

1. Splošno

Splošni pogoji poslovanja so sestavljeni v skladu s predpisi s področja varstva potrošnikov, na podlagi priporočil Gospodarske zbornice Slovenije in mednarodnih kodeksov za spletno in elektronsko poslovanje.

S spletno trgovino www.bioforma.si upravlja podjetje **Be Healthy d.o.o., Trg Prešernove brigade 8a, 4000 Kranj**, davčna številka: SI71012966 (smo zavezanec za DDV), matična številka: 7053029000 (**v nadaljevanju kot »Prodajalec«**) ponuja svoje izdelke, kupci pa jih kupujejo. Podjetje je vpisano v sodni register Kranj 12.4.2016 Številka SRG: 2016-15840.

2. Dostopnost informacij

Prodajalec se zavezuje, da bodo uporabniku vselej na voljo:

- podatki o identiteti Prodajalca (predvsem firma in sedež družbe ter številka registra, kjer je družba vpisana);
- kontaktni podatki, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo s Prodajalcem (naslov elektronske pošte, telefon ipd.);
- informacije o bistvenih značilnostih izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine, vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami;
- informacije o dostopnosti izdelkov oz. storitev iz ponudbe spletne trgovine;
- način in pogoji dostave izdelkov oz. izvršitve storitev, predvsem kraj in rok dostave;
- informacije o načinu plačila;
- podatki o časovni veljavnosti ponudbe iz spletne trgovine;
- informacije o roku, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop;
- informacije o možnosti vračila izdelkov in o tem, če in koliko takšno vračilo stane uporabnika;
- informacije o postopku s pritožbo uporabnika ter podatki o kontaktni osebi Prodajalca za stike z uporabniki.

3. Ponudba izdelkov, rok dobave in prevzem

Ponudba izdelkov v spletni trgovini se zaradi narave poslovanja preko spleta pogosto in hitro spreminja ter ažurira.

Rok dobave izdelkov, ki so na zalogi, je 2 delovna dneva za dostavne naslove v Sloveniji, razen če Pošta Slovenije ali DPD na posamezni dostavni naslov dostavlja kasneje (glej točko 11.). Za

ostale izdelke velja za dostavne naslove v Sloveniji rok dobave, ki je naveden ob izdelku v spletni trgovini. Vsak izdelek iz spletne trgovine je dostopen v razumljivem roku.

Uporabnik lahko ob oddaji nakupnega naročila določi enega od naslednjih načinov prevzema izdelkov:

- osebno na sedežu družbe, v tem primeru se ne plača poštnih stroškov;
- po poštнем povzetju, v tem primeru se plačajo tudi poštni stroški.

4. Načini plačila

Naročene izdelke lahko plačate na več načinov (izberete ob vnosu podatkov za oddajo naročila):

* Plačilo z gotovino **Po povzetju**

* Plačilo **Po predračunu**

* Plačilo s **Pay-pal sistemom**

Izdelke se plača ob prevzemu blaga, torej ob povzetju. Kupec plača blago po cenah, ki veljajo na dan, ko je bilo naročilo oddano.

V primeru, da želite osebo **presenetiti z darilom**, ali plačati po predračunu, lahko v naročilu izberete **po predračunu**, pod komentar pa napišete, drug naslov oz. vaše želje.

Pri plačilu po predračunu prihranite 1 € kar predstavlja strošek nakazila v primeru dostave Po povzetju. V primeru da naročite Po povzetju vam dodatno zaračunamo 1 €, kar predstavlja strošek nakazila, ki nam ga zaračuna kurirska služba.

5. Cene

Spletna cena velja za vse registrirane uporabnike spletne trgovine. Na spletno ceno so možni pribitki, glede na izbrani način plačila (glej točko 4.).

Vse cene v spletni trgovini so navedene v evrih in vsebujejo DDV, razen če je izrecno navedeno drugače. Vse cene v spletni trgovini so cene izdelkov in ne vsebujejo stroškov dostave (glej točki 3. in 10.). Vse cene veljajo samo za elektronsko naročilo izdelkov prek spletne trgovine.

Vse cene veljajo v trenutku oddaje naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti, zato veljajo le do njihove vsakokratne spremembe. Kljub izjemnim naporom, da bi Upravljevec zagotovil najbolj ažurne in točne podatke, se lahko zgodi, da je podatek o ceni napačen.

POPUSTI - Popusti se ne seštevajo, razen, v kolikor je tako opredeljeno v akciji.

6. Postopek nakupa

Izbira izdelka

Za nakup v naši spletni trgovini ni potrebno opraviti registracije. Na spletni strani so poleg izdelkov gumbi »Dodaj v košarico«. S klikom na gumb dodate izdelek v košarico.

Odstranitev izdelkov

Če želi kupec odstraniti določen izdelek iz košarice, mora klikniti na povezavo » Izprazni košarico«, ki se nahaja desno zgoraj na vrhu spletne strani.

Oddaja naročila

Kupec zaključi svoje naročilo tako, da klikne na desni gumb zgoraj "Naroči" in v obrazec na spletni strani vnese vse zahtevane podatke (ime, priimek, naslov, tel. številko, e-naslov). Kupec zaključi naročilo s klikom na gumb »Zaključite naročilo«. Če je bilo sporočilo uspešno posredovano, kupec prejme povratni mail.

7. Kupoprodajna pogodba

Prodajalec uporabniku, ki kupi izdelek iz spletne trgovine, izda račun v pisni obliki, z razčlenjenimi stroški in pojasnilom o pravici do odstopa od nakupa z vrnitvijo kupljenega izdelka, če je to potrebno in mogoče. Kupoprodajna pogodba v obliki nakupnega naročila je v elektronski obliki shranjena na strežniku Upravljavca in je uporabniku (kupcu) dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu. Kupoprodajna pogodba je sklenjena v slovenskem jeziku.

Kupoprodajna pogodba med Prodajalcem in uporabnikom (kupcem) je sklenjena v trenutku, ko Prodajalec potrdi naročilo. Od tega trenutka dalje so vse cene in drugi pogoji nakupa fiksirani in veljajo tako za Prodajalca kot za uporabnika (kupca).

8. Pravica do odstopa od nakupa, vračilo izdelkov, reklamacija, skrite napake

V primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila (**obvestilo je lahko v fizični obliki – pošta ali poslano sporočilo na naš elektronski naslov: info@bioforma.si**) o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila.

Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z **enakim plačilnim sredstvom**, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

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 podjetje.

Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne ali izroči podjetju ali osebi, ki jo podjetje pooblasti za prevzem blaga, nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14 dnevne roka za vračilo.

Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik ne odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če ga podjetje ne seznanj s pravico do odstopa od pogodbe skladno.

V kolikor ima izdelek pri opisu napisano, da zaradi okoliščin narave izdelka ni možno vrniti, potrošnik nima možnosti vračila.

Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, mora podjetje čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugoditi potrošnikovi zahtevi. Podjetje mora pisno odgovoriti potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen.

Obrazec za vračilo najdete na tej povezavi: [Obrazec za odstop od pogodbe >>](#)

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

Kupec mora Prodajalca obvestiti in podati natančen opis napake skupaj z reklamacijskim obrazcem na info@bioforma.si. Kupec mora prodajalcu omogočiti pregled izdelka s stvarno ali prikrito napako.

Napaka je stvarna:

1. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
2. če stvar 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;
3. če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
4. 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 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, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti 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.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

Če je predmet pogodbe med prodajalcem in potrošnikom rabljena stvar, ne odgovarja prodajalec za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mine leto dni, odkar je bila stvar izročena.

Za odgovornost za stvarne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ta zakon ne določa drugače.

10. Dostava

Dostava izdelkov poteka preko **DPD-ja, GLS-ja ali Pošte Slovenije. Po tem ceniku je dostava mogoča samo na naslovih po Sloveniji.** Izdelki bodo dostavljeni v roku od 1 do 3 delovnih dni od oddaje naročila v kolikor je izdelek na zalogi.

Stroški paketnega pošiljanja:

Pošta slovenije: do 10 kg: 2,99 €

DPD in GLS: do 10 kg: 3,49 €

ob plačilu nad 35 € poštnina brezplačna!

ČAS DOSTAVE: v roku 3 delovnih dni od oddaje naročila (načeloma pa že naslednji delovni dan). V nasprotnem primeru vas obvestimo.

S strani dostavne službe DPD je naročnik dolžan prevzeti blago na naslovu za dostavo, pod pogoji, ki jih določa DPD. V primeru, da vas v času dostave ni na naslovu, vam pustijo sporočilo po telefonu, zato je zelo dobro, da pustite telefonsko v podatkih naročanja. Nato se dogovorite za drug termin dostave ali prevzem na drugem kraju.

Za hitrejšo dostavo ali dostavo izven države Slovenije nas raje pokličite na telefon 031 011 322 in naročilo oddajte preko telefona ali e-maila: info@bioforma.si.

Dostava v tujino

Je možna še v nekatere sosednje države. V kolikor boste navedli naslov v tujini se poštnina zaračuna po drugem ceniku:

Avstrija in Nemčija: Paket do 5 kg: 5,95 €. Dostava poteka preko **DPD kurirske službe.**

Hrvaška: Paket do 5 kg: 5,95 €. Dostava poteka preko **DPD kurirske službe**.

Srbija: Paket do 0,5 kg: 5,95 €. Paket do 1 kg: 9,95 €. Dostava poteka preko **Pošte Slovenije**.

Italija: Paket do 0,5 kg: 5,95 €. Paket do 1 kg: 9,95 €. Dostava poteka preko **Pošte Slovenije**.

Bosna in Hercegovina: Paket do 0,5 kg: 5,95 €. Paket do 1 kg: 9,95 €. Dostava poteka preko **Pošte Slovenije**.

Madžarska: Paket do 0,5 kg: 5,95 €. Paket do 1 kg: 9,95 €. Dostava poteka preko **Pošte Slovenije**.

11. Politika zasebnosti

Kupec se z nakupom strinja, da ga občasno obvestimo na njegov e-mail z novostmi podjetja. Od katerih se lahko odjavi kadarkoli na povezavi prijete v e-mailu. Prav tako bo podjetje shranilo podatke potrošnika do preklica. Do pogodbe lahko kupec dostopi preko kontaktiranja ponudnika. V primeru da na naši spletni strani prejmete po vašem naročilu brezplačno e-knjigo, si zadržujemo pravico da obdržimo e-mail za obveščanje e-novic.

12. Mnenja uporabnikov in ocene izdelkov

Mnenja, komentarji in ocene izdelkov, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci, so del funkcionalnosti spletne trgovine in so namenjene skupnosti uporabnikov.

Prodajalec in Upravljavec ne odgovarjata za vsebino mnenj, komentarjev in ocen izdelkov, ki jih podajo uporabniki ali obiskovalci. Upravljavec mnenja, komentarje in ocene pred objavo pregleda in zavrne tista, ki vsebujejo očitne neresnice, so zavajajoča, žaljiva, obscena ali po mnenju Upravljavca ne nudijo koristi drugim uporabnikom ali obiskovalcem spletne trgovine. Prodajalec in Upravljavec ne odgovarjata za informacije v mnenjih, komentarjih in ocenah ter se odvezuje kakršnekoli odgovornosti, ki izvira iz teh informacij.

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

13. Odgovornost

Prodajalec se po svojih najboljših močeh trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni v spletni trgovini, vendar se lahko lastnosti izdelkov, rok dobave ali cena spremenijo tako hitro, da Upravljavec ne uspe pravočasno popraviti podatkov, ki so objavljeni v spletni trgovini. V takem primeru bo Upravljavec ali Prodajalec uporabnika (kupca) obvestil o spremembah in mu omogočil odstop od naročila ali spremembo naročila (glej točko 5.).

Prodajalec od trenutka oddaje pošiljke z naročenimi izdelki na pošto dalje ne odgovarja za primere, ko pride do fizičnih poškodb, uničenja ali izgube pošiljke, kakor tudi ne, če pride do manjka vsebine v pošiljki ali če pošiljka kaže znake odprtja. V navedenih primerih mora uporabnik (kupec) sprožiti postopek reklamacije pri Pošti Slovenije ali DPD. V primeru poškodovanja pošiljke to stori tako, da pošiljko prinese na najbližjo pošto, DPD kontaktno točko, v enakem stanju, kot ga je prejel, ne da bi karkoli dodal ali odstranil, ter izpolni reklamacijski zapisnik. Prodajalec bo skupaj s Pošto Slovenije ali DPD poskrbel, da bo reklamacija rešena v najkrajšem možnem času.

14. Pritožbe, spori in uporaba prava

Prodajalec spoštuje veljavne predpise s področja varstva potrošnikov. Prodajalec ima vzpostavljen učinkovit sistem obravnavanja pritožb in ima določeno osebo, s katero se v primeru težav uporabnik (kupec) lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Uporabnik (kupec) se v primeru težav lahko po pomoč obrne na tel. št.: 051 322 977. Pritožbo lahko uporabnik (kupec) odda na elektronski poštni naslov info@bioforma.si. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Prodajalec bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo in sporočil uporabniku (kupcu), kako dolgo jo bo obravnaval ter ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Prodajalec si bo prizadeval po svojih najboljših močeh morebitne spore rešiti sporazumno. Če sporazumna rešitev spora ne bo dosežena, je za reševanje vseh sporov med Prodajalcem in uporabnikom (kupcem) izključno krajevno pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani. Prodajalec in uporabnik (kupec) kot udeleženca v elektronskem poslovanju medsebojno priznavata veljavnost elektronskih sporočil na sodišču.

Za te Splošne pogoje poslovanja in za vse spore med Upravljavcem, Prodajalcem in uporabnikom (kupcem) velja in se uporablja slovensko materialno in procesualno pravo, pri čemer se ne uporabljajo pravila mednarodnega zasebnega prava, ki bi odkazovala na uporabo kateregakoli drugega prava.

Za vsa razmerja ter za pravice in obveznosti, ki niso urejene s temi Splošnimi pogoji poslovanja, se smiselno uporabljajo določila Obligacijskega zakonika, Zakona o elektronskem poslovanju na trgu, Zakona o varstvu osebnih podatkov in Zakona o varstvu potrošnikov.

15. Izjava odgovornosti

Informacije o izdelkih in ostali nasveti na tej spletni strani niso nadomestilo za ustrezno medicinsko pomoč v primeru zdravstvenih težav in niso zdravniško priznana za preprečevanje bolezni. Proizvodi in trditve o posameznih izdelkih preko te spletne strani niso bile ocenjene s strani državnih inštitucij in niso namenjeni za diagnosticiranje, zdravljenje ali preprečevanje bolezni. Informacije so zgolj informativne narave in niso namenjene kot nadomestilo za nasvet svojega zdravnika ali drugega zdravstvenega delavca. V kolikor uživete kakšna zdravila ali druga prehranska dopolnila in v kolikor sumite kakršne koli zdravstvene težave se pred uporabo naših izdelkov predhodno posvetujete s svojim zdravnikom ali farmacevtom. O uporabi, tveganju in nezaželenih učinkih se pred uporabo posvetujte z zdravnikom ali s farmacevtom. Nosečnicam in doječim materam uporabo odsvetujemo, ter prav tako otrokom in ljudem s kakršnimi koli zdravstvenimi težavami. Pred uporabo se obvezno posvetujte z zdravnikom ali farmacevtom.

Navedbe pri posameznih superživilih, prehranskih dopolnilih so zgolj informativne narave in niso bile potrjene s strani evropskega inštituta za varnost hrane (EFSA).

Vse spletne vsebine, tako na spletni strani kot uporabljene za spletno oglaševanje je pripravil Upravljavca in za njih Prodajalec ne odgovarja.

16. Vklopi razum, zahtevaj račun

Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitev izdati račun in ga izročiti kupcu. Kupec mora prevzeti račun in ga zadržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora.

17. Spremembe splošnih pogojev poslovanja

Prodajalec lahko v primeru sprememb predpisov, ki urejajo poslovanje spletnih trgovin, varstvo podatkov ter druga področja, ki so v zvezi s poslovanjem spletne trgovine Upravljavca, in v primeru sprememb lastne poslovne politike spreminja in/ali dopolnjuje te Splošne pogoje poslovanja, o čemer bo vsakič seznanil uporabnike na primeren način, kamor šteje zlasti obveščanje prek spletne strani www.bioforma.si. Vsakokratne spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev poslovanja začnejo veljati in se uporabljati z iztekom osem dnevne roka od objave sprememb in/ali dopolnitev. Če je sprememba in/ali dopolnitev Splošnih pogojev poslovanja nujna zaradi uskladitve s predpisi, lahko izjemoma te spremembe in/ali dopolnitve stopijo v veljavo in uporabo v krajšem času.

Uporabnik, ki se s spremembami in/ali dopolnitvami teh Splošnih pogojev poslovanja ne strinja, mora v roku osmih dni od objave obvestila o spremembi in/ali dopolnitvi Splošnih pogojev poslovanja preklicati svojo registracijo, sicer se po izteku tega roka šteje in nasproten dokaz ni dopusten, da uporabnik spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev poslovanja sprejema. Preklic registracije se naredi tako, da uporabnik s pisno izjavo na e-mail: info@bioforma.si sporoči preklic.

18. Dobropis

POGOJI KORIŠČENJA: Za koriščenje dobroimetja je pogoj, da ste pri naslednjem nakupu registrirani. Dobroimetje je možno unovčiti samo pri naslednjem nakupu in samo enkrat. Dobroimetja vam ne moremo zamenjati za gotovino ali kakršno koli drugo obliko denarja. Dobroimetje je možno koristiti samo kot dobropis pri naslednjem nakupu.

19. Kuponi in kode kuponov

Prodajalec občasno objavi kodo kupona, ki jo lahko kupec koristi ob oddaji naročila. S kuponom, kupcu omogoči dodaten popust na celoten nakup. Ob 1 naročilu je mogoče unovčiti samo 1 kupon. Popusti se ne seštevajo.

20. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi Be Healthy d.o.o. 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.

Be Healthy d.o.o., ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča 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 [tukaj](#).

<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.

Splošne pogoje poslovanja je sprejel Prodajalec, v Kranju, dne 15.2.2016 in posodobil 11.4.2018.