti značilnosti in druge 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.

Razbremenitev odgovornosti prodajalca za neskladnost blaga: Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost blaga, če je prodajalec potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Neskladnost zaradi nepravilne namestitve: 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 namestitve, 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.

Pravice tretjih oseb: Kadar omejitev, ki je posledica kršitve pravic tretje osebe, zlasti pravic intelektualne lastnine, preprečuje ali omejuje uporabo blaga v skladu s 72., 73., 74. in 75. členom ZVPot-1, je potrošnik upravičen do jamčevalnih zahtevkov zaradi neskladnosti blaga v skladu z ZVPot-1, razen če drugi zakon določa ničnost ali razveljavitev prodajne pogodbe zaradi kršenja pravic tretjih oseb.

Objektivni rok in prepoved omejitve ali izključitve odgovornosti

Jamčevalni rok: Prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga. Če je predmet prodajne pogodbe rabljeno blago, znaša rok eno leto.

Prepoved omejitve ali izključitve odgovornosti: S pogodbeno določbo ni mogoče omejiti ali izključiti odgovornosti prodajalca za neskladnost blaga, kot je določena z ZVPot-1. Pogodbena določba, ki temu nasprotuje, je nična.

Dokazno breme: Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Jamčevalni zahtevki v primeru neskladnosti

V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod spodnjimi pogoji in v sledečem vrstnem redu upravičen da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali 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 blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka iz prvega odstavka 81.čl. ZVPot-1.

Vzpostavitev skladnosti: Potrošnik lahko od prodajalca zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko prodajalec obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega potrošnik blago potrebuje.

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 prodajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

Šteje se, da je skladnost blaga vzpostavljena brezplačno, če prodajalec nosi tudi plačilo potrebnih stroškov, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti blaga, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela ali materiala.

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.

Zgoraj omenjene okoliščine so zlasti vrednost, ki bi jo imelo blago, če ne bi bilo neskladno, pomen neskladnosti in možnost, da bi se potrošniku brez znatnih nevšečnosti zagotovil drug jamčevalni zahtevk.

Prodajalec lahko zavrne potrošnikov jamčevalni zahtevk za vzpostavitev skladnosti blaga, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali če bi mu povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, tudi tistih iz prejšnjega odstavka.

Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebno popravilo ali zamenjava blaga, da potrošnik blago na voljo prodajalcu. Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebna zamenjava blaga, prodajalec zamenjano blago vzame nazaj na lastne stroške.

Kadar je treba blago, ki je bilo nameščeno v skladu z njegovo naravo in namenom, preden se je pokazala neskladnost, za namene popravila ali zamenjave blaga odstraniti, obveznost popravila ali zamenjave blaga vključuje tudi odstranitev neskladnega blaga in namestitvev nadomestnega ali popravljenega blaga oziroma kritje stroškov te odstranitve in nove namestitve.

Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo zamenjanega blaga v obdobju pred zamenjavo.

Znižanje kupnine in odstop od prodajne pogodbe: 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 zahtevk za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom 82. člena ZVPot-1;

- 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.

Ne glede na prejšnji odstavek lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

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.

Odstop od prodajne pogodbe potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe.

Kadar se neskladnost nanaša le na del blaga, dobavljenega na podlagi prodajne pogodbe, in obstaja razlog za odstop od prodajne pogodbe v skladu s prvim ali drugim odstavkom 83. Člena ZVPot-1, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe v zvezi s tem blagom in katerim koli drugim blagom, ki ga je pridobil skupaj z neskladnim blagom, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal le blago, ki je skladno.

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, potrošnik prodajalcu na stroške prodajalca vrne blago.

Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi prodajalec.

Obvestilo o neskladnosti in pregled blaga: Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost.

Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bilo blago kupljeno, ali pa ga sporoči zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil prodajno pogodbo.

Potrošnik prodajalcu omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

Obstoj neskladnosti: Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, prodajalec o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

Rok za vračilo plačanega zneska ali dela kupnine: Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, prodajalec potrošniku vrne plačan znesek nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj.

Kadar potrošnik v skladu s tretjim odstavkom 83. člena ZVPot-1 zahteva sorazmerno znižanje kupnine, prodajalec vrne del kupnine v osmih dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

Izguba pravic: Pravice iz prvega odstavka 81. člena ZVPot-1 prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

## **20. Varnost spletne trgovine**

Prodajalec uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil. Spletna trgovina med drugim uporablja 256-bitni SSL certifikat, ki ga je izdala za to pooblaščen organizacija.

Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbita prodajalec in pogodbeni ponudnik plačilnih storitev Stripe z uporabo najnaprednejših varnostnih orodij in praks za ohranjanje visoke ravni varnosti.

Avtorizacije kreditnih kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah z uporabo avtentikacije 3DS2. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku prodajalca.

## **21. Varovanje osebnih podatkov**

Podjetje E-PALACE d.o.o., ki je upravljalec in lastnik spletne trgovine [www.e-baby.si](http://www.e-baby.si), se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1).

Vse podrobne informacije v zvezi z obdelavo osebnih podatkov si lahko ogledate v dokumentu POLITIKA ZASEBNOSTI.

## **22. Pravila nagradnih iger**

Opredelitev pojmov

Organizator nagradne igre je prodajalec. Udeleženec nagradne igre je fizična oseba, ki v sodeluje v razpisanih nagradnih akcijah.

Dobitnike nagrad določi funkcija računalniškega izbora naključno ali jih določi komisija organizatorja.

Pravica sodelovanja v nagradni igri (in ostalih podelitvah artiklov ali bonov)

Udeleženci nagradne igre so lahko fizične osebe, ki so državljani Republike Slovenije. V nagradni igri ne morejo sodelovati osebe, zaposlene pri organizatorju nagradne igre ter osebe zaposlene pri drugih pravnih osebah, povezanih z izvedbo te nagradne igre. Pravne osebe ne morejo biti udeleženci nagradne igre. V nagradni igri ne morejo sodelovati osebe, ki ne sprejmejo pravil nagradne igre. Šteje se, da je udeleženec sprejel pravila nagradne igre s tem, ko je sodeloval v razpisani nagradni igri.

Pravila sodelovanja v nagradni igri

Za sodelovanje v nagradni igri ni potreben nakup storitev ali proizvodov organizatorja nagradne igre.

Elektronsko nagradno žrebanje

V žrebanju lahko sodelujejo vsi udeleženci nagradne igre. En udeleženec lahko v nagradnem žrebanju sodeluje samo enkrat. Rezultat žreba je dokončen. Pritožba ni mogoča. Dobitnik bo o prejetju in načinu prevzema nagrade obveščen po elektronski pošti.

Obveznosti izžrebanca

Izplačilo nagrade v gotovini ni možno, ravno tako je ni mogoče zamenjati za drug artikel.

Dobitnik je dolžan organizatorju nagradne igre v pisni obliki (e-pošta) posredovati svoje osebne podatke - ime, priimek, naslov, e-naslov in telefonsko ter davčno številko, vse najkasneje v sedmih dneh po prejemu obvestila, da je dobitnik nagrade.

Plačilo vseh davkov od nagrad (vključno z DDV-jem) je odgovornost organizatorja. Organizator bo dobitnikom nagrad poslal potrdilo v skladu z zakonom o dohodnini in pravilnikom o dostavi podatkov za odmero dohodnine. Nagrajenec je dolžan prijaviti vrednost nagrade v napoved za odmero dohodnine. Ob prevzemu nagrade je nagrajenec dolžan izpolniti izjavo o prevzemu nagrade. Organizator ni odgovoren za davke, ki se lahko pojavijo v povezavi s kakšnimi drugimi nagradami. V kolikor nagrajenec ne izpolni vseh obveznosti, se šteje, da nagrajenec nagrade ne želi sprejeti ter je tako organizator v razmerju do nagrajenca prost vseh obveznosti po tej nagradni igri in pridobi pravico z nagrado razpolagati v kakršenkoli drug namen. Nagrade niso prenosljive.

V kolikor organizator nagradne igre v roku treh (3) delovnih dni od trenutka, ko dobitnik pošlje obvestilo o tem, da je bil izžreban, iz katerega koli razloga (npr.: dobitnik izjavi, da nagrade ne želi sprejeti, naslov ali elektronski naslov je nepopoln ali napačen ipd.) ne prejme vseh potrebnih podatkov ter izjave, da želi prejeti nagrado, se

šteje, da dobitnik nagrade ne želi sprejeti ter je tako organizator v razmerju do izžrebanca prost vseh obveznosti po tej nagradni igri in pridobi pravico z nagrado razpolagati v kakršenkoli drug namen.

#### Varstvo osebnih podatkov

Organizator nagradne igre vse osebne podatke, ki jih ob izvedbi nagradne igre pridobi od udeležencev, varuje v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Organizator sme osebne podatke, pridobljene od udeležencev uporabljati izključno za namene, za katere so bili pridobljeni. Udeleženec nagradne igre soglašaja, da mu organizator lahko pošilja obvestila v zvezi s ponudbo organizatorja. Udeleženec oziroma njegov skrbnik ali zakoniti zastopnik lahko kadarkoli prekliče svoje soglasje za uporabo osebnih podatkov, pridobljenih v nagradni igri za namene neposrednega trženja. Organizator nagradne igre si pridržuje pravico, da podelitev nagrad organizira kot javni dogodek. S sodelovanjem v nagradni igri udeleženec dovoljuje, da se njegovo ime in naslov uporabijo v avdio, foto in video materialu organizatorja nagradne igre. Izžrebanec dovoljuje organizatorju nagradne igre objavo svojih osebnih podatkov v sredstvih javnega obveščanja in na svetovnem spletu z namenom obveščanja o rezultatih žrebanja oziroma prevzema nagrade.

#### Objava pravil nagradne igre

Udeleženci nagradne igre z oddajo svojih podatkov prek vnosne forme na tej strani soglašajo, da so s pravili seznanjeni in se zavezujejo, da bodo ravnali v skladu s pravili nagradne igre. V primeru kakršnegakoli spora ali nejasnosti štejejo ta pravila za primarna v odnosu do vseh morebitnih drugih objav, bodisi v tiskani, elektronski ali katerikoli drugi obliki.

### **23. Komunikacija**

Prodajalec bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo le, če se s tem uporabnik izrecno strinja (prijava na e-novice), in v skladu z določili ZEKom-1.

Oglasna elektronska sporočila prodajalca bodo vsebovala naslednje sestavine:

- jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila,
- pošiljatelj 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 uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo prodajalec izrecno spoštoval.

Oglasna sporočila bodo jasno razvidna in jasno ločena od iger in tekmovanj.

### **24. Ocene, mnenja in priporočila**

Mnenja, ocene in priporočila, ki jih kupci napišejo, so del funkcionalnosti spletne trgovine, in so namenjeni skupnosti vseh uporabnikov.

Prodajalec omogoča, da mnenje napiše katerikoli uporabnik spletne trgovine, pred dokončno objavo pa jih prodajalec pregleda. Prodajalec ne bo objavil mnenj oziroma prispevkov, ki so kakorkoli žaljivi, neprimerni ali ki po oceni prodajalca ne nudijo koristi drugim uporabnikom in obiskovalcem.

Z oddajo mnenja ali komentarja se uporabnik izrecno strinja s pogoji uporabe njegovega mnenja ali komentarja in prodajalcu dovoljuje objavo dela ali celotnega teksta v vseh elektronskih in drugih medijih. Prodajalec ima pravico vsebino mnenja ali komentarja uporabljati časovno neomejeno in za katerikoli namen, ki je v poslovnem interesu prodajalca, vključno z objavo v oglasih ali drugih marketinških komunikacijah. Avtor mnenja hkrati izjavlja in zagotavlja, da je lastnik materialnih in moralnih avtorskih pravic za napisana mnenja in komentarje ter da te pravice neizključno in časovno neomejeno prenaša na prodajalca.

## **25. Omejitev odgovornosti**

Prodajalec se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. Kljub temu pa se lahko lastnosti artiklov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da prodajalec ne uspe popraviti podatkov na spletnih straneh. V takem primeru bo prodajalec kupca obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali zamenjavo naročenega artikla.

Prodajalec ne odgovarja za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci. Prodajalec mnenja pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Prodajalec ne odgovarja za informacije v mnenjih in se omejuje od kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih.

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

## **26. Pritožbe in spori**

Prodajalec spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Prodajalec se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec s prodajalcem lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 040822996 ali po elektronski pošti na [info@e-baby.si](mailto:info@e-baby.si). Pritožba se odda prek e-poštnega naslova [info@e-baby.si](mailto:info@e-baby.si). Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Prodajalec si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

## **27. Izvensodno reševanje potrošniških sporov**

E-PALACE spletna prodaja d.o.o. ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga lahko potrošnik sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

## **28. Opis postopka za sklenitev pogodbe**

### Pregled spletne trgovine

#### **1. VSTOP V SPLETNO TRGOVINO**

Ob vstopu na spletno stran [www.e-baby.si](http://www.e-baby.si) si lahko na vrhu strani v meniju ogledamo različne kategorije izdelkov, ki jih ponuja spletna trgovina. V spletno trgovino lahko vstopimo s klikom na eno izmed kategorij ali pa s klikom na eno izmed podkategorij, ki se odprejo navpično navzdol znotraj glavnih kategorij. V spletno trgovino lahko vstopimo tudi s klikom na enega izmed klikabilnih bannerjev oziroma slik ter tudi s klikom na katerikoli klikabilen izdelek.

#### **2. BRSKANJE PO SPLETNI TRGOVINI**

Najprej v meniju izberemo kategorijo izdelkov, ki nas zanima (primer: Posteljina). Ob kliku nanjo se odprejo vse podkategorije, ki spadajo v izbrano kategorijo (primer: Mala 120x60 cm, Velika 140x70 cm, Vzglavniki in odeje, Obrobe za posteljice, Baldahini, Za otroke 140x200 cm in Za košek, zibko ali voziček). Ob kliku na posamezno kategorijo ali podkategorijo si lahko ogledamo vse izdelke, ki spadajo v posamezno podkategorijo. Pod podkategorijami najdemo še podrobneje razdelane skupine izdelkov, ki se nahajajo na levi strani. Po spletni trgovini lahko brskate tudi z uporabo iskalnika, v katerega vpišete ključno besedo oziroma besede. Polje brskalnika se nahaja pri vrhu strani, ob ikoni z lupo. Ob kliku na izbrano skupino izdelkov znotraj podkategorije se nam prikažejo vsi izdelki, ki spadajo v to skupino izdelkov (primer: Baldahini).

### 3. OGLED IZDELKA

Ko najdemo izdelek, ki nas zanima, kliknemo nanj, da ga odpremo (produktna stran izdelka). Pod nazivom izdelka najdemo kratek, spodaj pa podrobnejši opis izdelka.

#### Postopek spletnega naročanja

#### 1. PRIJAVA V SPLETNO TRGOVINO

V spletno trgovino se lahko prijavimo ob začetku brskanja po spletni trgovini (zgoraj desno, pod ikono košarica) ali pa preko obrazca, ki se odpre, ko želimo zaključiti nakup. Če smo že registrirani v spletno trgovino, v obrazec vpišemo e-mail in geslo ter kliknemo gumb PRIJAVA. Če smo pozabili svoje geslo, kliknemo na povezavo »Ste pozabili vaše geslo« in sledimo navodilom za pridobitev novega gesla. Če v spletno trgovino še nismo registrirani, se lahko enostavno in hitro registriramo s klikom na gumba na desni strani obrazca. Na obrazcu se pokaže tudi možnost "naroči kot gost", saj spletna trgovina omogoča oddajo naročila tudi brez registracije.

#### 2. REGISTRACIJA

V posamezna polja vpišemo vse potrebne podatke in na koncu spodaj kliknemo gumb POŠLJI. Vsa polja označena z zvezdico so obvezna polja, ki jih je potrebno izpolniti, da lahko pošljemo registracijo.

#### 3. DODAJANJE IZDELKOV V KOŠARICO

Izdelek, ki ga želimo naročiti, v košarico premaknemo s klikom na gumb DODAJ V KOŠARICO. V košarico ves čas brskanja po spletni trgovini dodajamo izdelke. Na koncu, lahko pa tudi že vmes, si lahko izdelke v košarici ogledamo s klikom na ikono košarica. kjer se nam prikažejo nazivi izdelkov, količine in cene. V prikazanem polju lahko izdelke brišemo s klikom na križec ali spreminjamo količino.

#### 4. PREGLED KOŠARICE

V košarici si lahko ogledamo vse izdelke, ki smo jih med brskanjem dodali vanjo za nakup. Prikažejo se nazivi izdelkov, količine in cene. V prikazanem polju lahko izdelke brišemo s klikom na križec ali spreminjamo količino. Podroben pregled košarice nam omogoča klik na gumb OGLED KOŠARICE. V tem pogledu lahko količine spreminjamo v polju KOLIČINA in izdelke brišemo s klikom na ikono pod nazivom izdelka. Če količino spremenimo, kliknemo gumb POSODOBI NAKUPOVALNO KOŠARICO, da se nam obračuna končna vrednost za popravljeno količino. Če v košarico želimo dodati nove izdelke, kliknemo gumb NADALJUI Z NAKUPOVANJEM. Če imamo kodo s popustom, jo vpišemo v polje 'Vnesite kodo za popust / darilni bon' in nato kliknemo na gumb UPORABI POPUST. Če so v košarici vsi izdelki, ki jih želite naročiti, obkljukajte obvezna polja in kliknite gumb ZAKLJUČEK NAKUPA.

#### 5. NAKUP KOT GOST - NAKUP KOT REGISTRIRAN UPORABNIK

Naročilo oddajate kot gost, razen če imate pri nas že uporabniški račun. Če imate pri nas uporabniški račun, se vam po vnosu email naslova prikaže tekst "Račun pri nas že imate. Prijava ali nadaljujte kot gost.". S klikom na besedo "Prijava" se lahko prijavite v vaš uporabniški račun.

#### 6. NASLOV ZA DOSTAVO IN IZBIRA DOSTAVNE SLUŽBE

Izpolnite vsa obvezna polja, označena z zvezdico oziroma izberite enega od shranjenih naslovov za dostavo, če ste registrirani uporabnik. V kolikor želite spremeniti naslov za račun, odkljukate polje "Moj naslov za izstavitve računa in dostavo sta enaka" ter vpišete podatke za NASLOV ZA RAČUN. Izberite način dostave. Na voljo imamo dostava preko DPD (3,90 €), Pošte Slovenija (5,60 €) in osebni prevzem (0,00€).

#### 7. NAČIN PLAČILA

Izberite način plačila. Izbirate lahko med kartičnim plačilom, plačilom po povzetju in plačilom z nakazilom na TRR. Na tem mestu lahko vnesete kodo za popust.

## 8. POVZETEK NAROČILA

Ponovno preverite vse podatke, ki ste jih vnesli. Na tem mestu še vedno lahko spreminjate tako podatke kot tudi količine izdelkov v košarici in posamezne izdelke odstranite - cene in preračuni se ažurirajo sproti. Če so vsi podatki pravilni ter imate v košarici izdelke, ki jih želite kupiti, lahko zaključite nakup s klikom na gumb ODDAJ NAROČILO.

## 9. ZAKLJUČEK

Če je bilo naročilo uspešno oddano, na ekranu zagledamo napis »Naročilo uspešno oddano«. Na svoj e-naslov boste prejeli sporočilo z vsemi podatki o naročilu.

*Pogoji veljajo od 15.3.2017.*

*(Revidirano dne: 13.7.2018, 31.12.2019, 9.1.2020, 5.3.2020, 26.5.2022, 26.1.2023, 21.5.2026)*