

## SPLOŠNI PRODAJNI POGOJI

Splošni prodajni pogoji za spletno trgovino Muse2Be (<https://muse2be.com>) urejajo poslovanje in pogodbeni odnos med spletno trgovino Muse2Be in obiskovalci spletne trgovine oz. kupci. Sestavljeni so v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, Zakonom o elektronskih komunikacijah in Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Spletna trgovina Muse2Be (v nadaljevanju spletna trgovina) je v lasti in upravljanju podjetja Brigita Križman s.p., Cesta na Markovec 1, 6000 Koper, Slovenija, davčna številka: SI61938017 (v teh splošnih pogojih označen tudi kot »Muse2Be«). Več o podjetju in vizitko podjetja dobite na naslednji povezavi <https://muse2be.com/kontakt>.

Za vsa naročila, nakupe in preostale storitve, ki se naročijo prek spletne trgovine, veljajo izključno predmetni Splošni prodajni pogoji za spletno trgovino Muse2Be (v nadaljevanju tudi »splošni pogoji«).

Splošne pogoje za spletno trgovino lahko kadarkoli izberete, natisnete in shranite kot PDF. Nahajajo se na dnu spletnega mesta.

## Pomoč uporabnikom - kontakti

Če potrebujete splošne informacije o spletnih naročilih, spletni dostavi ali vračilih blaga ter o uporabi spletne strani, se lahko obrnete na naše osebje:

e-naslov: [info@muse2be.com](mailto:info@muse2be.com)

## Cene

Vse cene izdelkov v spletni trgovini so navedene v evrih (EUR) in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV). Cene, prikazane na spletnem naslovu <https://muse2be.com>, se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Cena, ki zavezuje kupca, je cena, ki velja v trenutku oddaje naročila.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti. V primeru, da se cena artikla med obdelavo naročila spremeni, se ponudnik zavezuje, da bo poskušal poiskati rešitev, da bosta zadovoljni obe strani. V nasprotnem primeru bo ponudnik kupcu omogočil odstop od nakupa.

## Prijava oz. registracija

Izdelke v spletni trgovini lahko kupujete kot gost (brez uporabniškega računa) ali kot registriran kupec (z uporabniškim računom), oboje v nadaljevanju kot »kupec«. Tako za registrirane kupce, kot tudi za goste spletne trgovine velja, da morajo za uspešen nakup označiti polje za strinjanje s splošnimi pogoji poslovanja, ter polje za strinjanje z obdelovanjem osebnih podatkov. Gre za obdelavo osebnih podatkov za namene izvajanja storitev v okviru spletne trgovine. Kupec mora za opravo nakupa v spletni trgovini vnesti: ime, priimek, naslov, mesto, poštna številka, država, elektronski naslov ter kontaktni telefon. Te podatki so potrebni za izvedbo naročila. Kupec mora biti za nakup star vsaj osemnajst let.

Neregistrirani kupci, ne morejo izkoriščati prednosti, ki jih nudi registracija na spletni strani, kot so:

- enostavno ponovno naročanje brez ponovnega vnosa podatkov
- možnost pregleda stanja odprtih naročil
- možnost vpogleda v arhiv nakupov in naročil
- unovčenje darilnih bonov
- unovčenje dobropisov zaradi vračila
- plačilo po ponudbi ter izdaja računa na podjetje
- plačilo z odlogom
- hitrejše reševanje reklamacijskih zahtevkov

- hitrejša menjava blaga (v okviru pogodbenih pravic)
- spreminjanje naslova za prejem pošiljke

Za varno hranjenje uporabniškega imena in gesla je kupec odgovoren sam. V primeru suma, da je ogrožena varnost njegovega uporabniškega računa, je kupec dolžan svoje geslo takoj spremeniti. Kupec z vnosom svojih podatkov ob registraciji zagotavlja, da so vneseni podatki pravilni.

## Naročila – postopek nakupa

Na spletni trgovini lahko obiskovalec poišče želeni produkt na več načinov:

- izdelek lahko poišče s pomočjo navigacijskega menija. Kazalec miške postavi na zeleno kategorijo v meniju in izbere zeleno podkategorijo;
- izdelek lahko poišče tudi s pomočjo iskalne vrstice. V okence se vpiše ime ali ključna beseda zelenega izdelka.

Obiskovalcu se nato odpre podstran z izdelki izbrane podkategorije. Na levi strani zaslona se nahaja filter določenih atributov izdelka za lažje iskanje. Možen je predogled izdelka – prikazana je slika izdelka (ob pomiku kazalca na sliko se nam prikažejo ikone za hitro dodajanje izdelka v košarico, ime izdelka ter cena. Ob kliku na sliko izdelka ali ime se obiskovalcu odpre podstran izdelka, kjer najdemo:

- slike izdelka (klik na sliko jo poveča). Navedeno je tudi, če je izdelek nov in/ali izpostavljen ali pa ima popust.
- ime izdelka in povezava do rubrike kamor lahko napišemo mnenje o izdelku.
- cena izdelka – lahko se razlikuje glede na izbrano varianto izdelka
- informacija o zalogi izdelka (če izdelka ni na zalogi je možno poslati povpraševanje, s pritiskom na »Pokličite za ceno«.)
- vse variante izdelka, ki so na voljo
- različne možnosti: deljenje izdelka (e-sporočilo, socialna omrežja), podrobnosti izdelka, mnenja ostalih kupcev.

Na desni strani so okenca kamor se vpiše zeleno količino izdelkov. Izdelek oziroma izdelke doda obiskovalec v košarico s klikom na gumb »dodaj v košarico« na dnu rubrike. Ko obiskovalec doda izdelek v košarico se pojavi okno s predogledom košarice. Tako lahko obiskovalec, če želi, nemudoma zaključi nakup s klikom na »Blagajna«. Če obiskovalec izbere opcijo »Pregled košarice« bo preusmerjen na stran, ki vodi do pregleda košarice in zaključek nakupa. Tam je kupcu omogočeno urejanje košarice (spreminjanje količine in/ali morebitna odstranitev izdelkov). Po vsaki spremembi količin je potrebno pritisniti na gumb »posodobi nakupovani voziček«. Morebitno kodo za popust vnese obiskovalec v polje namenjeno za to, ter kodo potrdi s pritiskom na »Uporabi popust«.

Če želi obiskovalec popolnoma izprazniti košarico naj pritisne na »Počisti nakupovani voziček«, če želi dodati še kakšen izdelek izbere »Nadaljuj nakupovanje«. Na istem mestu se nahaja tudi povezava na zaključek naročila – »Nadaljujte na plačilo«, kjer kupec vnese svoje osebne podatke za naročilo. Manjkajoče ali napačne vsebine se prikažejo z rdečim okvirjem in opozorilom za popravek. Na tem mestu se izbere tudi način dostave.

Klik na gumb »Naslednja« pripelje obiskovalca do izbire načina plačila:

- plačilo s storitvijo PayPal (klik na moder gumb z napisom »Pay with PayPal«, pojavi se okno, kamor je potrebno vpisati uporabniško ime ter geslo PayPal računa);
- s plačilom po povzetju;
- z bančnim nakazilom oz. plačilo po predračunu (po zaključku naročila kupec prek elektronske pošte prejme potrditev naročila ter podatke za plačilo. Pod sklic kupec vpiše številko naročila. Naročilo je potrebno plačati najkasneje v treh (3) dneh od prejema elektronske pošte s podatki o plačilu. V nasprotnem primeru bo podjetje Brigita Križman s.p. kupčevo naročilo preklicalo. Rok za pripravo naročila začne teči, ko Brigita Križman s.p. prejme nakazilo na tekoči račun.)

- plačilo z neposredno bremenitvijo kreditne kartice (Visa, MasterCard, Maestro, AmericanExpress);

Nakupovanje s plačilnimi karticami na spletni trgovini podjetja Brigita Križman s.p. je popolnoma varno. Zagotovljeni so ukrepi, ki so skladni z nacionalno in evropsko zakonodajo, ki ureja plačilne storitve. Ukrepi so namenjeni zmanjšanju prevar pri spletnih plačilih.

Kupec lahko skozi celoten proces zaključka naročila vidi »povzetek naročila«, kjer so navedeni izdelki v košarici ter pripadajoče količine, skupna vrednost naročila, ravno tako mu je omogočeno spreminjanje naslova za dostavo in načina dostave.

Kupec z gumbom »Oddaj naročilo« zaključi svoje naročilo. Ko kupec potrdi naročilo se prikaže obvestilo o uspešnem zaključku nakupa, za tem pa dobi na e-poštni naslov podrobnosti o naročilu oz. potrditev prejema naročila.

Sledi pregled in priprava naročila s strani podjetja Brigita Križman s.p. Kupoprodajna pogodba med Muse2Be in kupcem je sklenjena, ko kupec prejme elektronsko sporočilo z obvestilom »Vaše naročilo je pripravljeno za pošiljanje«. Potrjeno naročilo oz. kupoprodajna pogodba je v elektronski obliki shranjena na strežniku Brigita Križman s.p.. Kupec lahko zaprosi za kopijo pogodbe s pošiljanjem zahtevka po elektronski pošti na [info@muse2be.com](mailto:info@muse2be.com).

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila oziroma nakupa. Kupec z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost s splošnimi pogoji.

## **Način in strošek dostave**

Podjetje Brigita Križman s.p. si prizadeva za najhitrejšo možno dostavo naročenega blaga na območju Republike Slovenije.

- Dostavo izvaja v sodelovanju s Pošto Slovenije.
- V primeru izbora točnega datuma dostave Muse2Be naročilo odpremi 1 dan pred izbranim datumom dostave in stranki pošlje obvestilo o odpremi, Pošta Slovenije večino paketov dostavi že naslednji delovni dan po obvestilu o odpremi. V primeru izbire dostave na izbran dan se strošek dostave poveča (tudi v primeru, da paket izpolnjuje pogoje brezplačne dostave).
- V primeru izbire načina plačila z nakazilom na račun podjetja Brigita Križman s.p. (po ponudbi/predračunu) se lahko dostava zamakne, saj gre naročilo naprej v proces obdelave po prejemu plačila po ponudbi/predračunu.
- Muse2Be si pridržuje pravico, da zaradi različnih rokov dobave artiklov v naročilu, naročilo razdeli v več pošiljk. Artikle, ki so na zalogi, bomo poslali takoj, ostale pa, ko bodo na voljo. V kolikor se odločite za delno dostavo vam bomo strošek dostave zaračunali za vsako pošiljko posebej.
- Pošiljko lahko prevzamete osebno ali pa jo v vašem imenu prevzame pooblaščenec, zakoniti zastopnik ali skrbnik.
- Če vas ob dostavi ni na navedenem naslovu, vam bo Pošta Slovenije poslala sporočilo z navodili, kje lahko paket prevzamete oz. koga lahko kontaktirate, da vam paket ponovno dostavijo.

- Račun za vaše naročilo boste prejeli v roku 24 ur na vaš e-mail naslov s katerim ste oddali spletno naročilo.

Dobavni rok je naveden ob vsakem posameznem izdelku posebej in začne teči naslednji delovni dan po potrditvi naročila. Sobote, nedelje in prazniki se ne štejejo v čas dobave. Podjetje Brigita Križman s.p. si pridržuje pravico do dobave delnih pošiljk.

V primeru, da podjetje Brigita Križman s.p. zaradi nepredvidljivih okoliščin (izrednih vremenskih okoliščin, zamude poštne storitve, zamude zaradi posledic nalezljive bolezni Covid-19, in podobno) naročenih izdelkov ne bo moglo dobaviti v predvidenem dobavnem roku, bo kupca o tem obvestilo preko elektronske pošte ali telefona ter mu ponudilo nov dobavni rok. Kupec ima v tem primeru pravico do brezplačnega odstopa od pogodbe.

### **Koda za popust**

Kode za popust so časovno omejene in prinašajo različne ugodnosti. Objavljene so na različnih oglasnih sporočilih, v reklamnih elektronskih sporočilih, socialnih omrežjih in drugih medijih.

Kode so lahko vezane na točno določen izdelek ali na celoten nakup. Kadar gre za kodo vezano na točno določen izdelek, je potrebno v polje »koda za popust« vpisati vsako kodo posebej in jo potrditi. Obračunani popusti se odštevajo od končnega zneska nakupa. Pri posameznemu nakupu je možno unovčiti le eno kodo za isti izdelek.

Kode ni možno zamenjati za gotovino.

### **Prezem pošiljke in predlagani koraki**

Ob prevzemu pošiljke predlagamo, da kupec upošteva naslednje korake:

- kupec naj preveri, da pošiljka ni poškodovana
- kupec naj preveri, da je prejel izdelek, ki ga je naročil
- kupec naj embalažo previdno odpre in hrani v nespremenjenem stanju, pri tem naj ne zavrže nalepk in zaščit, dokler ni popolnoma prepričan, da bo izdelek obdržal.

Če kupec ugotovi, da je prevzeta pošiljka poškodovana mora sprožiti reklamacijski postopek. V 30 dneh od prevzema blaga prinese izdelek na pošto ali se dogovori z tamkajšnjo poštno enoto, da prevzame izdelek na domu in skupaj s poštnim uslužbencem naredijo zapisnik o poškodovani pošiljki. Za hitrejšo rešitev vas prosimo, da kopijo zapisnika pošljete na [info@muse2be.com](mailto:info@muse2be.com). Nadaljnje reševanje poškodovane pošiljke ureja podjetje Brigita Križman s.p., kupcu pa pošlje nov nepoškodovan izdelek ali pa mu vrne kupnino.

Če kupec ugotovi, da prejeti izdelek ni izdelek, ki ga je naročil, naj ne odpira embalaže, ampak naj kontaktira podjetje Brigita Križman s.p. na elektronski naslov [info@muse2be.com](mailto:info@muse2be.com), kjer bodo prevzeli nadaljnje reševanje nastale težave.

### **Obravnavanje poškodovanih pošiljk (odškodnine)**

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

ali odobritve se vrne kupnina ali naroči nov artikel. Skupaj s Pošto Slovenije bomo poskrbeli, da bo odškodnina rešena v najkrajšem možnem času.

Če vam je paket dostavil DPD in ugotovite, da je artikel ali fizična pošiljka poškodovana, v njej manjka vsebina ali kaže znake odprtja, lahko vložite postopek odškodnine. Škodo je potrebno prijaviti v roku 7 koledarskih dni od datuma prejema paketa na e-naslov [info@muse2be.com](mailto:info@muse2be.com). Ob prijavi škode bomo potrebovali tudi fotografije paketa, embalaže (notranje in zunanje), poškodovanega artikla, nalepke in pa opis poškodbe. Z referentom se lahko dogovorite tudi za prevzem poškodovanega paketa na vašem naslovu.

### **Odstop od pogodbe – vračilo blaga**

Pri pogodbah sklenjenih prek spletne trgovine, ima kupec pravico, da v 14 dneh podjetju Brigita Križman s.p. sporoči, da odstopa od pogodbe (ni potrebno navesti razlogov). Navedeno velja izključno za fizične osebe, ki pridobijo blago za namene izven svoje pridobitne dejavnosti. Edini strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga (ki se v primeru pošiljanja obračunava po ceniku dostavne službe in je odvisen od tega ali gre za pošiljko/paket/tovor).

Kupec nima pravice do odstopa pri pogodbah za blago:

- ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika (prilagojeno njegovim osebnim potrebam),
- ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo,
- ki ima vidne sledi uporabe ali montaže izdelka (prah, dlake, praske, madeži, umazanija - higienska oporečnost),
- ki je vrnjeno neločljivo in pomešano z drugimi predmeti.

Če je kupec blago že prejel in od pogodbe odstopi, mora blago nepoškodovano in v nespremenjeni količini vrniti podjetju v 14 dneh po obvestilu podjetja o njegovem odstopu. Blago oz. izdelek naj kupec vrne v originalni nepoškodovani embalaži v izogib zmanjšanju vračila kupnine. Kupec naj ob vračilu v pošiljki priloži še kopijo originalnega račun in morebitno drugo pripadajočo dokumentacijo. Embalaža izdelka mora biti nepoškodovana.

Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti izdelka, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Vračilo plačil bo podjetje Brigita Križman s.p. opravilo najkasneje v 14 dneh po prejemu odstopa od pogodbe. Podjetje Brigita Križman s.p. si pridržuje pravico zadržati vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler ne predložite dokazila, da ste blago poslali nazaj. Prejeto kupnino bo podjetje vrnilo z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je kupec uporabil ob nakupu, razen če ni izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva. V primeru plačila po povzetju, bo podjetje denar nakazalo na kupčev transakcijski račun.

Rok za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe teče pri dobavi blaga od dneva, ko je kupec sprejel blago, pri opravljanju storitev pa z dnem sklenitve pogodbe ali z dnem, ko je podjetje izpolnilo to obveznost.

Odstop od pogodbe kupec uresniči tako, da pošlje nedvoumno izjavo o odstopu od pogodbe preko elektronske pošte na [info@muse2be.com](mailto:info@muse2be.com). Šteje se, da je kupec podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe.

### **Garancija**

Kupec lahko uveljavlja garancijo za izdelke z garancijskimi pogoji, kot so navedeni na garancijskem listu ali računu. Dobavitelj izdelka jamči za kakovost izdelka oz. brezhibno delovanje v garancijskem roku,

če ga bo kupec uporabljal v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili. Garancijski rok začne teči z dnem prevzema blaga s strani kupca. Garancija velja na območju Republike Slovenije.

Garancija velja le, če kupec uporablja izdelek v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili. Iz garancije so izključene napake in oblike obrabe, ki so posledica:

- običajne obrabe,
- nepazljivega rokovanja z izdelkom,
- pomanjkljivega vzdrževanja,
- napake, ki so bile stranki ob nakupu znane.

Kupec mora za uveljavljanje garancije priložiti tudi račun nakupa. Za reševanje reklamacij je pristojen pooblaščen servis, naveden na garancijskem listu. Pooblaščen servis mora blago popraviti v 45 dneh od prejema zahteve za odpravo napak, v nasprotnem primeru pa kupcu zagotoviti nov, brezhiben, izdelek.

Če proizvajalec blaga ne popravi ali ne zamenja z novim, lahko kupec razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine.

Garancija zapade takoj, ko kupec odpre ali da odpreti ohišje izdelka.

Pravice kupca do uveljavljanje garancije prenehajo po dveh letih od dneva, ko je kupec zahteval brezplačno odpravo napak ali zamenjavo blaga z novim.

## **Reklamacijski postopek**

Pri podjetju Brigita Križman s.p. je zadovoljstvo strank na prvem mestu zato se zavedamo pomembnosti reklamacij. Podjetje se trudi, da jih reši v najkrajšem možnem času in v obojestransko zadovoljstvo, vsekakor pa skladno z zakonsko veljavnimi določili.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku 2 mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na izdelku, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bil izdelek izročen.

V skladu s 37. členom Zakona o varstvu potrošnikov je napaka stvarna v primeru:

- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet
- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana
- če izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila

Primernost izdelkov se presoja glede na običajne izdelke enake vrste.

Stvarno napako lahko kupec uveljavlja z obvestilom na elektronski naslov [info@muse2be.com](mailto:info@muse2be.com),

## **Priporočila za vračilo blaga**

Priporočamo, da uporabite dostavno službo, ki omogoča sledenje pošiljke. Artikle ustrezno pripravite za transport (pri tem lahko uporabite originalno embalažo oziroma drugo ustrezno varno embalažo).

Stroške pošiljanja vedno krije pošiljatelj, razen če je vnaprej dogovorjeno drugače. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

V primeru vračila po pošti morate storiti naslednje:

- Izpolnite obrazec za vračila artiklov, ki je vir vseh informacij, ki jih potrebujemo za izvedbo vračila.
- Priložite kopijo računa za artikel, ki ga vračate.

- Artiklu povrnite tovarniške nastavitve, če gre za elektronske naprave, ki imajo to možnost.
- Artikel pripravite za transport. Artikel pred predajo prevozniku ustrezno zaščitite. Artikel morate zaščititi z originalno embalažo ali embalažo, ki lahko artikel zaščiti enako kot ga je originalna embalaža, da bi se izognili poškodbam pri prevozu. Ne pozabite priložiti obrazca s podatki in kopije računa.

Naslov za vračilo blaga po pošti:

Brigita Križman s.p..

Cesta na Markovec 1

6000 Koper

Slovenija