



OBCHODNÉ PODMIENKY

1. Objednávka a uzatvorenie zmluvy

Všetky objednávky realizované prostredníctvom internetového obchodu www.aliefashionstore.sk, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť G Concept, s.r.o. so sídlom Doležalova 15C 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov IČO:53512286 spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom ŽILINA oddiel: Sro, vložka č. 175337/B (ďalej len „Predávajúci“) sú pre obe zmluvné strany záväzné. Používaním, navštívením www.aliefashionstore.sk a následným objednaním tovaru z tejto internetovej stránky vyjadrujete svoj súhlas s tým, že budete viazaní obchodnými podmienkami Predávajúceho uvedenými v tomto dokumente (ďalej len „Podmienky“). Pred odoslaním/potvrdením svojej objednávky sa uistite, že ste si dôkladne prečítali a riadne porozumeli týmto Podmienkam. Vyhradzujeme si právo čas od času tieto Podmienky upravovať bez predchádzajúceho upozornenia. Na vašu objednávku sa vzťahuje tá verzia Podmienok, ktorá je zverejnená na www.aliefashionstore.sk, v čase potvrdenia prijatia Vašej objednávky.

Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných systémom pri registrácii, alebo pri realizácii objednávky. Kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim vznikne odoslaním objednávky (tovaru) zo strany predávajúceho a jej prijatím na strane kupujúceho. Kupujúci odoslaním objednávky (tovaru) súhlasí s týmito Podmienkami a porozumel im. Kupujúci môže uskutočniť objednávku u Predávajúceho len prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke www.aliefashionstore.sk

2. Dodacie podmienky

Predávajúci sa snaží starostlivo (v čo najkratšom čase) a v poradí v akom boli zaznamenané objednávky kupujúcich (zákazníkov), zasielať tieto objednávky na adresu, ktorú si kupujúci (zákazníci) zvolili pri vytvorení objednávky.

Tovar je doručovaný:

- prepravnou kuriérskou spoločnosťou Slovak Parcel service
- prepravnou kuriérskou spoločnosťou Packeta Courier Service

Predávajúci sa zaväzuje:

1. dodať kupujúcemu druh a množstvo objednaného tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok, ktoré platia v deň odoslania objednávky,
2. dodať kupujúcemu tovar vhodne zabalený, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas manipulácie u prepravnej spoločnosti,
3. predávajúci dodá objednaný tovar na miesto určené objednávateľom, teda kupujúcim. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie tovaru na miesto dodania určené kupujúcim. Tovar sa dodáva bez daňového dokladu. Daňový doklad bude kupujúcemu automaticky zaslaný elektronicky po spracovaní jeho objednávky na emailovú adresu, ktorú zadal pri vytvorení objednávky,
4. v prípade, že predávajúci odošle omylom iný druh tovaru, alebo v inej veľkosti, ako bolo kupujúcim objednané, vráti predávajúci kupujúcemu celú sumu, ktorú kupujúci za objednávku zaplatil vrátane poštovných a balných nákladov, ktoré vznikli kupujúcemu po odoslaní zásielky späť predávajúcemu.

Predávajúci nezodpovedá za:

- oneskorené dodanie tovaru zavinené prepravnou spoločnosťou
- oneskorené dodanie tovaru zavinené nesprávne zadanou adresou, resp. iným údajom, kupujúceho, ktorý je nevyhnutný na riadne doručenie tovaru (zle zadané telefónne číslo, atď.)
- za poškodenie zásielky zavinené prepravnou spoločnosťou
- nedodanie tovaru, ku ktorému došlo v dôsledku udalostí, ktoré nebolo možné predvídať

Kupujúci sa zaväzuje:

- Kupujúci potvrdzuje, že si predmet kúpy vybral v súlade s ponukou predávajúceho v internetovom obchode www.aliefashionstore.sk. Kupujúci prehlasuje, že s obchodnými podmienkami je oboznámený, sú pre neho zrozumiteľné, chápe ich a tieto podmienky sa zaväzuje dodržiavať.
 - objednaný tovar prevziať a skontrolovať neporušenosť obalu
 - zaplatiť za tovar cenu v plnej výške a v zmysle platobných podmienok platných v deň odoslania objednávky.
- Pri nedodržaní týchto podmienok a zásad korektného správania si vyhradzuje právo už viac neuskutočniť kúpno-predajný vzťah. Predávajúci si vyhradzuje právo žiadať kupujúceho o platbu vopred na účet predávajúceho pri každej objednávke.

Dodacie lehoty

Dodávky objednaného tovaru sú prevádzkovými možnosťami predávajúceho realizované v čo najkratšom termíne. Objednávky vybavujeme spravidla do 1 - 5 pracovných dní, kuriér Vám zásielku následne doručí do 1-3 pracovných dní. Pri nečakaných okolnostiach sa môže doba dodania predĺžiť. V takomto prípade Vás vopred upozorníme e-mailom alebo telefonicky na zmenu dodacej lehoty Vášho tovaru a budete mať možnosť objednávku stornovať, prípadne zmeniť objednávku.

Po prijatí Vašej platby na náš účet Vám zašleme potvrdzujúci mail a taktiež v prípade, že tovar bude odoslaný zákazníčkovi z nášho skladu. V prípade, že Vám tovar do 3-5 dní od odoslania nebude doručený, kontaktujte nás, aby sme mohli problém s dodaním tovaru, čo najskôr vyriešiť.

Ceny tovaru

Ceny uvedené v internetovom obchode sú platné v čase objednania tovaru. Vyhradzuje si právo tlačových chýb a zmeny cien, v prípade výraznej zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie. Suma 0,- € nie je platná a je chybnou cenou, tento tovar prosím neobjednávajte. Ceny a ponuka jednotlivých položiek tovaru zostáva rovnaká až do vypredania zásob jednotlivých položiek tovaru. Zľavy a akcie platia do vypredania zásob, ak to nie je uvedené v inom konkrétnom termíne a konkrétnej sume.

Ceny tovaru sú konečné, Predávajúci je platcom DPH. V cene tovaru nie je započítané poštovné a balné. Dokladom o predaji je faktúra, ktorá bude zákazníčkovi zaslaná automaticky na email (zadaný pri vytvorení objednávky) po odoslaní tovaru k zákazníčkovi a ktorá slúži zároveň ako dodací a záručný list.

Platby za tovar a poštovné

Cena poštovného (vrátane balného) je v rámci Slovenskej Republiky:

1) služba SPS - 4,20,- EUR (doručenie balíku na zvolenú adresu zákazníka)

2) služba Packeta – 2,90,- EUR (zvolené výdajne miesto služby Packeta)

Cena poštovného (vrátane balného) je v rámci Českej Republiky:

- služba SPS – 200,- CZK (doručenie balíku na zvolenú adresu zákazníka)
- služba Packeta – 100,- CZK (zvolené výdajne miesto služby Packeta)

Pri objednávke nad 100,-EUR poštovné za zákazníka hradí Predávajúci v prípade ak si kupujúci zvolil ako spôsob dopravy kuriérsku spoločnosť Packeta.

PLATBA VOPRED NA ÚČET:

Platbu je potrebné vykonať vopred, prevodom na účet, alebo priamo vkladom na účet.

Po úhrade bude tovar hneď zaslaný na zadanú adresu ako doporučená zásielka alebo balík.

Číslo účtu pre platbu IBAN : SK 87 1100 0000 0029 4709 9110

Účet je vedený vo TATRA banke. Poštovné je uvedené vrátane balného.

Pri platbe na účet musí byť platba uskutočnená do **troch pracovných dní**, inak sa zmluva automaticky ruší. Uhradením platby sa myslí až moment pripísania platby na príslušný účet Predávajúceho.

DOBIERKA: Zákazník za tovar zaplatí plnú sumu pri preberaní zásielky prostredníctvom kuriéra. Poplatok za dobierku je 1,20-EUR. Táto suma bude automaticky pripočítaná k výške celkovej hodnoty objednávky v prípade zadania spôsobu platby – Dobierka.

PLATBA KARTOU ONLINE:

Údaje o platbe môžete zadať pri zadávaní objednávky s použitím platnej kreditnej alebo debetnej karty (Visa, Maestro alebo MasterCard). Predávajúci si vyhradzuje právo overiť platnosť kreditnej alebo debetnej karty, jej kreditné postavenie vo vzťahu k hodnote objednávky a či sú údaje o adrese kupujúceho správne. V závislosti na výsledku týchto kontrol môžeme objednávku odmietnuť

Zrušenie objednávky

a) Kupujúci má právo stornovať, zrušiť zadanú objednávku po jej záväznom potvrdení v prípade, ak predávajúci nesplnil svoju povinnosť dodať tovar v dohodnutej alebo dodatočne komunikovanej lehote.

b) Kupujúci má právo stornovať, zrušiť zadanú objednávku po jej záväznom potvrdení aj bez uvedenia dôvodu, do okamihu, kým tovar nebol odoslaný na adresu kupujúceho.

V prípade, že kupujúci zaplatil časť alebo celú cenu, bude mu táto suma vrátená v lehote (14-tich dní od stornovania objednávky.).

1. Neprevzatie balíka zo strany kupujúceho

V prípade neprevzatia balíku bez riadneho upovedomenia predávajúceho kupujúcim emailom na:

reklamacie@aliefashionstore.sk pred odoslaním balíku kupujúcemu, si Predávajúci vyhradzuje právo na uplatnenie jednorazovej paušálnej škody v rámci občiansko-právneho konania, a to v nasledovných výškach:

1) vo výške 4,20€ - ak sa balík doručoval na územie Slovenskej republiky

2) vo výške 200,-CZK - ak sa balík doručoval na územie Českej republiky

3) vo výške 20€ - ak sa balík doručoval do inej krajiny ako je Slovenská a Česká republika,

pričom v tejto cene sú zahrnuté prepravné náklady za doručovanie balíku zákazníkovi, obalový materiál použitý pri balíku, ušlý zisk z neprevzatého tovaru ako aj ďalšie náklady súvisiace so spracovaním neprevzatého balíku po jeho doručení späť Predávajúcemu.

V prípade, ak príde k neprevzatiu balíku zo strany Kupujúceho, ktorý už bol Kupujúcim vopred uhradený na účet Predávajúceho (bankovým prevodom / kartou), Predávajúci je oprávnený automaticky (pri vrátení platby za neprevzatý tovar) si započítať na pohľadávku Kupujúceho (na vrátenie kúpnej ceny za zakúpený tovar) svoju pohľadávku na uplatnenie jednorazovej paušálnej škody v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

Zrušenie objednávky pred odoslaním balíku zo skladu Predávajúceho z danej objednávky je Kupujúci povinný oznámiť Predávajúcemu na e-mail adrese : reklamacie@aliefashionstore.sk

1. **Odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu (vrátenie peňazí)**

Podľa § 7 zákona 102/2014 Z.z., tovar zakúpený v našom internetovom obchode je možné vrátiť bez udania dôvodu najneskôr do **30 dní** od jeho prevzatia.

Oblečenie je potrebné vrátiť na adresu: Kuzmányho 90/18 , 010 01 Žilina **Slovenská Republika**.

Tovar sa vracia v štandardnom balení (v krabici, resp. inom obale, v ktorom bol tovar zákazníkovi doručený), kompletný, nepoužitý a nepoškodený. Prepravné náklady pri vrátení tovaru hradí zákazník. Predávajúci nezodpovedá za prípadnú stratu tovaru pred doručením predávajúcemu, preto sa odporúča, aby kupujúci zasielal tovar späť prostredníctvom doporučenej zásielky.

Predávajúci neprevezme tovar vrátený späť na dobierku a ani balík, ktorý bude poslaný ako balík na poštu (ale len balík na adresu). Cena za tovar vrátane poštovného a balného, bude zákazníkovi po skontrolovaní vráteného tovaru vrátená do 10 dní odo dňa doručenia tovaru od zákazníka, najneskôr však do 14 dní od doručenia v prípade, že sa jedná o odstúpenie od zmluvy.

Predávajúci nevráti platbu za poštovné a balné kupujúcemu v prípade, že si kupujúci objedná viac kusov tovaru, resp. viacero druhov tovaru a následne vráti „odstúpi od zmluvy“ len časť zakúpeného tovaru.

Právo kupujúceho zrušiť zmluvu sa vzťahuje výlučne na výrobky, ktoré sa vrátia v tom istom stave, v akom ich prijal. Refundácia sa neuskutoční, ak sa výrobok po otvorení už použil inak, než je potrebné pre zistenie povahy, vlastností a fungovania produktu, a taktiež v prípade výrobkov, ktoré už nie sú v tom istom stave ako pri ich doručení, alebo boli poškodené. Preto je potrebné sa o výrobky, ktoré máte vo vlastníctve starostlivo a zodpovedne starať.

Postup pre vrátenie tovaru "Odstúpenie od zmluvy":

Kupujúci obdrží po vytvorení objednávky na svoj email formulár – Odstúpenie od zmluvy. Kupujúci tento formulár vypíše v prípade, ak má záujem uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, pričom správne a pravdivo vyplnený a podpísaný formulár priloží k tovaru, ktorý vracia Predávajúcemu z titulu odstúpenia od zmluvy.

Kupujúci zasiela balík vždy na korešpondenčnú adresu Predávajúceho cez Slovenskú poštu, alebo cez kuriérsku spoločnosť, prípadne osobne na adresu: Pri Kalvárii 31, 917 01 Trnava. **Zákazník si sám kontroluje doručenia balíka** cez

podacie číslo v systéme Slovenskej pošty, alebo v kuriérskej spoločnosti. Informovať sa o stave vrátenia peňazí za tovar, odporúčame až vtedy, keď uplynie lehota predávajúceho na vrátenie finančných prostriedkov kupujúcemu, a to najneskôr do 14 dní od doručenia balíka späť na adresu Predávajúceho.

Výmena tovaru

Postup pre vrátenie tovaru "Výmena tovaru":

Ak sa tovar doručuje na SLOVENSKO :

- Hodnota novej objednávky nemôže byť nižšia ako je hodnota pôvodnej objednávky
- Tovar, ktorý zákazník vracia musí vhodne zabaliť tak, aby sa počas prepravy nepoškodil, resp. inak neznehodnotil
- Suma poštovného pre výmenný balík je 4,20€
- Objednávka musí byť vyhotovená najneskôr do **14 dní odo dňa vytvorenia pôvodnej objednávky**.

Výmena tovaru do iných krajín nie je možná.

Reklamačný poriadok

Kupujúcemu odporúčame pred prevzatím zásielky od prepravnej spoločnosti skontrolovať či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) zásielku nepreberajte. V takomto prípade je nutné na mieste spísať s prepravcom zápis - protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak balík aj napriek viditeľnému poškodeniu prevezmete, je to na Vašu vlastnú zodpovednosť, reklamácie z tohto titulu nebudú uznané. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie prepravca. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po prešetrení a uzavretí škodovej udalosti s prepravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový tovar.

Vybavovanie reklamácií sa riadi záručnými podmienkami konkrétneho tovaru a Občianskym zákonníkom. Podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka je na každý tovar poskytnutá záruka 24 mesiacov. V prípade reklamácie zašle kupujúci reklamovaný tovar na adresu sídla spoločnosti spolu s vyplneným reklamačným formulárom, ktorý je dostupný na www.aliefashionstore.sk (v sekcii Reklamácie). Balík musí byť riadne zabalený a musí obsahovať: reklamovaný tovar vrátane príslušenstva a riadne vyplnený reklamačný formulár, ktorý je zákazníkom podpísaný. Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá. Reklamovaný tovar musí byť dodaný čistý v norme základov hygienických štandardov. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od kupujúceho k predávajúcemu hradí kupujúci. Spiatočnú prepravu po vybavení oprávnenej reklamácie hradí predávajúci. Kupujúci pošle mailom doklad o úhrade odoslanej zásielky.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté:

- prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením
- znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa
- vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom
- zásahom do tovaru neoprávnenou osobou (neodborné opravy alebo úpravy)
- pri používaní tovaru v rozpore s návodom na obsluhu

- mechanickým poškodením- roztrhnutý, prerezaný, tepelne poškodený tovar, tovar poškodený neopatrným neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškrabaním vrstiev tovaru a pod.

Usmernenia k reklamačnému poriadku:

1) Ošetrovanie a údržba TEXTÍLIÍ

Pri kúpe textilného tovaru je potrebné brať do úvahy materiálové zloženie, ktoré poskytuje informácie o prirodzenom správaní sa tkanín a nie sú preto predmetom reklamácie. Napr.

- Výrobky z prírodných vlákien /bavlna, vlna, ľan, hodváb/ a chemických vlákien /viskóza/ sú viac krčivé ako výrobky z vlákien syntetických /polyester, polyamid, polypropylén, akryl/.
- Viskóza má vyššiu zrážanlivosť a nasiakavosť ako ostatné vlákna. Polyester má vyššiu pevnosť a menej sa zráža.
- Textilné výrobky s vysokým podielom polyakrylu sú náchylné na žmolkovanie, preto odporúčame ošetrovať pracími prostriedkami určenými na pranie jemných a vlnených textílií
- K poškodeniu textílií prichádza aj nasýpaním pracích prostriedkov priamo na odev /vznik bielych flakov/.
- Postupovať podľa upozornení na špecifické vlastnosti niektorých textílií /väčšinou uvedených na letáčikoch alebo obaloch k tovarom/ - napr. textílie s nižšou stálofarebnosťou prať osobitne, z rubovej strany, výrobok má zníženú mechanickú odolnosť /v prípade zámerne upravených džínsových výrobkov/ apod.

Odporúčame dodržiavať symboly na údržbu textilných a odevných výrobkov.

2) Ošetrovanie a údržba OBUVI

- Pri výbere obuvi rozlišujte obuv podľa účelu, pre ktorý je určená. V prípade, že sa obuv používa na iný účel ako je určená, môže dôjsť k poškodeniu, ktoré nemožno kvalifikovať ako oprávnenú reklamáciu.
- Obuv si pred zakúpením dôkladne v domácom prostredí vyskúšajte a skontrolujte jej kvalitu. V prípade, že si typ, tvar, veľkostné číslo alebo šírku obuvi zvolíte nevhodne, záruka sa nevzťahuje na príp. chyby z tohoto dôvodu a na „pohodlnosť“ obuvi.
- Pri obúvaní uzavretých strihov používajte obuvák, aby sa nezdeformovala pätná časť obuvi, pri obúvaní šnurovacej obuvi musí byť zašnúrovaná až k poslednej dierke, aby nedochádzalo k posúvaniu nohy na stielke obuvi a jej následnému predratiu v prednej časti a v oblasti päty. Obuv nikdy nevyzúvajte pristúpením päty, pretože dochádza k nadmernej námahe materiálu a často až k odtrhnutiu podošvy.
- Obuv pravidelne ošetrujte, pravidelne striedajte. Snažte sa vyvarovať úplnému premáčaniu obuvi. Premáčanú obuv nikdy nesušte v blízkosti tepelných zdrojov. Po vysušení ju ošetríte podľa návodu pre použitý materiál zvrškov. Záruka sa nevzťahuje na farbenie vo vnútri obuvi vplyvom pôsobenia potu alebo silného premočenia, tiež na mechanické poškodenie obuvi.
- Obuv pravidelne kontrolujte a zabezpečte včasné opravy podpätkov a pätníkov, prešlapaných, bežne opotrebovaných podošiev, vkladacích či vlepovaných stielok, porušených šitých a lepených spojov a iných vzniknutých chýb spôsobených bežným opotrebením. Ide o základnú údržbu, o ktorú sa stará zákazník.

Životnosť obuvi je tiež ovplyvnená pravidelnou údržbou, ktorá závisí od materiálov, z ktorých je vyrobená.

Ak ide o chyby, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu od zistenia chyby, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne. Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

Ak má tovar vadu, ktorú **možno odstrániť**, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru Predávajúcemu. Kupujúci by však nemal ďalej používať vec, na ktorej zistil vadu. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V prípade, ak ide o vadu, ktorá je odstrániteľná a kupujúci má záujem výrobok ďalej užívať (napriek vade výrobku, ktorú reklamuje u predávajúceho), kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny (výška zľavy závisí od konkrétneho posúdenia reklamovanej vady a je určená Predávajúcim).

V prípade, že vada **tovaru je neodstrániteľná**, postupuje sa nasledovne:

1. ako prvé, nahradí Predávajúci zákazníkovi vadný výrobok novým - rovnakým výrobkom (ak je dostupný),

V prípade, ak nový, rovnaký výrobok už nie je dostupný, kupujúci má právo:

1. vybrať si iný výrobok (výlučne rovnakého druhu) v rovnakej alebo vyššej cene ako je cena reklamovaného tovaru,
 - alebo v prípade, ak nedôjde k uplatneniu postupu podľa bodu ii) vyššie, zákazník má právo odstúpiť od zmluvy – v takomto prípade bude zákazníkovi vrátená suma za reklamovaný tovar (bez poštovného, ktoré platil pri pôvodnom prevzatí tovaru)

Pri uplatnení reklamácie predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (v rovnakej alebo vyššej sume, ako je reklamovaný výrobok).

Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nebude od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie emailom. Ak je reklamácia uplatnená emailom, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania:

- odovzdaním opraveného výrobku
- výmenou výrobku
- vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku
- vrátením kúpnej ceny výrobku
- písomnou výzvou zaslanou emailom kupujúcemu na prevzatie výrobku v prípade neúspešného doručenia výrobku kupujúcemu
- zamietnutím reklamácie

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci

alebo určená osoba oprávnená posudzovať vady na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Sťažnosti a podnety môže zákazník uplatniť na e-mailovej adrese . Odpoveď mu bude odoslaná v závislosti od formy uplatnenej sťažnosti alebo podnetu do 30 dní od prijatia.

Úplné znenie obchodných podmienok platné a účinné 01.10.2024