

Prodajni pogoji trgovin

JAMSTVO

Jamčimo za vse, kar prodajamo. Poleg garancije proizvajalca zagotavljamo za vse izdelke, kupljene v trgovinah IGLU ŠPORT ali spletni trgovini IGLU ŠPORT, eno leto garancije. Pogoji za uveljavljanje garancije so pravilna uporaba in ustrezno vzdrževanje ter originalni račun.

PRODAJAMO LE USTREZNO OPREMO

Vsi izdelki, ki jih prodajamo, ustrezajo vsem evropskim standardom (CE, UIAA).

STVARNE NAPAKE

Zakon o varstvu potrošnikov (ZvPot) določa, da mora prodajalec (IGLU ŠPORT, d. o. o.) kupcu izročiti blago skladno s pogodbo. Prodajalec odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da napako odpravi, vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako, blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali vrne plačani znesek.

Potrošnik lahko uveljavlja pravice zaradi stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v dveh mesecih od dne, ko je bila napaka odkrita. Prodajalec ne odgovarja za napake, ki se pojavijo po 2 letih od nakupa, pri rabljeni stvari pa po 1 letu od nakupa. IGLU ŠPORT bo o pritožbi odločil v najkrajšem možnem času oziroma najpozneje v 8 dneh od prejema celotne relevantne dokumentacije. Po vloženi pritožbi si prodajalec pridržuje pravico do časovnega roka dveh mesecev za reševanje odpravljanja stvarne napake.

INFORMACIJA O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU IN NAČINU ZUNAJŠODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV.

Morebitne spore in nesoglasja rešuje podjetje na podlagi pisnega zahtevka potrošnika, ki ga lahko potrošnik naslovi na podjetje pisno na naslov IGLU ŠPORT, d. o. o., Litrostrojska c. 40, 1000 Ljubljana oziroma po spletni pošti info@iglusport.si.

Pristojni organ v podjetju bo o pritožbi odločil v najkrajšem možnem času oziroma najpozneje v 8 dneh od prejema celotne relevantne dokumentacije. Podjetje bo poslalo odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na potrošnikov naslov. Potrošnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Podjetje bo v 15 delovnih dneh poslalo odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na potrošnikov naslov. S tem je odločitev podjetja dokončna in interni pritožbeni postopek podjetja zaključen.

Če zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku, bo podjetje potrošnika pisno obvestilo o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe.

Če potrošnik ni zadovoljen z dokončno odločitvijo podjetja IGLU ŠPORT, d. o. o., v internem pritožbenem postopku ali če podjetje o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, lahko skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) v največ 13 mesecih od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe vložijo pobudo za začetek postopka zunajsodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora. Časovni roki ne veljajo pri reševanju stvarnih napak.

PLAČILNI POGOJI

Poleg gotovine in vrednostnih bonov IGLU ŠPORT sprejema tudi naslednje plačilne oziroma kreditne kartice:

BA, MAESTRO, KARANTA, EUROCARD/MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, VISA, DINERS CLUB



PLAČILO NA OBROKE je možno z naslednjimi karticami:

- AMERICAN EXPRES
- DINERS CLUB
- MASTERCARD, izdana v NLB
- KARANTA, izdana v NLB
- VISA, izdana v NLB

Nakup na obroke je brez obresti. Možnih je največ 10 obrokov, najmanjši znesek nakupa je 100 €, najmanjši znesek obroka je 30 €.

KARTICA IGLU

Kartico IGLU lahko pridobi vsaka fizična oseba, ki izpolnjuje pogoje iz splošnih pogojev. Imetnik kartice IGLU lahko uveljavlja navedene ugodnosti pod naslednjimi pogoji:

- 10 % popusta pri plačilu z gotovino ali vrednostnimi boni,
- 5 % popusta pri plačilu s plačilno ali kreditno kartico ter pri plačilu na obroke,
- 10 % popusta pri izposoji opreme,

- popustov ni mogoče uveljavljati za že znižane izdelke, vrednostne bone, knjige, prvič izdane pred manj kot 6 meseci, vstopnice, za odprodajo poškodovanih izdelkov, odprodajo rabljenih izdelkov za izposojno in odprodajo testnih izdelkov.

Splošni pogoji za pridobitev in uporabo kartice IGLU

POPUST PRI PLAČILU S KARTICO SMART PAY CARD

Pri plačilu s kartico Smart Pay Card lahko uveljavljate navedene ugodnosti pod naslednjimi pogoji:

- 10 % popusta,
- pred nakupom obvezno opozorite prodajalca na plačilo s kartico Smart Pay Card,
- popustov ni mogoče uveljavljati za že znižane izdelke, vrednostne bone, knjige, prvič izdane pred manj kot 6 meseci, vstopnice, za odprodajo poškodovanih izdelkov, odprodajo rabljenih izdelkov za izposojno in odprodajo testnih izdelkov. Popust se ne seštevava z drugimi popusti.



ČLANI DRUŠTEV, S KATERIMI IGLU ŠPORT SODELUJE

Člani društev, s katerimi ima IGLU ŠPORT podpisano pogodbo o sodelovanju, lahko uveljavljajo navedene ugodnosti pod naslednjimi pogoji:

- 10 % popusta pri plačilu z gotovino ali vrednostnimi boni,
- 5 % popusta pri plačilu s plačilno ali kreditno kartico ter pri plačilu na obroke,
- 10 % popusta pri izposoji opreme,
- popustov ni mogoče uveljavljati za že znižane izdelke, vrednostne bone, knjige, prvič izdane pred manj kot 6 meseci, vstopnice, za odprodajo poškodovanih izdelkov, odprodajo rabljenih izdelkov za izposojno in odprodajo testnih izdelkov. Seznam društev, s katerimi sodelujemo, je naveden tukaj.

VREDNOSTNI BONI

Podarite vrednosti bon. Odlična rešitev za vse, ki kupujete darilo.

VRAČILO DAVKA (TAX FREE)

Osebe s potnim listom iz države nečlanice EU, ki blago, kupljeno v naših trgovinah, odnesejo iz Slovenije, lahko s potrjenim obrazcem TAX FREE uveljavljajo vračilo DDV.

Prodajni pogoji za nakupe na spletu

Splošne in preostale pogoje poslovanja določa IGLU ŠPORT, d. o. o. (ponudnik), ki blago na spletni strani iglusport.si prodaja v svojem imenu in za svoj račun.

Podatki o podjetju

IGLU ŠPORT proizvodnja, trgovina, storitve, d. o. o.

Litostrojska cesta 40, 1000 Ljubljana

ID: SI55373046

Davčni zavezanec: DA

Matična številka: 5448212

Vpis v sodni register: Okrožno sodišče v Ljubljani, vložna št.: 061/11021500

TRR: 02045-0015534159 NLB

Podjetje je član Trgovinske zbornice Slovenije.

REGISTRIRANI UPORABNIKI

Vsak registriran uporabnik ima svoje uporabniško ime (elektronski naslov) in geslo, s katerima se predstavi osebno ali kot predstavnik podjetja ali organizacije. Geslo je tajno in znano le uporabniku. Uporabnik mora zagotoviti verodostojne podatke in varovanje podatkov, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu.

Registrirani uporabniki lahko:

- kupujejo v spletni trgovini IGLU ŠPORT,
- prejemajo brezplačne e-novice, če se nanje naročijo.

SPLOŠNI POGOJI

Spletni nakup je možen tudi brez registracije.

Kupec je lahko fizična ali pravna oseba, upoštevajoč podatke, posredovane ob registraciji in oddaji naročila. Fizična oseba je izključno tisti registrirani ali neregistrirani uporabnik, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Nakup je možen le, če kupec pred oddajo naročila potrdi, da sprejema splošne pogoje poslovanja, objavljene na tej strani, in druge objavljene pogoje ter spremembe, ki jih bo upravitelj objavil na teh straneh.

IGLU ŠPORT, d. o. o., in kupec medsebojne obveznosti urejata s temi splošnimi pogoji in Zakonom o varstvu potrošnikov.

KOMERCIALNI POGOJI

Cene:

- **Cena** – je redna cena, po kateri se izdelek prodaja.
- **Znižana cena** – je znižana redna cena, po kateri se prodaja izdelek za določen ali nedoločen čas.
- **Stara cena** – je cena, po kateri se je izdelek prodajal pred znižanjem.

Označevanje znižanih izdelkov:

- **Sezonsko/posezonsko znižanje** – so označeni izdelki, ki so trenutno znižani, kar pa je časovno omejeno.
- **Akcija** – so označeni izdelki, ki so trenutno v akciji, ki je časovno omejena.
- **Zadnji kosi** – so izdelki, ki imajo znižano ceno za nedoločen čas oziroma do razprodaje zalog.

Imetniki kartice IGLU ob registraciji vnesejo tudi številko svoje kartice IGLU, kar zagotavlja 10 % popusta pri vsakem spletnem nakupu. Popust ne velja za izdelke, označene z: akcija, sezonsko/posezonsko znižanje in zadnji kosi. Če se oseba, ki se registrira, ne ujema za osebo – imetnikom kartice IGLU –, popusta ne bomo obračunali.

Vse cene vključujejo DDV. Objavljene cene se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Za posamezne nakupe veljajo cene v trenutku oddaje naročila, razen v primeru napake pri ceni. Kljub nenehnemu preverjanju pravilnosti objavljenih podatkov se namreč lahko zgodi, da je objavljena cena ali zaloga napačna. O morebitni napaki bomo kupca nemudoma obvestili (po elektronski pošti ali telefonsko) in poskušali najti rešitev v obojestransko zadovoljstvo.

Za več o načinih plačila kliknite [tukaj](#).

Več o pogojih in rokih dostave [tukaj](#).

Kupoprodajna pogodba med kupcem in ponudnikom je sklenjena, ko kupec plača znesek prejetega predračuna oziroma dobi obvestilo po elektronski pošti, da je pošiljka poslana po povzetju. Kupcu je po elektronski pošti posredovano tudi mesto na strežniku ponudnika, kjer je shranjena pogodba/predračun. S prijavo kupec v svojem profilu lahko dostopa tudi do arhiva svojih naročil/nakupov.

Kupec v prejeti pošiljki prejme račun, na katerem so poleg specifikacije stroškov tudi navodila za morebiten odstop od pogodbe/nakupa.

ZAVRNITEV NAROČILA

IGLU ŠPORT, d. o. o., lahko naročilo, za katerega ugotovi, da ga pod navedenimi pogoji ne more izvesti, zavrne.

ODSTOP OD POGODBE/NAKUPA oz. VRAČILO BLAGA

Fizične osebe, ki sklenejo pogodbo/nakup na daljavo skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov, imajo pravico, da najpozneje v 14 dneh od prevzema blaga na naslov e-trgovina@iglusport.si sporočijo, da odstopajo od pogodbe/nakupa, ne da bi jim bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Izdelek se mora vrniti nepoškodovan, načelno v originalni embalaži ter nespremenjeni količini v 14 dneh od odstopa pogodbe.

Rok se začne šteti en dan po datumu prevzema. Vrnitev prejetega naročila na naš naslov v roku za odstop (14 dni) se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe/nakupa. Če kupec odstopi od pogodbe/nakupa s sporočilom na e-trgovina@iglusport.si, mora prejeta blago na naš naslov vrniti najpozneje v 30 dneh po oddanem sporočilu. Kupec plača strošek vračila blaga – poštnine.

Ko vračate izdelke prodajalcu, morate poslati obrazec za odstop od pogodbe.

Pri odstopu od pogodbe, kjer je bil izkoriščen bonus, koda za popust ali promocijska koda, se ta sredstva upoštevajo kot popust in se uporabniku ne vrnejo. Na TRR uporabnika ali drugo plačilno sredstvo, če to izrecno zahteva uporabnik, se vrne le vplačani znesek. Darilyni bon se pri odstopu od pogodbe upošteva kot plačilno sredstvo in se znesek prav tako vrne uporabniku.

Ob morebitnem odstopu od pogodbe ponudnik kupcu vrne kupnino v 14 dneh od prejema odstopne izjave kupca. Ponudnik ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je kupec izdelek poslal ponudniku.

Če začne kupec izdelek uporabljati, pa si premisli, izgubi pravico do odstopa od pogodbe/nakupa. Tudi sicer mora prejeta blago vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Stroške vračila blaga plača kupec.

Če naročilo izvede pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost, ter v primerih, ko nakup ni izveden na podlagi pogodbe, sklenjene na daljavo, določila prejšnjega odstavka ne veljajo. Morebitne zahtevke za vračilo blaga bomo v teh in podobnih primerih obravnavali individualno in pri tem kar najbolj upoštevali vse razloge in okoliščine.

INFORMACIJA O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU IN NAČINU ZUNAJŠODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV.

Morebitne spore in nesoglasja rešuje podjetje na podlagi pisnega zahtevka potrošnika, ki ga lahko potrošnik naslovi na podjetje pisno na naslov IGLU ŠPORT, d. o. o., Litrostrojska c. 40, 1000 Ljubljana oziroma po spletni pošti info@iglusport.si.

Pristojni organ v podjetju bo o pritožbi odločil v najkrajšem možnem času oziroma najpozneje v 8 dneh od prejema celotne relevantne dokumentacije. Podjetje bo poslalo odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na potrošnikov naslov. Potrošnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Podjetje bo v 15 delovnih dneh poslalo odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na potrošnikov naslov. S tem je odločitev podjetja dokončna in interni pritožbeni postopek podjetja zaključen.

Če zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku, bo podjetje potrošnika pisno obvestilo o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe.

Če potrošnik ni zadovoljen z dokončno odločitvijo podjetja IGLU ŠPORT, d. o. o., v internem pritožbenem postopku ali če podjetje o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, lahko skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) v največ 13 mesecih od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe vložijo pobudo za začetek postopka zunajsodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora. Roki ne veljajo pri reševanju stvarnih napak.

GARANCIJA

Za izdelke, kupljene v naši spletni trgovini, veljajo vsi garancijski pogoji skladno s slovensko zakonodajo. Garancijo je možno uveljaviti le ob predložitvi računa in na pooblaščenih servisih ali v eni izmed trgovin IGLU ŠPORT v Sloveniji. [Seznam trgovin.](#)

PODATKI O STRANEH

Pridržujemo si pravico do vsebinskih in drugih sprememb splošnih pogojev in tudi pogojev spletne trgovine. Kljub nenehni skrbi za ažurnost in pravilnost objavljenih gradiv so vsebinske napake spletne strani možne in zanje ne prevzemamo odgovornosti.

Trudimo se zagotoviti kar najboljše fotografije prodajanih izdelkov, a jih je kljub temu treba razumeti kot simbolične.

AVTORSKE PRAVICE

Objavljene vsebine so ali v lasti podjetja IGLU ŠPORT, d. o. o., ali pa ima podjetje IGLU ŠPORT, d. o. o., za objavo soglasje avtorja. Vsakršno kopiranje, navajanje, presnemavanje, posnemanje in razširjanje brez vednosti podjetja IGLU ŠPORT je prepovedano.

KODEKS PO ZEPT

IGLU ŠPORT, d. o. o., posluje skladno z Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) in na njegovi podlagi sprejetimi predpisi.

Naročila, plačila, dostava

NAKUP

Nakup lahko opravite kot registrirani ali neregistrirani uporabnik. Če ste imetnik kartice IGLU, se morate obvezno registrirati in ob registraciji vnesti tudi številko svoje kartice, kar vam zagotavlja 10 % popusta pri vsakem spletnem nakupu (popust ne velja za izdelke, označene: sezonsko/posezonsko znižanje, akcija ali zadnji kosi).

Pred zaključkom naročila se je treba strinjati s splošnimi pogoji in se zavezati k plačilu.

Pred klikom na gumb Zaključni nakup lahko vse elemente naročila spreminjate in popravljate.

Preden kupec dokončno odda naročilo, se lahko s klikom na gumb Spremeni podatke in naročilo vrne na prejšnji korak. Po kliku na gumb Zaključni nakup je naročilo končano, na zaslonu pa se vam pojavi povzetek naročila. Potrdilo o naročilu prejmete tudi po elektronski pošti. Pri plačilu po predračunu je ponudba veljavna 3 dni od prejema predračuna.

KORAKI NAKUPA – SKLENITEV POGODBE

1. Registracija

Če uporabnik že ima uporabniško ime in geslo, se registrira in nadaljuje nakup, v nasprotnem primeru pa opravi postopek registracije (če želi).

2. Izbor izdelkov – oddaja naročila

Uporabnik izbere izdelke, določi njegove značilnosti in s klikom na gumb Dodaj v košarico potrdi svojo izbiro.

Kupec lahko vidi, kaj ima v košarici, če klikne na ikono s košarico v desnem robu pogovornega okna. V košarici lahko kupec še enkrat preveri ceno, količino, velikost ... značilnosti izdelka, lahko pa ga s klikom na »x« odstrani. Po opravljenih spremembah mora s klikom na gumb Posodobi košarico posodobiti izbor.

Ko je kupec z naročilom zadovoljen, klikne na gumb Naprej na naročilo.

3. Blagajna

Kupec izpolni zahtevana polja s podatki o načinu plačila in dostavi. Lahko tudi odda opombe k naročilu, ki jih vpiše v za to namenjeno polje.

Svoje naročilo lahko v tem koraku spremeni tako, da klikne na gumb Spremeni podatke in naročilo.

S klikom na gumb Zaključi nakup in sprejetjem pogojev poslovanja potrdi svoje naročilo.

4. Naročilo potrjeno – pogodba sklenjena

Kupec prejme na elektronski naslov obvestilo o oddanem naročilu.

Ponudnik najpozneje v 48 urah pregleda naročilo, preveri dobavljivost izdelka ter potrdi naročilo oziroma ga zavrne. Če se cena med obdelavo naročila spremeni, se ponudnik zavezuje, da bo poskusil ponuditi uporabniku nižjo ceno ali ponuditi ustrezno rešitev, ki bi bila obojestransko zadovoljiva. Ponudnik si pridržuje pravico, da pokliče uporabnika na njegovo telefonsko številko. Pogodba med ponudnikom in uporabnikom je ob potrditvi naročila s sporočilom Naročilo potrjeno nepreklicno sklenjena, ob zavrnitvi naročila pa pogodba ni sklenjena.

5. Blago odposlano

Ponudnik v obljubljenem roku zapakira in odpošlje blago s priloženim originalnim računom in morebitnimi navodili, garancijskim listom ali certifikati.

PLAČILO

Možni so trije načini plačila:

Plačilo po predračunu (za vse vrste dostave in osebni prevzem): Na elektronski naslov, ki ste ga navedli v prijavi, boste ob potrditvi naročila prejeli predračun. Rok za plačilo je 3 dni po prejemu predračuna. Če v tem času ne prejmemo plačila na naš račun, bomo smatrali, da odstopate od naročila in bomo naročilo stornirali.

Plačilo po povzetju (za dostavo DPD in Pošta Slovenije): Na elektronski naslov boste prejeli potrditev naročila, ki ga bomo dostavili v roku, ki je opredeljen pri vsakem izdelku.

- Dostavna služba DPD provizije za plačilo po povzetju kupcu ne zaračunava. Kupnino pa je treba plačati z gotovino.
- OPOZORILO: Pošta Slovenije ob dostavi zaračuna provizijo za odkupnino v vrednosti 1,07 % od vrednosti odkupnine oz. najmanj 1,05 € (pri znesku odkupnine pod 98 €) in maksimalno 5,36 € (pri znesku odkupnine nad 501 €).

Plačilo v trgovini (le za osebni prevzem): Na elektronski naslov boste prejeli potrditev naročila, ki ga bomo dostavili v trgovino, ki ste jo izbrali, najpozneje v 5 delovnih dneh. Plačilo je možno z gotovino ali plačilnimi karticami.

VARNOST

Vsi vaši zaupni podatki, ki jih vpišete za potrebe izvedbe nakupa ali registracije in se takrat prenašajo po spletu, so ustrezno kodirani, zato ni mogoče, da bi jih lahko razbrala kakšna tretja oseba.

Vaši podatki in gesla se ne shranjujejo, kar zagotavlja uporabniku varno nakupovalno izkušnjo.

DOSTAVA/PREZEM

Dostava oziroma prevzem sta možna le na ozemlju Slovenije. Kupec sam izbere eno izmed treh možnosti:

- **Osebni prevzem v eni od trgovin IGLU ŠPORT** – Izdelke je treba prevzeti v izbrani trgovini najpozneje v treh delovnih dnevih od dneva prejema obvestila, da je blago pripravljeno. Če želite poznejši prevzem, nam to, prosimo, sporočite.
- **Dostavna služba DPD** – Pred dostavo vam dostavna služba pošlje SMS z dnevom in okvirno uro dostave. Če vam termin ne ustreza, se lahko dogovorite za dostavo drugi dan ali ob drugi uri.
- **Pošta Slovenije** – dostavo naročenega blaga izvaja Pošta Slovenije, navadno v dopoldanskih urah. Če ob dostavi na navedenem naslovu ni nikogar, kurir pusti obvestilo, blago pa lahko v prihodnjih 15 dneh dvignete na svoji pošti.

Dostava naročila bo opravljena v roku, ki je opredeljen pri vsakem izdelku, v primeru plačila po predračunu začne rok teči z dnem prejema plačila na naš račun. O odpremi pošiljke vas bomo obvestili po elektronski pošti.

CENE DOSTAVE

- **Brezplačna** dostava za nakupe **nad 50 €** in za **vse nakupe z osebnim prevzemom v eni izmed naših trgovin.**
- Stroške dostave pri nakupu **pod 50 €** – dostavna služba DPD **3,00 €**, Pošta Slovenije **3,99 €**.
Strošek dostave vam bomo zaračunali na poslanem predračunu oziroma računu.

DOBAVLJIVOST IN ZALOGA

Podatek o dobavljivosti izdelkov osvežujemo enkrat na dan. Zato je možno, da ob prejemu naročila zelenega izdelka ni več v zalogi. V tem primeru vas bomo o tem nemudoma obvestili, morebitno nakazani znesek pa nakazali nazaj na zeleni račun najpozneje v 3 delovnih dneh.

Ob morebitnih težavah pri spletnem nakupu lahko več informacij poiščete na strani o spletnem reševanju sporov:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>.