

PRODAJNI IN DOBAVNI POGOJI

Prodajni in dobavni pogoji za nakupe, opravljene na <https://si.ecco.com/sl-SI> (v nadaljnjem besedilu "spletna stran").

1 Uvod

- 1.1 Lastnik in upravljalavec spletnega mesta je: **ECCO Obutev SL d.o.o.**, matična številka: 631739000, s sedežem na naslovu Cesta v Mestni log 88A, 1000 Ljubljana, Slovenija (v nadaljevanju "družba ECCO", "mi", "nas" in "naše"). Družba ECCO ima številko DDV **SI 96381795**.
- 1.2 Ti prodajni in dobavni pogoji veljajo za nakup in dobavo blaga, ki se prodaja na spletnem mestu, z dostavo v Sloveniji. Če želite kupiti naše izdelke in jih dostaviti v drugo državo, obiščite spletno mesto družbe ECCO za to državo (z izbiro te države v spustnem meniju, ki je na voljo na spletnem mestu).

2 Naročanje in nakup izdelkov

2.1 Izdelki

- 2.1.1 Izdelki, ki jih prodajamo na spletu, so prikazani na tem spletnem mestu in med drugim vključujejo obutev, torbice in izdelke za nego obutve.

2.2 Nakup

- 2.2.1 Z oddajo naročila in klikom na gumb "Naročim in plačam" se odločite za nakup izdelka v skladu s temi prodajnimi in dobavnimi pogoji.
- 2.2.2 Če želite oddati naročilo pri nas, morate biti: (i) so starejši od 18 let in (ii) imajo veljavno kreditno ali debetno kartico ali bančni račun, kot je določeno v točki 2.5.
- 2.2.3 Z oddajo naročila potrjujete, da: (i) so vsi podatki, ki nam jih posredujete, resnični in točni, (ii) ste pooblaščen uporabnik kreditne kartice, debetne kartice ali drugega načina plačila, ki ste ga uporabili za oddajo naročila, in (iii) imate dovolj sredstev za kritje celotne nakupne cene in morebitnih stroškov dostave.)
- #### 2.3 Potrditev naročila in potrditev naročila
- 2.3.1 Ko oddate naročilo, prejmete potrditveno e-poštno sporočilo o prejemu naročila. **To e-poštno sporočilo je le potrditev, da smo prejeli vašo ponudbo za nakup izdelka, in ne pomeni, da je vaše naročilo sprejeto.**
- 2.3.2 Pogodba o prodaji blaga med nami ne bo sklenjena, dokler vaše naročilo ne bo pripravljeno za odpremo, ko vam bomo poslale poštno sporočilo s potrditvijo naročila ter račun in podatke o odpremi. Zato je pogodba sklenjena v trenutku, ko vam pošljemo potrditveno e-pošto in/ali besedilno sporočilo.

2.3.3 Strinjate se, da se vsa sporočila v zvezi z naročilom, vključno s potrditvijo naročila, računom, informacijami o dostavi itd., pošiljajo po elektronski pošti.

2.4 **Cena in razpoložljivost**

2.4.1 Vse cene izdelkov, ki so na voljo na spletnem mestu, so navedene v EUR in vključujejo DDV. Za nekatera naročila boste morda morali plačati dodatno pristojbino za dostavo, pri čemer vam bo vrednost te pristojbine sporočena pred oddajo naročila.

2.4.2 Vsa naročila so odvisna od razpoložljivosti in potrditve, saj se lahko redko zgodi, da naročila ni mogoče izpolniti (na primer, če sta oddani dve naročili za popolnoma enak izdelek in je na voljo samo eno za pošiljanje).

2.4.3 Pridržujemo si pravico, da kadar koli prekličemo naročilo, preden ga družba ECCO sprejme, če naročenega izdelka ni mogoče dostaviti in če ima družba ECCO za preklic utemeljen in veljaven razlog. Če pride do takšnega primera, boste o tem obveščeni in vsa plačila ali rezervacije, opravljene z vašo plačilno kartico ali drugim plačilnim sredstvom, bodo vrnjene ali preklicane.

2.4.4 Občasno lahko ponudimo izdelke, katerih izdaja je omejena (tj. takšni izdelki ne bodo na voljo stalno ali dolgoročno). To pomeni, da vam v primeru, da želite takšne izdelke zamenjati ali pri nas vložiti upravičen zahtevek, ne bo vedno mogoče dostaviti enakega nadomestnega izdelka; v tem primeru vam bomo namesto tega povrnili nakupno ceno (in stroške dostave po osnovni tarifi v času naročila).

2.5 **Plačilo**

2.5.1 Podatke o izbranem načinu plačila nam morate posredovati ob oddaji naročila na spletnem mestu.

2.5.2 Ob prejemu naročila opravimo standardno preverjanje pred odobritvijo za kreditne ali debetne kartice, za bančna nakazila pa opravimo kontrolno preverjanje. To storimo, da zagotovimo zadostna sredstva za izvedbo transakcije. Izdelki ne bodo odpremljeni, dokler ne bo opravljeno preverjanje pred odobritvijo ali kontrolno preverjanje. Vaša kartica bo bremenjena, ko bo naročilo sprejeto in bomo izdelke poslali. Za bančno nakazilo bo vaš račun obremenjen takoj, ko bo naročilo oddano.

2.5.3 Sprejemamo naslednje kartice: Visa, Visa Electron, Mastercard kreditna in Mastercard debetna kartica ter PayPal.

2.5.4 Pri plačilu s kreditno ali debetno kartico celoten znesek rezerviramo na vašem računu, plačilo pa se s kartice odšteje šele ob odpremi izdelkov.

2.5.5 Vaša povezava je pri nas vedno varna in šifrirana z 256-bitno šifro.

2.5.6 Spletna trgovina družbe ECCO uporablja 3D Secure Visa in Mastercard.

2.5.7 Iz varnostnih razlogov v naši zbirki podatkov ne shranjujemo nobenih podatkov o plačilih.

2.6 Kode za popust

- 2.6.1 Občasno lahko ponudimo promocijske kode za popuste, ki lahko veljajo za vse ali nekatere določene nakupe, opravljene prek spletnega mesta.
- 2.6.2 Pogoji, ki urejajo morebitno uporabo kode za popust, bodo določeni ob kampanji.

3 Dostava

- 3.1 Naročeno blago vam poskušamo poslati in dostaviti v najkrajšem možnem času. Vendar se lahko čas odpreme razlikuje glede na razpoložljivost, zato so vsa jamstva ali zagotovila glede časa dostave odvisna od morebitnih zamud, ki so posledica zamud pošte ali dogodkov, na katere nimamo vpliva. Po Sloveniji dostavljamo brezplačno.
- 3.2 Vsi izdelki, kupljeni na spletnem mestu, so dobavljeni v skladu s pogodbo o pošiljanju. Ponudnik storitev v skladu s pogodbo o pošiljanju je UPS. V skladu s tem tveganje izgube in lastninska pravica na kupljenih izdelkih preideta na vas ob dostavi na naslov, ki ste ga navedli. Dostava bo izvedena v 3-4 delovnih dneh po tem, ko družba ECCO sprejme vaše naročilo. Čas, potreben za dostavo naročenega blaga, vključuje čas, potreben za pripravo naročenega blaga za odpremo, in čas, potreben za dostavo blaga s strani ponudnika storitev.

4 »Klikni in dvigni« ter »Klikni in rezerviraj«

- 4.1 Izdelek lahko rezervirate v eni od naših fizičnih trgovin z uporabo možnosti »Klikni in rezerviraj« na spletnem mestu, ko je ta možnost vidna v zadevni državi. Uporabite lahko tudi možnost »Klikni in dvigni«, pri čemer se za nakup izdelka ponudite prek spleta, edina razlika med »Klikni in dvigni« in postopkom spletne prodaje pa je, da pri »Klikni in dvigni« nakup prevzamete v določeni trgovini.
- 4.2 Ko izdelek rezervirate z možnostjo »Klikni in rezerviraj« ali ponudite nakup izdelka z možnostjo »Klikni in prevzem«, boste prejeli potrditveno e-poštno sporočilo, ki potrjuje prejem vaše rezervacije. **To e-poštno sporočilo je le potrdilo, da smo prejeli vašo zahtevo za rezervacijo izdelka ali vašo ponudbo za nakup, in ne pomeni sprejetja vaše rezervacije/naročila ali potrditve, da imamo naročeni izdelek na zalogi v izbrani fizični trgovini.**
- 4.3 Ko bodo izdelki, ki ste jih rezervirali ali ponudili v nakup, pripravljeni za vas v trgovini, vam bomo poslali e-poštno sporočilo, da je rezervirani ali kupljeni izdelek pripravljen za vas v trgovini. Vaš izdelek bomo rezervirali za 7 dni od datuma elektronskega sporočila iz te točke 4.3.
- 4.4 Upoštevajte, da se pri rezervacijah plača dejanska cena, ki velja ob dejanskem času prevzema. Če želite izkoristiti popust, ki je na voljo ob rezervaciji, vas prosimo, da naročilo prevzamete v času kampanje ali da transakcijo zaključite prek spleta z oddajo naročila s takojšnjim plačilom.

5 Preklic in vračilo

- 5.1 Naročilo lahko prekličete do trenutka odpreme, tako da se obrnete na našo službo za pomoč strankam (glejte kontaktne podatke spodaj pod točko 10). Če smo sprejeli plačilo, vam bomo celoten znesek vrnili prek prvotnega načina plačila.
- 5.2 Ko nakupujete pri nas, želimo, da ste popolnoma zadovoljni. Če z nakupom na spletnem mestu niste zadovoljni, lahko naročeno blago vrnete in zahtevate vračilo kupnine. Sprejemamo le vračila izdelkov, kupljenih prek spletnega mesta. Vse nakupe, opravljene prek drugega prodajnega mesta družba ECCO, je treba vrniti na prvotni kraj nakupa.
- 5.3 Vsako vračilo v skladu s temi prodajnimi in dobavnimi pogoji je vračilo cene, plačane za izdelek, in (če vam je bil izdelek dostavljen) stroškov dostave po osnovni ceni v času naročila.
- 5.4 Svoj izdelek nam lahko vrnete v 30 dneh, tako da ga pošljete na naslov:

ECCO (Poland) Sp. z o.o.
ul. Sokołowska 24
05-806 Sokołów
Poljska

- 5.5 Rok 30 dni se šteje od datuma, ko vam je bilo naročeno blago uspešno dostavljeno.
- 5.6 Zahtevo za vračilo izdelka nam lahko pošljete v kateri koli obliki in s katerim koli načinom korespondence. Uporabite lahko tudi vzorec obrazca za vračilo, ki je priložen tem prodajnim in dobavnim pogojem, mi pa bomo potrdili prejem vsakega obrazca za vračilo. Blago morate poslati v 14 dneh, štetu od datuma zahteve za vračilo blaga.
- 5.7 Nakupno ceno vrnjenega blaga bomo povrnili v prvotno obliko plačila v 14 dneh od datuma, ko smo: (i) prejme vrnjeno blago ali (ii) od vas prejme dokazilo, da ste blago poslali, kar koli se zgodi prej. O vračilu boste obveščeni po e-pošti.
- 5.8 Da bi pospešili vračilo in povračilo kupnine, lahko uporabite naš postopek vračila:

Najlažji način vračanja izdelka:

1. korak: Predmete ponovno zapakirajte v originalno škatlo za čevlje ali drugo originalno embalažo brez poštnih nalepk.

2. korak: Prijavite se v naš portal za vračila. Potrebovali boste številko naročila in e-poštni naslov. Številka naročila je navedena v potrditvenem e-poštnem sporočilu.

3. korak: Natisnite etiketo, ki je bila ustvarjena na portalu. Nalepko lahko najdete tudi v potrditvenem e-poštnem sporočilu o vračilu, ki ga boste prejeli, ko boste na portalu obdelali vračilo.

4. korak: Na škatlo/vrečko nalepite predplačano etiketo za vračilo (predplačane etikete za vračilo ne namestite na originalno škatlo za čevlje ali drugo originalno embalažo).

5. korak: Paket dostavite na najbližje zbirno mesto DHL. Najbližjo lokacijo za oddajo najdete na: <https://www.dhl.com/si-sl/home/parcel/dhl-parcel-servicepoint-finder.html>

5.9 Vrnitve lahko trajajo dlje časa

- 5.9.1 Vaše vračilo v naše skladišče lahko prejmemo v približno 5 dneh. Priporočamo vam, da uporabite našo predplačano etiketo za vračilo in shranite potrdilo o prejemu kot dokazilo o pošiljanju.
- 5.8.1 Vaša bančna ustanova lahko za povračilo sredstev na vaš račun po prejemu plačila od nas zahteva dodatne dni.
- 5.8.2 Upoštevajte, da če ne uporabite priložene predplačane etikete za vračilo, ste odgovorni za izgubo ali poškodbo blaga, dokler ga ne prejmemo na navedenem naslovu za vračilo.
- 5.8.3 Če za vračilo blaga ne uporabite priložene predplačane etikete za vračilo, ste dolžni kriti neposredne stroške vračila blaga. Če smo vam poslali napačno ali okvarjeno blago, smo odgovorni za stroške povratnega prevoza.
- 5.8.4 Vrnjeno blago se lahko uporabi le za preverjanje njegovih lastnosti, značilnosti in funkcionalnosti. Izdelke lahko pomerjate, vendar z njimi lahko ravnate le tako, kot bi ravnali v trgovini. Če vrnete izdelek, ki ste ga uporabili več, kot dovoljuje ta točka 5.8.4, vam ne moremo povrniti stroškov.
- 5.8.5 Če prejmete okvarjen ali napačen izdelek ali poškodovano pošiljko z manjkajočimi elementi, vas prosimo, da predložite fotografski dokaz. Pošljite fotografijo naši ekipi za pomoč strankam, da jo bomo lahko podrobneje preučili (glejte kontaktne podatke spodaj pod točko 10).
- 5.8.6 Plačilo vam bomo povrnilo na podlagi vaših navodil v obrazcu za vračilo. Vračilo lahko izdamo le na isto kartico, ki je bila uporabljena pri prvotnem nakupu. Na vrnjenih izdelkih nimamo lastninske pravice, dokler izdelek ne prispe na določen naslov za vračilo. Za določene izdelke in linije izdelkov lahko veljajo drugačne politike vračil, o katerih boste obveščeni pred nakupom katerega koli izdelka, za katerega veljajo te politike.
- 5.8.7 Če imate kakršna koli vprašanja o našem postopku vračila, se obrnite na Službo za pomoč strankam (glejte kontaktne podatke spodaj pod točko 10).

6 Garancija za izdelke in reševanje reklamacij

- 6.1 Naročeno blago vam moramo dostaviti brez napak in v skladu s temi prodajnimi in dobavnimi pogoji.
- 6.2 Če je naročeno blago pomanjkljivo, imate pravico, da:

- (a) zahtevate delno ali celotno povračilo;
- (b) zahtevate zamenjavo izdelka z napako za izdelek brez napak; ali
- (c) zahtevate, da odpravimo napake.

- 6.3 V skladu s točko 6.4 nimate pravice zahtevati povračila, če na vašo zahtevo ali z vašim soglasjem takoj in brez večjih nevšečnosti zamenjamo izdelek z napako za izdelek brez napak ali takoj odpravimo napako.
- 6.4 Točka 6.3 ne velja, če smo izdelek že zamenjali ali popravili ali če nismo izpolnili obveznosti zamenjave izdelka za izdelek brez napak ali nismo odpravili napake, ko ste to zahtevali.
- 6.5 Če napake ni mogoče odpraviti in izdelek uskladiti s pogodbo ali če to zahteva nesorazmerne stroške v primerjavi z zagotovitvijo nadomestnega izdelka, lahko izdelek z napako zamenjamo za izdelek brez napak ne glede na vašo zahtevo v zvezi s tem.
- 6.6 Če imate pritožbo v zvezi z izdelki, ki ste jih prejeli, se obrnite na našo službo za pomoč strankam (glejte kontaktne podatke spodaj pod točko 10), kjer vas bodo obvestili, kako ravnati in katere podatke potrebujemo za obravnavo vaše pritožbe.
- 6.7 Potrdili bomo prejem vaše pritožbe in v 8 dneh odgovorili na vašo pritožbo.
- 6.8 Za napake na izdelku smo odgovorni, če jih odkrijete v dveh letih od datuma, ko je bil izdelek dostavljen na vaš naslov. Vaš zahtevek za odpravo napake ali zamenjavo prodanega izdelka za izdelek brez napak je omejen na eno leto, šteto od datuma odkritja napake; vendar zgornji zastaralni rok ne sme prenehati teči pred potekom dveh let, šteto od datuma dobave izdelka. Vaša pravica do zahtevka za povračilo zaradi napak na izdelkih je omejena na eno leto, šteto od datuma odkritja napake; če pa ste zahtevali zamenjavo izdelka za izdelek brez napak ali odpravo napake, se rok za vložitev zahtevka za povračilo ustavi, dokler se izdelek ne odpravi ali zamenja.

7 Osebni podatki/pravilnik o zasebnosti

Oglejte si naš pravilnik o zasebnosti (ki si ga lahko ogledate tukaj: <https://si.ecco.com/sl-SI/CustomerCare/Privacy-Policy> za podrobnosti o tem, katere podatke o vas zbiramo in obdelujemo pri obravnavi vaših naročil ter o vaših pravicah kot posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

8 Pristojno pravo in kraj sojenja

- 8.1 Te prodajne in dobavne pogoje ureja in razlaga slovenska zakonodaja brez upoštevanja njenih kolizijskih določb. Tiskana različica teh prodajnih in dobavnih pogojev je dopustna v sodnih in upravnih postopkih, ki temeljijo na teh prodajnih in dobavnih pogojih ali so z njimi povezani, v enakem obsegu in pod enakimi pogoji kot drugi poslovni dokumenti in zapisi, ki so bili prvotno ustvarjeni in hranjeni v tiskani obliki.

- 8.2 Vse spore ali zahteve, ki izhajajo iz teh prodajnih in dobavnih pogojev ali v zvezi z njimi ali vašim nakupom izdelkov na spletnem mestu, rešujejo pristojna sodišča v Sloveniji.

9 Alternativni načini reševanja sporov

- 9.1 Uporaba alternativnih načinov reševanja sporov je prostovoljna. Spodnje določbe imajo le informativni značaj in ne predstavljajo nobene obveznosti ne za vas ne za družbo ECCO.
- 9.2 Če ne najdemo zadovoljive rešitve, lahko vložite pritožbo pri Evropskem centru za reševanje sporov, Tomšičeva 6, 1000 Ljubljana (info@ecdr.si, tel.: 08 205 65 90), če so izpolnjeni pogoji. Za prijavo pritožbe lahko uporabite tudi spletno reševanje sporov Evropske komisije: <http://ec.europa.eu/odr>. Ta portal je lahko pomemben, če živite v drugi državi EU. Pri izpolnjevanju pritožbe vpišite naš e-poštni naslov: skrbzakupce@eu.ecco.com

10 Kontaktni podatki

- 10.1 Kontaktni podatki oddelka Skrb za kupce:

Telefonska številka: +386 1 777 43 98

E-pošta: skrbzakupce@eu.ecco.com

Naslov: ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Poljska, pri čemer je treba upoštevati: Skrb za kupce

11. Obrazec za vračilo

(Ta obrazec izpolnite in vrnite samo, če želite odstopiti od pogodbe)

Prejemnik ECCO (Poland) Sp. Z.o.o., ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Poljska:

(*) sporočam, da (*) odstopam od svoje/naše (*) prodajne pogodbe za naslednje blago:

naročeno na (*) / prejeta na (*);

- ime kupca(-ev);

- naslov kupca(-ev);

- podpis kupca(-ev);

datum

(*) izpolnite, če je primerno