

# O spletnem centru bigbang.si

Podjetje Big Bang, d.o.o. z mrežo 18 trgovin ter spletnim centrom bigbang.si na slovenskem trgu predstavlja največjega ponudnika zabavne elektronike s tržnimi deleži, ki segajo od 30 % pa vse do 60 %.

## Kontakti

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

Pon - pet: od 6:00 do 22:00

Sobota: od 7:00 do 20:00

Telefon: **080 22 64**

E-pošta: [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si)

## Kje se nahajamo?

- **BB BTC**, Šmartinska cesta 152, hala 5 in 11, 1000 Ljubljana
- **BB CITYPARK**, Šmartinska cesta 152 g, 1000 Ljubljana
- **BB RUDNIK**, Jurčkova 228. 1000 Ljubljana
- **BB EUROPARK**, Pobreška cesta 18, 2000 Maribor
- **BB TRŽAŠKA**, Tržaška cesta 7, 2000 Maribor
- **BB CELJE**, Mariborska cesta 100, 3000 Celje
- **BB KOPER**, Ankaranska cesta 3 a, 6000 Koper
- **BB NOVO MESTO**, Otoška 5, 8000 Novo mesto
- **BB NOVA GORICA**, Cesta 25. junija 1 a, 5000 Nova Gorica
- **BB SLOV. GRADEC**, Francetova ulica 16, 2380 Slovenj Gradec
- **BB KAMNIK**, Domžalska cesta 3, 1241 Kamnik
- **BB VELENJE**, Celjska cesta 40, 3320 Velenje
- **BB KRANJ**, Cesta Staneta Žagarja 71, 4000 Kranj
- **BB JESENICE**, Fužinska cesta 8. 4270 Jesenice
- **BB KRŠKO**, Cesta krških žrtev 141, 8270 Krško
- **BB SLOV. BISTRICA**, Žolgarjeva ulica 14, 2310 Slovenska Bistrica
- **BB PTUJ**, Ormoška cesta 15, 2250 Ptuj
- **BB MURS. SOBOTA**, Nemčavci 1 d, 9000 Murska Sobota

Vsa naročila oddana preko spletnega centra, lahko osebno prevzamete v kateri koli Big Bang trgovini.

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

## Cene

Cene, prikazane na spletnem naslovu [www.bigbang.si](http://www.bigbang.si), se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila.

- **Cene v trgovini** označujejo cene, ki veljajo v trgovinah Big Bang. V primeru morebitnih razlik med ceno na spletni strani in ceno v posamezni trgovini velja cena, s katero je izdelek označen v trgovini.
- **Spletne cene** so cene, ki veljajo v primeru izvedbe naročila preko spletnega centra [bigbang.si](http://bigbang.si).
- **Izenačena cena** je cena, ki jo obiskovalec prejme s klikom na **gumb Izenačimo ceno**. S klikom na gumb pošlje zahtevek za izenačitev cene z navedenimi konkurenti. Aplikacija **preveri cene konkurentov ter izenači ceno v skladu s pravili akcije**. Izenačena **cena velja 12 ur** in je omejena na uporabnika, ki je zahteval izenačitev cene. V primeru težav pri izenačitvi cene, se vam bo prikazal kontaktni obrazec, kamor vpišete podatke o konkurenčni ceni, ime in priimek, e-poštni naslov, telefon in povezavo do konkurenčne ponudbe, nato pa boste v roku 24 ur (v času od pon. - pet.) prejeli odgovor na zahtevek. Za pripravo ponudbe iz zahtevka potrebujemo navedene kontaktne podatke in s prejemom ponudbe se strinjate s prijavo na Big Bang e-novice ter se strinjate s pravili akcije.

Izdelki po nižjih spletnih cenah niso na voljo v trgovinah Big Bang, kljub temu, da jih lahko najdete na prodajnih policah.

Spletne cene veljajo v trenutku oddaje naročila.

## Dostava

V spletnem centru [bigbang.si](http://bigbang.si) stremimo k najhitrejši možni dostavi naročenega blaga. Dostava naročenega blaga se izvede roku, ki je naveden na spletni strani samega izdelka, pod statusom zaloge izdelka »Na zalogi«.

V primeru, da ste morda naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo odpremiti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo preko posredovanih kontaktnih podatkov.

Dostavo izvajamo v sodelovanju s Pošto Slovenije.

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

### **Zbiranje starih baterij, sijalk in zelo majhne odpadne električne in elektronske opreme**

Da bi v okolju zmanjšali nekontrolirano odmetavanje baterijskih vložkov, akumulatorjev, plinskih sijalk in zelo majhnih aparatov, ki vsebujejo nevarne snovi, smo v vseh naših trgovinah pripravili označene zabojnike, kamor lahko oddate tovrstne izdelke. Na ekološko sprejemljiv način lahko v vseh Big Bangovih trgovinah v količini, ki je ustrezna

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

za gospodinjstvo, oddate baterijske vložke, plinske sijalke, akumulatorje in zelo majhne odpadne električne in elektronske opreme, brez vaše obveznosti za nakup.

### **Oddaja večje odpadne električne in elektronske opreme\***

V Big Bang smo prevzeli odgovornost do okolja. Prevzeli smo odgovornost za svoje izdelke tudi po zaključku njihove življenjske dobe. Brezplačno lahko oddate odpadno električno opremo v vse naše trgovine in v zbiralnice sheme ZEOS.

Odpadno električno in elektronsko opremo (električna in elektronska oprema je izdelek, ki je za svoje delovanje odvisen od električnega toka ali elektromagnetnih polj) lahko oddate v naše trgovine pod naslednjimi pogoji:

- ob nakupu novega izdelka,
- ob Big Bang dostavi na dom,
- najkasneje 30 dni od nakupa ob predložitvi računa,
- je izdelek ki ga želite oddati razvrščen v isti razred kot novo dobavljen,
- je število kosov oddanih izdelkov enako številu novo dobavljenih
- izdelek ne sme biti razstavljen ali poškodovan tako, da ga ni mogoče prenašati ali prevažati na enak način, kot novo električno in elektronsko opremo ali ogroža zdravje zaposlenih, ki to opremo prevzemajo.

*\*Kot večja oprema se smatrajo: hladilno zamrzovalni aparati, veliki gospodinjski aparati, televizorji in monitorji... Podrobne informacije so na voljo na spletni strani ZEOS.*

### **Stroški dostave**

- 3,99 € za vse oddelke.
- Pri nakupu nad 180 € je dostava po Sloveniji brezplačna.
- Dostava v tujino, izven Slovenije, znaša 30 €, ne glede na vrednost nakupa.

### **Osebni prevzem**

Izdelke, kupljene v spletnem centru bigbang.si, lahko prevzamete tudi osebno v trgovinah Big Bang po Sloveniji v času odprtja trgovine.

**Ko je naročeno blago pripravljeno za prevzem, vas o tem obvestimo preko elektronske pošte in/ali SMS sporočila.**

Če ob naročilu izberete možnost plačila na prevzemnem mestu, imate na voljo vse plačilne mehanizme, izključno s strani tiste osebe, katere podatki (ime in priimek) so bili navedeni ob oddaji zahtevka za osebni prevzem blaga.

# **BIG BANG**

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

# Plačila

Spletni center bigbang.si omogoča naslednje načine plačevanja:

- **Z gotovino ob prevzemu pošiljke (\*)**

V plačilnih možnostih izberite opcijo Plačilo po povzetju.

V kolikor ste izbrali prevzem v eni izmed trgovin Big Bang, boste naročene izdelke lahko plačali na blagajni trgovine, kjer boste prevzeli naročene izdelke.

- **Po predračunu ali UPN obrazcu**

Po elektronski pošti eprodaja@bigbang.si ali telefonu (01) 309 3825 nam vnaprej sporočite svojo željo po izdelavi predračuna in z veseljem se bomo odzvali. Na naročila z zahtevki po predračunu, prejeta med delovniki med 9:00 in 16:00 uro, se skušamo odzvati še isti dan. Zahtevke za izdajo predračuna ali plačilo preko UPN obrazca pa lahko oddate tudi v postopku zaključka vašega naročila. Ko boste potrdili vaše naročilo, vam bomo preko elektronske pošte samodejno posredovali predračun in izpolnjen UPN obrazec v .pdf obliki.

- **S plačilno kartico**

Med plačilnimi karticami iz seznama izberite ustrezno. Izbirate lahko med naslednjimi: Visa, Visa Electron, Diners, Mastercard in Maestro (opomba: za uporabo plačilnih kartic pri svoji banki preverite, če je kartici, s katero želite plačati, omogočena funkcija za spletno plačevanje). Več o tem sistemu Bankart, si lahko ogledate na naslovu: <http://www.bankart.si/si/ponudba/procesiranje-prometa-placilnih-kartic/>. Če ste imetnik kartice kartičnega sistema Bankart, se lahko za pomoč pri uporabi kartic obrnete na kontaktni center Bankart na telefonsko številko (01) 583 41 83 (več o tem: <http://www.bankart.si/si/ponudba/procesiranje-prometa-placilnih-kartic/klicni-center-bankarta/>). Zaradi zagotavljanja najvišje stopnje plačilne varnosti se nadzira pristnost opravljenih transakcij. V primeru suma zlorabe je vsaka takšna transakcija brez predhodnega obvestila predana pristojnim organom za preprečevanje zlorab.

- **Kredit**

V nakupnem postopku lahko izberete plačilo na kredit za izdelke, za katere je na voljo takšna možnost in pod pogoji za sklenitev kredita. Skleniti je treba kreditno pogodbo, kar lahko storite v katerikoli trgovini Big Bang. Ob naročilu označite trgovino, kjer boste sklenili kreditno pogodbo. Prosimo vas, da predhodno pripravite vse potrebne dokumente za sklenitev kredita.

- **Diners obročno odplačevanje**

Nakupi na obroke z vašo kartico Diners Club so prijazni in hitri, ker ne potrebujete dodatne dokumentacije, samo kartico in PIN.

## **(\*) OPOZORILO ZA NAKUPE Z MOŽNOSTJO PLAČILA Z GOTOVINO OB PREVZEMU POŠILJKE:**

*V primeru, da želi Pošta Slovenije potrošniku spletnega centra bigbang.si ob dostavi ali dvigu blaga zaračunati dodatno provizijo za vplačilo posebne položnice v višini 0.96 €, opozorite pismonošo ali delavca na okencu, da je že sklenjena pogodba, na osnovi katere ceno za vplačilo odkupnih zneskov plača podjetje Big Bang, d.o.o.*

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

*Potrošnik spletnega centra bigbang.si tako ni dolžan plačati omenjene provizije pač pa zgolj znesek odkupnine, ki je sestavljen iz cene blaga, objavljene v spletnem centru bigbang.si ter morebitnih stroškov dostave za nakupe. V primeru, da ob dostavi ali prevzemu kupljenega blaga osebju Pošte Slovenije predstavljena pojasnila ne zadostujejo, svetujemo plačilo zahtevanega zneska. O zapletu nas obvestite na [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali na telefonsko številko (01) 309 3825 in uredili bomo, da vam Pošta Slovenije dodatno provizijo za vplačilo posebne položnice v višini 0.96 € v najkrajšem možnem času povrne nazaj. Za morebitne nevšečnosti se opravičujemo in prosimo za razumevanje!*

## **Odstop od pogodbe/vračilo blaga**

Potrošnik ima možnost, da v roku 14 dni od nakupa oziroma od prejema izdelka odstopi od pogodbe brez navedbe razloga in vrne izdelek. Potrošnik si lahko s spletne strani prenese **[elektronski obrazec za odstop od pogodbe](#)**, ali pošlje katerokoli nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe, na spletni strani **[www.bigbang.si](http://www.bigbang.si)**. V tem primeru prodajalec nemudoma pošlje potrošniku po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe. Priložena mora biti tudi kopija računa ali drugega ustreznega dokumenta.

Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu o odstopu pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo.

Potrošnik nosi strošek vračila blaga. Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja prodajalec.

V primeru odstopa od pogodbe, prodajalec potrošniku vrne kupnino v 14 dneh od prejema odstopne izjave potrošnika. Prodajalec vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva iobn če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Prodajalec ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je potrošnik izdelek poslal prodajalcu.

Ker želimo, da postopek odstopa od pogodbe poteka brez zapletov, smo pripravili kratek seznam, na kaj je treba biti pozoren pri nakupu na daljavo:

- previdno odprite embalažo in jo hranite v nespremenjenem stanju, dokler niste v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen (prosimo vas, da nam ob vrnitvi artikla vrnete nepoškodovano originalno embalažo),
- pri rokovanju z izdelkom lahko pride do poškodb in prask, predvsem izdelkov, ki imajo lakirane črne površine (monitorji, LCD televizorji ...)
- v tiskalnike ne vstavljajte kartuš ali tonerjev dokler niste prepričani o ustreznosti izdelka za svojo uporabo,
- nepazljivo odstranjevanje zaščitnih folij in materialov lahko povzroči poškodbe na izdelku (temne lakirane površine),
- prenosniki, namizni in tablični računalniki, telefoni in elektronski bralniki naj ostanejo v prvotnem stanju. To pomeni, da aktivacija in registracija programske opreme ni opravljena. V kolikor je bila aktivacija opravljena, izdelek pred pošiljanjem v odstop od

# **BIG BANG**

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

- pogodbe ponastavite na tovarniške nastavitve,
- ne odpirajte izdelkov, ki imajo varnostni pečat (nosilci zvoka in slike, programska oprema),
- vidne sledi uporabe (prah, dlake, praske, madeži, umazanija) niso primerne za odstop od pogodbe, ker so higiensko oporečne,
- vidne sledi montaže (uporabljena vodila, vgradne praske) so poškodbe, ki nastanejo pri vgradnji aparatov. Ne vgrajujte aparatov dokler niste prepričani, da ustrezajo vašim zahtevam.

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

- za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika oz. je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam,
- za blago, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ker je neločljivo pomešano z drugimi predmeti,
- za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok trajanja,
- za zapečatenе avdio ali videoposnetke in računalniške programe, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat,
- prav tako odstop od pogodbe ni mogoč za brivnike, depilatorje, strižnike, zobne ščetke, oblikovalce brade, dodatke za britje, laserske odstranjevalce dlačic, strižnike nosnih/ušesnih dlačic, prirezovalnike dlačic na telesu, dodatke za nego zob, dodatke in nastavke za osebno nego in otroške pripomočke, ki niso original zapakirani oz. je bil odstranjen varnostni pečat ter nakazujejo uporabo izdelka.

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

Možnost odstopa od pogodbe je namenjena temu, da izdelek lahko odprete, pregledate in če vam ne ustreza, ali pa so bila vaša pričakovanja drugačna, odstopite od nakupa.

Pred vračilom blaga, kupljenega v spletnem centru bigbang.si, nas lahko obvestite na [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si). Blago lahko vrnete na dva načina:

- kupljeno blago pošljete z računom in vso pripadajočo dokumentacijo na naslov trgovine, ki vam je blago poslala oziroma prodala.,
- s kupljenim blagom se na lastne stroške osebno oglasite v katerikoli trgovini Big Bang po Sloveniji in tam opravite vračilo kupljenega blaga skupaj s pripadajočo dokumentacijo.

### **Kje najdem trgovine?**

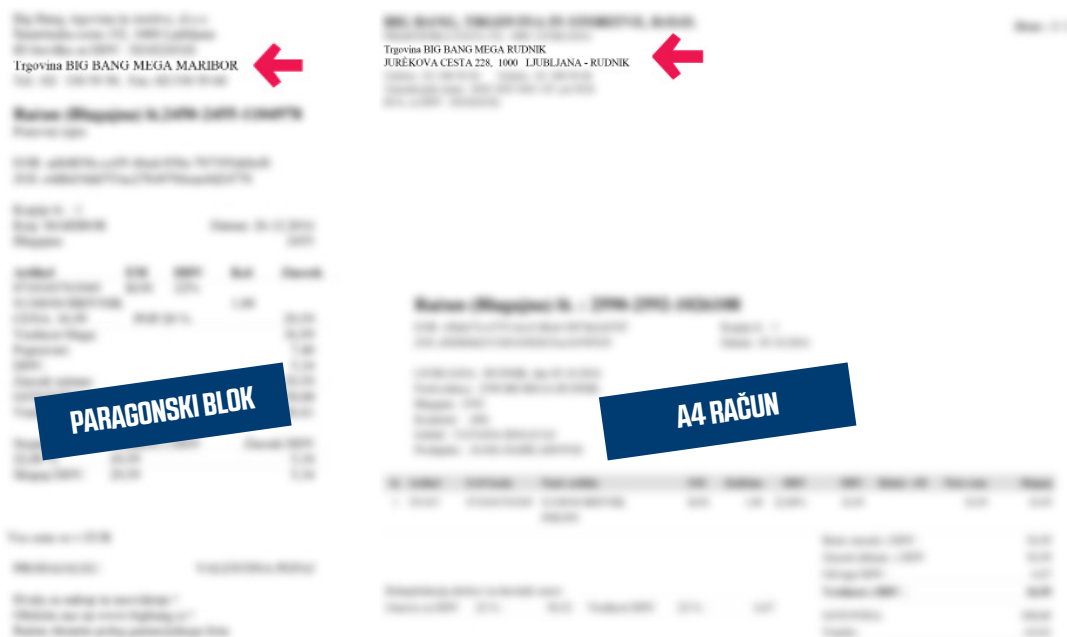
Naslov trgovine, ki je navedena na obliki računa »paragonski blok«, najdete na povezavi:

<https://www.bigbang.si/o-nas/prodajna-mesta>

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

# Pogodba



Sklenjena pogodba med potrošnikom in prodajalcem se v elektronski obliki nahaja na sedežu podjetja Big Bang, d.o.o., Šmartinska 152, 1000 Ljubljana. Potrošnik lahko pridobi kopijo pogodbe z zahtevo po elektronski pošti na naslov [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali po telefonu (01) 309 3825.

**Za vse dodatne informacije smo vam na voljo na telefonski številki 080 22 64 ali na elektronskem naslovu [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si).**

## Preklic naročila

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

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

## Garancija

- Garancija velja na območju Republike Slovenije
- Uvoznik jamči za kakovost izdelka oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.



ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili.

- Garancijski rok začne teči z dnem izročitve izdelka potrošniku.
- Če pooblaščen servis vašega izdelka ne popravi v 45 dneh, bo uvoznik na vašo zahtevo izdelek zamenjal z novim. Za sprejem v reklamacijo se šteje dan, ko je izdelek sprejet v pooblaščen servis ali trgovino, kjer ste izdelek kupili.
- Čas, v katerem vam uvoznik zagotavlja servis, vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate je vsaj 3 krat daljši od garancijskega roka.
- Popravila na domu zaradi zahtevnosti in neprenosljivosti sodobne servisne opreme ter razpoložljivosti rezervnih delov niso mogoča (razen bele tehnike).
- Za prevoz aparata do pooblaščenega servisa priznavamo najbolj racionalno tarifo javnega prevoza, vendar le ob predložitvi ustreznega potrdila.
- Prodajalec ni usposobljen za tehnično presojo glede morebitnih okvar in tako tudi ne more odločati o zamenjavi izdelka brez mnenja pooblaščenega servisa v okvari.

### **Garancija ne velja v primerih**

- če potrošnik ni ravnal po navodilih za uporabo izdelka,
- da je v izdelek posegala nepooblaščen oseba,
- da je izdelek mehansko poškodovan,
- če je okvara nastala zaradi izlitja baterij,
- če je okvaro povzročilo izredno nihanje omrežne napetosti ali višja sila

### **Stvarne napake**

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je stvarna:

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

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitevjo izdelka ali navedbami na blagu samem. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti

# **BIG BANG**

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.



prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Obrazec za uveljavljanje stvarne napake si lahko prenesete [tukaj](#).

### **Obrazec za uveljavljanje stvarne napake**

Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec mora izdati potrdilo, ali ga pošlje v trgovino, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil pogodbo.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- vrne plačan znesek.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena.

Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov. Za odgovornost za stvarne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ta zakon ne določa drugače.

## **Informacija o pritožbenem postopku**

Družba Big Bang, d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

Stranka lahko vloži pritožbo na več načinov, in sicer pisno, preko elektronske pošte ([potrosniki@bigbang.si](mailto:potrosniki@bigbang.si)) in ustno na zapisnik v eni izmed trgovin Big Bang.

Pristojno osebje v podjetju Big Bang bo o pritožbi odločilo v najkrajšem možnem času, oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotne dokumentacije, ki je potrebna za presojo. Big Bang bo poslal odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke (v večini primerov na elektronski naslov). Stranka ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Big Bang bo v roku 15 delovnih dni poslal odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke. S tem je odločitev podjetja Big Bang dokončna in interni pritožbeni postopek zaključen.

V primeru, da stranka ni zadovoljna z rešitvijo pritožbe, lahko vloži tožbo pri stvarno pristojnem sodišču.

# **BIG BANG**

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

## Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Družba Big Bang, d.o.o. skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Družba Big Bang, d.o.o. kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <http://ec.europa.eu/odr>.

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.

## Obveščanje o naročilih

Po dokončni potrditvi naročila potrošnika preko elektronske pošte obvestimo o prejemu naročila. Običajno naslovnik prejme elektronsko obvestilo v 5 minutah, nič pa ni neobičajnega, če proces zaradi različnih nastavitvev elektronskih poštnih odjemalcev traja nekoliko dlje.

V kolikor ste izbrali prevzem v trgovini Big Bang, vas bomo o pripravljenem naročilu za prevzem, obvestili preko SMS in elektronske pošte.

Potrošnik prejme elektronsko obvestilo tudi takrat, ko blago odpremimo. Za tem je običajno potrebno dan ali dva, da Pošta Slovenije blago tudi dostavi na prejemnikov naslov.

V primeru, da ste morda naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo odpremiti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo preko posredovanih kontaktnih podatkov.

## Varnost in zasebnost

Spletni center [bigbang.si](http://bigbang.si) zagotavlja vse potrebne tehnološke in organizacijske rešitve za popolno varnost nakupa. Prenos občutljivih osebnih in transakcijskih podatkov na spletni strani se izvaja v varnem načinu s pomočjo protokola SSL (Secure Sockets Layer). Podatki se kodirajo z do 256 bitnim ključem, še preden zapustijo vaš brskalnik, in se na naš strežnik prenašajo v zaščiteni obliki. Sistem tako preprečuje, da bi kdo prestregel vaše osebne in transakcijske podatke, ki jih pošiljate v spletno trgovino.

Za varne avtorizacije in transakcije s kreditnimi karticami skrbita podjetji Big Bang, d.o.o., in BANKART, procesiranje plačilnih instrumentov banke NLB. Avtorizacije kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu.

Varnost nakupa zagotavljamo tudi z upoštevanjem vseh veljavnih zakonskih obveznosti in priporočil slovenske ter mednarodne zveze potrošnikov.

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

1. V naslovu sporočila: Ukinitvev uporabniškega računa

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

2. V vsebini naročila: a) ime in priimek uporabnika, b) naslov uporabnika, c) elektronska pošta, s pomočjo katere je bil odprt uporabniški račun.

Zahtevek za ukinitvev uporabniškega računa mora biti poslan z elektronskega naslova, s katerim je bil uporabniški račun tudi odprt. O ukinitvi vas bomo obvestili preko elektronske pošte.

## Varno spletno nakupovanje



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

## Zbiranje osebnih podatkov

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

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

in na podlagi morebitne vaše izrecne privolitve ter izključno za namene za katere ste podali privolitve.

## Varovanje osebnih podatkov

Obvezujemo se, da bodo od vas prejeti osebni podatki v celoti ostali hranjeni, varovani in obdelovani s strani podjetja Big Bang, d.o.o. Z vsemi pridobljenimi osebnimi podatki bomo ravnali v skladu z najvišjimi standardi varnosti in diskretnosti ter vedno v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in drugimi predpisi s tega področja (Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov idr.). Lahko ste prepričani, da so vaši osebni podatki pri nas ustrezno zaščiteni pred izgubo, uničenjem, ponarejanjem, manipuliranjem ali neavtoriziranim dostopom s strani tretjih oseb.

## Vaše pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov

- Obveščamo vas, da:
- vaši osebni podatki ne bodo obdelovani za noben drug namen, kot za namen zaradi katerega so bili zbrani;
- se bodo osebni podatki, pridobljeni na podlagi privolitve (soglasja) in za namen iz

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

- privolitve, obdelovali dokler vaše privolitve ne boste preklicali (umaknili). Ostale pridobljene osebne podatke pa bomo hranili do poteka zakonskega roka hrambe;
- imate po zakonu pravico od družbe zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavljate s pisno zahtevo, poslano na naslov Big Bang, d.o.o., Šmartinska 152, 1000 Ljubljana, ali na elektronski naslov [gdpr@bigbang.si](mailto:gdpr@bigbang.si);
  - lahko pri družbi pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov kontaktirate preko e-naslava [gdpr@bigbang.si](mailto:gdpr@bigbang.si);
  - lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložite pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi;
  - lahko osebne podatke obdelujejo tudi pogodbeni partnerji, s katerimi ima družba sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov in ki hkrati lahko zagotavljajo ustrezno visoko raven varstva osebnih podatkov;
  - osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago;
  - v zvezi z obdelavo osebnih podatkov lahko pri družbi obstaja avtomatizirano sprejemanje odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, in sicer zaradi analize preferenc posameznikov in prilagajanja ponudbe družbe tem preferencam ter v primeru posameznikove izrecne privolitve, za njegovim preferencam prilagojeno informiranje o produktih, storitvah, novostih in drugih pomembnih obvestilih;
  - več informacij o varstvu osebnih podatkov v družbi lahko pridobim v »Politiki zasebnosti«, dostopni na [povezavi](#).

## Odveza odgovornosti

Upravljavec spletnega centra, podjetje Big Bang, d.o.o., stremi k najvišji mogoči stopnji ažurnosti in pravilnosti objavljenih podatkov na spletni strani [www.bigbang.si](http://www.bigbang.si). Kljub temu pa lahko zmanjšana stopnja delovanja uporabljene tehnološke rešitve, vnos, prenos ali pa kakršnakoli druga obdelava podatkov povzroči napako, ki je prikazana na spletni strani. V primeru, da obiskovalec spletne strani ocenjuje, da gre za napačno prikazan podatek, nam to vedno lahko sporoči na elektronski naslov [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali pa na telefon (01) 309 3825.

V takem primeru, bo podjetje Big Bang, d.o.o. kupca obvestilo o spremembah in mu omogočilo odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla.

Podjetje Big Bang, d.o.o., ni odgovorno za občasno nedelovanje strani. Podjetje Big Bang, d.o.o. prav tako ne odgovarja za vsebino mnenj o artiklih, ki jih napišejo obiskovalci naše spletne strani. Mnenja pred objavo pregledamo in zavrnamo tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so neprimerna, zavajajoča ali žaljiva. Podjetje Big Bang, d.o.o. ne odgovarja za informacije v mnenjih in se omejuje od kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz podanih informacij v mnenjih. Prav tako ne odgovarjamo za manjša odstopanja na priloženih slikah artiklov zaradi različnih resolucij ekrana. Za morebitne napake se iskreno opravičujemo. Podjetje Big Bang, d.o.o. si pridržuje pravico do odstopa od pogodbe v primeru očitnih napak. Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih podjetje Big Bang, d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

# BIG BANG

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.

## **Pomoč in dodatna vprašanja**

Če imate glede naše ponudbe ali uporabe spletnega centra bigbang.si dodatna vprašanja ali pa potrebujete več informacij, je pomoč pri roki. Seznam pogosto zastavljenih vprašanj se nahaja na povezavi <https://www.bigbang.si/pogosta-vprasanja>, lahko pa nam tudi pišete na naslov [eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si) ali nas pokličete na telefon:

Pon - pet: od 6:00 do 22:00

Sobota: od 7:00 do 20:00

Telefon: **080 22 64**

E-pošta: **[eprodaja@bigbang.si](mailto:eprodaja@bigbang.si)**

Ljubljana, 24. 5. 2018

# **BIG BANG**

BOLJŠA STORITEV. BOLJŠI NAKUP.