

Splošni pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Keksarne Brodnjak so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-UPB2), na podlagi priporočil GZS in mednarodnih kodeksov za e-poslovanje.

Svetujemo vam, da pred uporabo spletne trgovine preberete spodaj napisane Pogoje poslovanja.

Z nakupom izrazite svoje strinjanje s spodaj navedenimi pogoji. Vsi zasebni podatki so strogo varovani. Prodajalec si pridržuje pravico do spremembe pogojev kadarkoli in brez vnaprejšnjega obvestila.

Podatki o podjetju

Keksarna Brodnjak d.o.o. (v nadaljevanju „prodajalec“)

Zvezna ulica 47

2000 Maribor

Matična številka: 1316621000

Telefon: 02 620 08 75, 02 613 15 81

E-pošta: keksarna.brodnjak@siol.net

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila).

Varovanje osebnih podatkov

Več o varovanju osebnih podatkov najdete na spletni strani: <https://www.brodnjak.si/varstvo-osebni-podatkov/>.

Vrste uporabnikov

Z registracijo na www.brodnjak.si postanete član v spletni trgovini Keksarne Brodnjak. Pravico do nakupa v spletni trgovini Keksarne Brodnjak imajo registrirani člani in tudi gostje, ki opravijo nakup brez ustvarjanja uporabniškega računa.

Ob registraciji v spletno trgovino pridobi obiskovalec uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo. Če želi uporabnik kadarkoli svoj naslov elektronske pošte ali geslo zamenjati z drugim, lahko to stori v svojem uporabniškem profilu.

Dostopnost informacij

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, matično in davčno številko),
- b) kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
- c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev,
- d) dostopnost izdelkov (vsak izdelek, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
- e) pogoje dostave izdelka (način, kraj in rok dostave),
- f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
- g) način plačila in dostave,
- h) časovno veljavnost ponudbe,

- i) rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
- j) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.

Ponudba artiklov in cene

Zaradi narave poslovanja prek spleta se ponudba in cene v spletni trgovini Keksarne Brodnjak občasno ažurirajo in spreminjajo. Cena v spletni trgovini Keksarne Brodnjak je enaka tako za registrirane člane kot za goste spletne trgovine. Vse cene vsebujejo DDV. Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo v naprej določene veljavnosti.

Naročilo in cene

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem je v spletni trgovini Keksarne Brodnjak sklenjena v trenutku, ko Keksarna Brodnjak kupcu pošlje prvo elektronsko sporočilo o potrditvi njegovega naročila. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za prodajalca kot za kupca.

Rok dostave

Čas dostave je odvisen od hitrosti pošiljanja dobaviteljev.

Izdelki naj bi bili predvidoma dostavljeni v roku 1-7 dni. Zaradi določenih razmer, kot so praznik v tujini, se lahko čas dostave podaljša. Prodajalec ne odgovarja za morebitno zamudo dostave.

Stroški dostave

1. GLS Slovenija

Dostavo izdelkov vršimo preko dostavne službe **GLS Slovenia**. Rok dostave je 1 do 7 delovnih dni od dneva pošiljanja.

Strošek dostave je odvisen od teže paketa.

Teža	Cena za paket
do 2 kg	4,9 €
do 5 kg	5,4 €
do 10 kg	5,8 €
do 15 kg	6,8 €
do 20 kg	7,1 €
do 30 kg	7,6 €
do 40 kg	9,0 €

Ceni se prišteje strošek pakiranja za posamezen paket v višini 0,70€.

Ob posebnih akcijah je lahko poštnina brezplačna ne glede na višino nakupa.

Eno uro pred predvidenim časom za dostavo bo dostavljavec GLS poklical in se z vami dogovoril o točnem kraju in času dostave. V primeru, da kupcu izdelka sploh ne bo mogoče dostaviti, ima kupec pravico zahtevati vračilo že plačane kupnine in že plačanih stroškov dostave blaga.

2. Osebni prevzem

Pri osebнем prevzemu v naših poslovalnicah v Mariboru in na Ptuju se na ceno prišteje samo strošek pakiranja za posamezen paket v višini 0,70€.

3. Po povzetju

V primeru plačila po povzetju, se doplača 1,25 € / paket oziroma odvisno od zneska odkupnine:

Znesek v €	Cena
50,00	1,25 €
100,00	1,75 €
200,00	2,25 €
500,00	3,25 €

Nad vrednostjo 500 €, se na paket prišteje 1,4 % odkupnine.

V primeru, da plačate s kartico vam GLS podjetje zaračuna dodatnih 1,13% provizije od zneska odkupnine. V primeru, da blago plačate vnaprej in vas ob dostavi pošiljke ni doma, vas kurir pokliče in se poskuša z vami dogovoriti za drug termin dostave. Če ste nedosegljivi, vam v nabiralniku pusti obvestilo za prevzem paketa na vam najbližji paketni trgovini (Petrol, Mercator itn.).

Načini plačila

Spletna trgovina BRODNJAK ponuja tri načine plačil vašega naročila. Izbrane izdelke lahko plačate preko PayPal, po povzetju ali po predračunu. Način plačila izberete v procesu nakupa.

1. Plačilo po povzetju

Naročen izdelek vam bo dostavilo podjetje GLS na naslov, ki ste ga navedli ob oddaji naročila. Kupnino s poštnino plačate GLS-ovem kurirju ob dostavi pošiljke z gotovino ali kreditno/debetno kartico.

2. Nakazilo po predračunu

Na e-naslov, naveden ob oddaji naročila, vam bomo poslali predračun za kupnino in poštnino za vaše naročilo. Ko boste predračun poravnali, bomo naročilo poslali v nadaljnjo obdelavo in vam v najkrajšem možnem času poslali naročene izdelke. Če predračuna ne boste poravnali v roku, navedenem na predračunu, bomo to razumeli kot preklic naročila. Izdelek boste prevezeli osebno v eni od naših poslovalnic, ki ste jo navedli ob oddaji naročila ali vam bo paket dostavilo podjetje GLS Slovenija na naslov, ki ste ga navedli ob oddaji naročila.

2. Paypal

Ob oddaji naročila vas bo spletna trgovina preusmerila na spletno stran družbe PayPal. Na spletni strani PayPal se vpišete s svojim e-naslovom in geslom ter pregledate znesek naročila. Če znesek ustreza znesku naročila, izberete plačilo z ustrezno debetno ali kreditno kartico in kliknete na gumb

Pay Now (Plačaj zdaj). Po obdelavi plačila bo PayPal izpisal povzetek plačila S klikom na gumb Return to Merchant (Vrnitev nazaj v trgovino) se boste vrnili nazaj na spletno stran Zaključek nakupa, kjer se bo izpisal tudi povzetek opravljenega nakupa. Izdelek boste prevezeli osebno v eni od naših poslovalnic, ki ste jo navedli ob oddaji naročila ali vam bo paket dostavilo podjetje GLS Slovenija na naslov, ki ste ga navedli ob oddaji naročila.

Izdaja računa

Prodajalec ob/po dostavi in plačilu naročenih artiklov kupcu pošlje tudi račun in sicer v pdf formatu na e-naslov kupca. Na računu sta razčlenjena cena in vsi stroški v zvezi z nakupom. Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila.

Postopek nakupa

1. **Izbira izdelka:** Na spletni strani www.brodnjak.si izberite izdelek in kliknite na povezavo „**Dodaj v košarico**“. Sistem vas obvesti, da je bil izdelek uspešno dodan v košarico. Če želite zaključiti nakup, kliknite desno povezavo „**Prikaži košarico**“. Sistem vas pripelje v nakupovalno košarico, s klikom na „**Nadaljuj na blagajno**“ pa zaključite nakup.
2. **Odstranitev izdelka iz nakupovalne košarice:** Na spletni strani www.brodnjak.si se v menijski vrstici v zgornjem desnem kotu, nahaja ikona nakupovalne košarice, v kateri se (po kliku na ikono) uporabniku prikaže košarica z izdelki, ki so jih med brskanjem po spletni trgovini dodali v nakupovalno košarico. Če želi uporabnik odstraniti določen izdelek iz nakupovalne košarice, mora klikniti na **križec „odstrani“** ob izbranem izdelku. Če želi uporabnik spremeniti količino izdelka v košarici, mora ob številki, ki predstavlja količino izdelka klikniti „**puščico gor**“ za povečanje količine ali „**puščico dol**“ za zmanjšanje količine izdelka. Spremembe količine izdelkov v košarici bodo osvežene s klikom na gumb „**Posodobi košarico**“
3. **Nakupovalna košarica:** Za dokončanje naročila morate izpolniti potrebna polja.
 1. Naslov za dostavo: vpisati je potrebno zahtevane kontaktne podatke, ki so označeni z rdečo zvezdico (ime, priimek, e-mail naslov, naslov, kraj, poštno številko in tel. številko), ki jih potrebujemo za potrditev in zaključek naročila ter dostavo izdelka.
 2. Obrazec omogoča, da se lahko ustvari uporabniški račun in so pri naslednjem naročilu podatki uporabnika že shranjeni.
 3. Strošek dostave: uporabnik izbere način dostave in pri tem vpiše tudi ime kraj ter poštno številko.
 4. Način plačila: uporabnik izbere način plačila: PayPal, Plačilo po povzetju ali Neposredna bančna transakcija (Nakazilo po predračunu).
 5. Pregled naročila: prikazani so izdelki, ki jih je uporabnik med brskanjem po spletni trgovini dodal v nakupovalno košarico. Cena izdelka, strošek poštnine, vrednost DDV-ja in skupni strošek za plačilo so razvidni v nakupovalni košarici, še preden se zaključi naročilo.
4. **Zaključek naročila:** Uporabnik lahko pregleda posredovane podatke za dostavo, način plačila, ki ga je izbral in vsebino nakupovalne košarice. Uporabnik potrdi naročilo s klikom na gumb „Kupite sedaj“. Če je bilo naročilo uspešno zaključeno, se na spletni strani izpiše tekst „Vaše naročilo je bilo uspešno. Hvala vam za nakup! Številka vašega naročila je: xxxx.“

Postopek obveščanja o nakupu

- Po oddaji naročila kupec prejme obvestilo po elektronski pošti, da je naročilo sprejeto.
- Prodajalec lahko za preverjanje podatkov ali zaradi zagotavljanja točnosti dobave pokliče

- kupca na njegovo kontaktno telefonsko številko.
- Postopek nakupa za pravne osebe je popolnoma enak kot za fizične osebe, le da na zaključku nakupa vpiše še naziv podjetja in davčno številko podjetja. Prav tako so enake možnosti plačila.

Pravica do odstopa potrošnika od pogodbe

- Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh podjetju na elektronski naslov (keksarna.brodnjak@siol.net) ali po kakšnem drugem komunikacijskem kanalu nedvomno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Obrazec za odstop od pogodbe na daljavo si lahko prenesete na tej povezavi <https://www.brodnjak.si/keksarna-brodnjak-obrazec-vcacilo-izdelka.pdf>.
- Potrošnik mora najkasneje v 14 dneh po sporočilu o odstopu od naročila podjetju vrniti blago. Potrošnik vrne blago na naslov: Keksarna Brodnjak, d.o.o., Zvezna ulica 47, 2000 Maribor, Slovenija. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od naročila, je neposredni strošek vračila blaga. Potrošnik mora artikel vrniti prodajalcu nepoškodovan in v nespremenjeni količini, razen če je artikel uničen, pokvarjen, izgubljen ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv potrošnik.
- Potrošnik ob vračilu blaga pošlje tudi račun za blago in osebne podatke ter transakcijski račun, na katerega želi prejeti vrnjeno plačilo. Vračilo plačila bomo opravili v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu od pogodbe.

Odgovornost za stvarne napake

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

Varnost

Prodajalec uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov ter plačil.

Pravno obvestilo

Spletna trgovina Keksarne Brodnjak in vsi podatki na njej, slike artiklov, grafični in video elementi na spletni strani so zaščiteni in jih ni dovoljeno reproducirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja Keksarne Brodnjak d.o.o.

Omejitev odgovornosti

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

Izključitev odgovornosti

Pridržujemo si pravico onemogočiti spletno stran ali onemogočiti dostop do nje zaradi tehničnih ali drugih težav in vzdrževanja, kar pomeni tudi onemogočenje ali oviro za uporabo spletne trgovine Keksarne Brodnjak. V primeru tehničnih težav na spletni strani si pridružujemo pravico preklicati

oddana naročila, katere je tehnična napaka prizadela. V primeru preklica naročil vas bomo obvestili v najkrajšem možnem času in vas seznanili z nadaljnjimi koraki. Sami morate zagotoviti ustrezno zaščito opreme (antivirus itd.) pred dostopom do spletne strani in uporabo le-te. Kupec mora zagotoviti ustrezno varnost in zaupnost tistih podatkov, ki se uporabljajo za prijavo na spletni strani (elektronski naslov, geslo).

Pritožbe in spori

Prodajalec spoštuje veljavno evropsko zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti.

Pritožba se odda prek e-poštnega naslova keksarna.brodnjak@siol.net. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Prodajalec bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka.

Prodajalec se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si prodajalec prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

V primeru sodnega reševanja sporov je pristojno sodišče po stalnem prebivališču potrošnika.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nobenega 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. Prodajalec, ki kot ponudnik blaga omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na povezavi <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>.

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

V Mariboru, 01.12.2019