

Všeobecné obchodné podmienky Internet Mall Slovakia s.r.o.

(ďalej len ako „všeobecné obchodné podmienky“) Predávajúcim sa v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok označuje spoločnosť Internet Mall Slovakia s.r.o., so sídlom Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 35 950 226, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 37185/B (ďalej len ako „predávajúci“).

Kontakty: objednavky@mall.sk

reklamacie@mall.sk

Zákaznícka linka: 02/5826 7310

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Bajkalská 21/A, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava, Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa tel. č.: 02/ 58272 172-3 fax č.: 02/ 58272 170

1. Tovar je možné vyberať prehliadaním katalógu na týchto našich webových stránkach www.mall.sk, s pomocou operátora na linke 02 / 58267 310 (Po – Pia: 8:00 – 18:00) alebo v našich kamenných [predajniach](#).
2. Pri objednávaní cez internet uveďte, prosím, nasledujúce údaje:
 - o Ak nakupujete ako spotrebiteľ, t.j. ako fyzická osoba, ktorá nekoná pri uzatváraní zmluvy na diaľku v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, uveďte meno a priezvisko, adresu. Súčasne uveďte Vaše telefónne číslo a e-mail.
 - o Ak nakupujete v súvislosti s Vašou podnikateľskou činnosťou, uveďte tiež obchodné meno, IČ, DIČ a miesto podnikania alebo sídlo
3. Po odoslaní objednávky bude Vaša objednávka spracovaná a na Váš e-mail bude obratom doručené potvrdenie o prijatí objednávky. Detaily objednávky a predpokladaný termín dodania tovaru až ku kupujúcemu s vami dohodneme e-mailom. Na Vami uvedenú e-mailovú adresu Vám budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom Vašej objednávky.
4. Doručenie potvrdenia o prijatí objednávky zo strany predávajúceho neznamena uzavretie kúpnej zmluvy. Po doručení potvrdenia o prijatí objednávky dochádza k overeniu dostupnosti tovaru zo strany predávajúceho a kúpna zmluva je uzavretá až záväzným akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailového potvrdenia, že je tovar pripravený na vyzdvihnutie, resp., že bol expedovaný.
5. Predávajúci je povinný splniť objednávku a dodať kupujúcemu tovar v lehote najneskôr do 30 dní. Tovar však obvykle expedujeme do 2 pracovných dní. Dodanie tovaru uskutočňujeme počas pracovných dní od 9:00 – 18:00, o presnom dni expedície a dodanie tovaru vás budeme informovať e-mailom.
6. Predávajúci oznamuje týmto kupujúcemu, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. e) bod 3 a bod 4 ZnáOOÚ pri spracúvaní osobných údajov kupujúceho sa predpokladá, že osobné údaje kupujúceho budú poskytnuté a sprístupnené tretím stranám, resp. okruhu príjemcov uvedeným v [Ochrana osobných údajov](#).
7. Pri preberaní tovaru Vám doručíme doklad o prevzatí tovaru, ktorý je zároveň dokladom o zaplatení tovaru v prípade platby na dobierku. Doklad o prebratí tovaru je zároveň objednávkou tovaru v písomnej podobe. Daňový doklad s vyčíslením kúpnej ceny a DPH Vám bude odoslaný v deň dodania tovaru formou e-mailu. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba prevezme všetky časti objednaného tovaru alebo ak sa:
 - a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
8. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim.
9. Kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odkúšať však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo emailom na adrese reklamacie@mall.sk spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy. Kupujúci môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy. Ak sa takto rozhodnete, zašlite nám spolu s tovarom Vami podpísané písomné prehlásenie o odstúpení od zmluvy s uvedením Vášho mena a priezviska, Vašej adresy, čísla objednávky, dátumu objednania a čísla účtu pre finančné vysporiadanie.
10. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.
11. Tovar zašlite spolu s dokladom o kúpe najneskôr do 14 dní od dňa odstúpenia od zmluvy späť poštou na adresu Internet Mall Slovakia - Reklamačné oddelenie, Areál G6, Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, prípadne odovzdajte tovar osobne na predajni (výdajnom mieste). Kupujúci je odstúpením od zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Po platnom odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky..
12. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od kupujúceho preplatenie zníženia hodnoty tovaru a kupujúci je o tejto skutočnosti upovedomený.
13. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v skutočnej výške, náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru.
- Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu všeobecných obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.
14. Predávajúci sa zaväzuje vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar (spolu so všetkými platbami, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy

predávajúcemu. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar pred tým, ako mu bol tovar od kupujúceho spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. späť predávajúcemu.

15. Pri odstúpení od zmluvy kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Pri odstúpení od zmluvy kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred. Podľa dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien za ktoré kupujúcim vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od 2,- EUR do 150,- EUR.

16. V prípade, ak kupujúci nesplní niektorú zo svojich vyššie uvedených povinností podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

17. Kupujúci (Spotrebiteľ) nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,

b) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,

c) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

d) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,

e) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,

f) predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,

g) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

18. Kúpna cena tovaru Vám bude vždy potvrdená v spresnení objednávky e-mailom. Kupujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

19. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak. Bežná cena znamená cenu tovaru, za ktorú predmetný tovar ponúkame bez zohľadnenia celkových možných bonusov, marketingových kampaní na podporu predaja a iných zľavových akcií alebo cenu nezáväzne doporučenú výrobcou či distribútorom, pričom bude zobrazená vždy tá cena, ktorá lepšie odzrkadľuje cenovú hladinu daného výrobku v danom čase na trhu.

Ak povaha výrobkov – Erotický tovar a/alebo Alkoholické nápoje, vyžaduje overenie veku Kupujúceho v zmysle zákona č. 445/1990 Zb. ktorým sa upravujú podmienky predaja a rozširovania tlače a iných vecí spôsobilých ohroziť mravnosť, resp. zákona č. 219/1996 Z.z. o ochrane pred zneužívaním alkoholických nápojov a o zriaďovaní a prevádzke protialkoholických záchytných izieb v znení neskorších predpisov, je Kupujúci pred vstupom do sekcie Erotický tovar a/alebo Alkoholické nápoje, povinný potvrdiť svoj vek. Ak Kupujúci spĺňa vekovú podmienku minimálne 18 rokov, môže si z ponuky Predávajúceho v uvedených sekciách vytvoriť objednávku. Potvrdenie veku uchováva Predávajúci pre prípad overenia.

V prípade zakúpenia zážitkového poukazu kupujúci nadobúda pohľadávku (poukážku) na poskytnutie služby uvedenej v poukaze od spoločnosti **Adrop.sk s. r. o.**, so sídlom: Svetlá 1, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 46 107 746, DIČ: 2023241000, IČ DPH: SK2023241000, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 71927/B (vydavateľ poukazu). Predávajúci v tomto prípade nie je poskytovateľom služby a nezodpovedá kupujúcemu za ujmu, ku ktorej pri čerpaní služby môže dôjsť napr. z dôvodu nedostatočnej zdravotnej spôsobilosti kupujúceho alebo rizikovej povahy vybraného zážitku. Riziká vybraného zážitku musí kupujúci individuálne posúdiť pred zakúpením poukazu. Čerpanie služieb podľa poukazu vrátane uplatnenia reklamácií sa ďalej riadia obchodnými podmienkami vydavateľa <https://www.adrop.sk/obchodne-podmienky>.

20. Záručné podmienky sú upravené reklamačným poriadkom.

- Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.
- V prípade, že sa po prevzatí Tvaru Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby Tvaru, môže Kupujúci uplatniť svoju Reklamáciu. Pri výrobkoch, ktoré na svoje fungovanie využívajú akumulátor, resp. rôzne druhy batérií, sa bežné opotrebenie akumulátora, resp. batérie, nepovažuje za vadu tohto výrobku, nakoľko sa tu jedná o súčasti výrobkov, ktoré bežným používaním prirodzene strácajú svoju životnosť.
- Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod 1.i., sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.
- Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod 1.i., trvá 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.
- Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
- V prípade reklamácie Predávajúci nezodpovedá za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení. Kupujúci si je povinný pred reklamáciou dáta sám zálohovať.
- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- Predávajúci poučil spotrebiteľa - kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 1. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 2. tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu Predávajúceho a spotrebiteľ - kupujúci mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.
- Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m)

zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

- Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- Reklamácia sa uplatňuje osobne na ktorejkoľvek predajni (výdajnom mieste), prípadne poštou na adrese: Internet Mall Slovakia - Reklamačné oddelenie, Areál G6, Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov
- Spoločne s tovarom odporúčame pre rýchlejšie vybavenie reklamácie doložiť doklad potvrdzujúci kúpu tovaru (faktúra), ktorý slúži ako záručný list a vyplnený [reklamačný list \(pdf, 333 kB\)](#).
- V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovarú opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovarú určený iný subjekt ako Predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.
- V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou dohodnutou s kupujúcim.
- Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovarú, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.
- Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- V situácii, keď je Tovarú potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovarú zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovarú dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tovarú. V prípade prepravy krehkého Tovarú, odporúčame označiť zásielku príslušnými symbolmi.
- V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
- Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.
- Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatí opraveného Tovarú a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

- Pri akejkolvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.
- Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovarú do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri:
 - porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú
 - používanie Tovarú v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovarú
- V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- V prípade akejkolvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovarú urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo odporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.
- Reklamačné oddelenie: Internet Mall Slovakia - Reklamačné oddelenie
Areál G6
Galvaniho 6
821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov
E-mail: reklamacie@mall.sk
- Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ kupujúci, nie je spotrebiteľ v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod 1.i., záručná doba trvá 12 mesiacov.
- Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.
- Všetky zasielané krmivá majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti kontaktujeme kupujúceho telefonicky alebo e-mailom a zásielku odošleme až po jeho súhlase.
- Všetky opravy uplatnené právom sú v záručnej dobe bezplatné.
- V prípade reklamácie nezodpovedáme za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.
- Záručná doba plynie od prevzatia tovaru.
- Do záručnej doby sa nepočíta doba od reklamácie tovaru až do doby, kedy je kupujúci povinný po skončení záručnej opravy tovar prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový alebo k výmene súčiastky, na ktorú je poskytnutá záruka, začína plynúť záručná doba znova od začiatku, od prevzatia nového tovaru (príp. od prevzatia tovaru s novou súčiastkou). Na darčeky k tovaru nemožno vyššie uvedené uplatniť.
- Pre uplatnenie záruky je nevyhnutne potrebný záručný list iba pre tieto značky: Electrolux, Zanussi, AEG Electrolux, Gorenje, Indesit, Tatramat, LG.

- Pre všetky ostatné značky sa stačí preukázať iba daňovým dokladom (faktúrou alebo pokladničným bločkom), ktorý slúži ako záručný list, avšak ak bol pri kúpe dodaný aj záručný list odporúčame ho pri uplatnení záruky predložiť.
- Daňový doklad Vám bude odoslaný v deň dodania tovaru formou e-mailu.
- Spolu s tovarom Vám bude doručený aj nevyplnený záručný list (ak nie je priložený, slúži ako záručný list faktúra, ktorá vám bude zaslaná na e-mail po doručení tovaru).
- Záručný list vám radi potvrdíme v našich predajniach, a to po predložení daňového dokladu alebo jeho kópie.
- Záručný list môžete samozrejme tiež poslať poštou - spolu s číslom svojej objednávky a okopírovanou faktúrou - na adresu:
Internet Mall Slovakia s.r.o.
Galvaniho 6
821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov
- Potvrdený záručný list zašleme späť na vašu adresu, ktorú ste uviedli v objednávke (ak neuvediete inú).
- Záručné listy nepotvrdzujeme rovno, pretože tovar nevybaľujeme a fyzicky nekontrolujeme. Toto privilegium prislúcha vždy zákazníkovi, ktorý si tovar zakúpil. Preto vám dávame priestor tovar najskôr starostlivo skontrolovať a vyskúšať.

21. Predávajúci nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú udaním nesprávnej adresy kupujúceho. Kupujúci je oprávnený dôkladne skontrolovať tovar, ako aj jeho obal, pri jeho prevzatí od prepravcu/kuriéra a potvrdiť svojím podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca.

Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou kuriéra alebo poškodenie tovaru zavinené kuriérskou službou je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u pracovníka kuriérskej služby. Poškodený tovar kupujúci od kuriéra neprevezme a poškodenie tovaru kupujúci zaznačí do dokladu o prevzatí tovaru.

Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr v čase, ktorý je určený pri jednotlivých prepravných spoločnostiach v dokumente „Spôsoby doručenia“ a „Reklamácie“. Nároky z neskoršie zistených väd takto poškodeného tovaru je možné uplatniť, ak sa preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase prevzatia od dopravcu. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

22. Kupujúci má právo zrušiť objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred expedíciou tovaru a to prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. V prípade nedodania tovaru z dôvodu vyššej moci alebo z dôvodu ukončenia jeho výroby predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho o dôvode nedodania. Predávajúci je povinný poskytnúť možnosť dodania náhradného tovaru.

Kupujúci má právo odmietnuť možnosť dodania náhradného tovaru a odstúpiť od objednávky uvedeného tovaru. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri zrušení objednávky finančné prostriedky vrátené kupujúcemu v lehote 14 kalendárnych dní rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky..

23. Body 8. až 16. týchto všeobecných obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

24. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim Internet Mall Slovakia s.r.o., so sídlom Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 35 950 226 je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, www.soi.sk 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>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Kupujúci - spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorý si zvolia. Kupujúci - spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Kupujúci - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Kupujúci - spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

25. Osobné údaje a ich ochrana

Informácie o spracovaní osobných údajov nájdete na webovej stránke v sekcii [Ochrana osobných údajov](#). Kupujúci berie na vedomie, že je povinný predávajúcemu poskytnúť osobné údaje v správnej a pravdivej forme a je tiež povinný informovať predávajúceho o každej zmene svojich osobných údajov. Kupujúci potvrdzuje, že osobné údaje, ktoré poskytol, sú správne.

26. Zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky kupujúci vyjadruje, že sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.

27. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka (v prípade ak kupujúci nevystupuje ako spotrebiteľ), zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku

28. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.

29. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných nákupných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny všeobecných obchodných podmienok. Platne uzavretá zmluva sa však riadi všeobecnými obchodnými podmienkami v čase, v ktorom bola uzavretá. Je splnená umiestnením na internetovej stránke www.mall.sk.

Reklamácie

Ako postupovať v prípade, ak Vám prepravca doručí poškodený tovar

Pri preberaní tovaru od prepravcu si prosím pozorne skontrolujte dodaný tovar.

Zásielku, ktorá na prvý pohľad vyzerá ako poškodená – poškodený obal, nepreberajte.

Ak je tovar poškodený, aj keď bol obal neporušený, je potrebné o tejto skutočnosti informovať, čo najskôr **prepravcu**, alebo našu spoločnosť (prostredníctvom [kontaktného formulára](#) – položka „Reklamácie“ alebo telefonicky na zákaznícky servis: 02 5826 7310), v závislosti od druhu Vami vybranej prepravy.

- **Slovenská pošta - najneskôr nasledujúci pracovný deň** po dodaní zásielky, ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jeho dodaní (reklamáciu môžete uplatniť na ktorejkoľvek pošte)
- **DPD – oznámiť do 2 pracovných dní a spísať Zápis o škode**, Tel: 18 373 alebo 0850 373 373 (v pracovné dni 7:30-18:00 hod)
- **Toptrans - oznámiť do 2 pracovných dní a spísať Zápis o škode**, Tel.: +421 233 004 125, +421 233 004 127, +421 233 004 128 (v sobotu volajte len +421 911 448 731)
- **Gebruder Weiss - oznámiť do 2 pracovných dní a spísať Zápis o škode**, Tel.: +421 2 3306 6677
- **INTIME – oznámiť do 48 hodín a spísať Zápis o škode**, Tel: 02/16 160

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).
2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť Internet Mall Slovakia, s.r.o., so sídlom Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO 35950226, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 37185/B.
3. „Kupujúci“ je:
 - i. spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a
 - ii. fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.
4. Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom

2. Záručné podmienky

1. Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.
2. V prípade, že sa po prevzatí Tvaru Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby Tvaru, môže Kupujúci uplatniť svoju Reklamáciu. Pri výrobkoch, ktoré na svoje fungovanie využívajú akumulátor, resp. rôzne druhy batérií, sa bežné opotrebenie akumulátora, resp. batérie, nepovažuje za vadu tohto výrobku, nakoľko sa tu jedná o súčasti výrobkov, ktoré bežným používaním prirodzene strácajú svoju životnosť.
3. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod 1.i., sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.
4. Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod 1.i., trvá 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.
5. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
6. V prípade reklamácie Predávajúci nezodpovedá za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení. Kupujúci si je povinný pred reklamáciou dáta sám zálohovať.

3. Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vecí, alebo ak sa vada týka len súčasti vecí, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
3. Predávajúci poučil spotrebiteľa - kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod a. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod b. tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu Predávajúceho a spotrebiteľ - kupujúci mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.
4. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

4. Vybavenie reklamácie

1. Reklamácia sa uplatňuje osobne na [ktorejkoľvek predajni \(výdajnom mieste\)](#), prípadne poštou na adrese:

Internet Mall Slovakia - Reklamačné oddelenie
Areál G6
Galvaniho 6
821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov

Spoločne s tovarom odporúčame pre rýchlejšie vybavenie reklamácie doložiť doklad potvrdzujúci kúpu tovaru (faktúra)), ktorý slúži ako záručný list a vyplnený **reklamačný list** (pdf, 333 kB).

2. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovarom opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovarom určený iný subjekt ako Predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.
3. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou dohodnutou s kupujúcim.

4. Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovar, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.
5. Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
6. V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tovar. V prípade prepravy krehkého Tovar, odporúčame označiť zásielku príslušnými symbolmi.
7. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. [kontakty](#)) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, ktorý slúži ako záručný list, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
8. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.
9. Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatíu opraveného Tovar a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.
10. Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.
11. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri:
 - o porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú
 - o používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar

5. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Záverečné ustanovenia

1. V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo odporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 15. 11. 2013. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené. Na platne uzavretú zmluvu sa však vzťahujú reklamačné podmienky platné v čase uzavretia zmluvy.

Reklamačné oddelenie

Internet Mall Slovakia - Reklamačné oddelenie

Areál G6

Galvaniho 6

821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov

Záruka

- Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ kupujúci, nie je spotrebiteľ v zmysle článku 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov, odsek 3, bod 1.i., záručná doba trvá 12 mesiacov.
- Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.
- Všetky zasielané krmivá majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti kontaktujeme kupujúceho telefonicky alebo e-mailom a zásielku odošleme až po jeho súhlase.
- Všetky opravy uplatnené právom sú v záručnej dobe bezplatné.
- V prípade reklamácie nezodpovedáme za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.

Hodí sa vedieť

- Záručná doba plyní od prevzatia tovaru.
- Do záručnej doby sa nepočíta doba od reklamácie tovaru až do doby, kedy je kupujúci povinný po skončení záručnej opravy tovar prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový alebo k výmene súčiastky, na ktorú je poskytnutá záruka, začína plynúť záručná doba znova od začiatku, od prevzatia nového tovaru (príp. od prevzatia tovaru s novou súčiastkou).
- Na darčeky k tovaru nemožno vyššie uvedené uplatniť.
- Na reklamáciu je potrebné odovzdať kompletný výrobok aj s príslušenstvom, ak keď to z povahy vady nemusí jednoznačne vyplývať, napr. telefón, tablet, notebook s nabíjačkou a dodanými USB káblami, a pod. Zároveň je potrebné poskytnúť heslá alebo kódy na odblokovanie zariadenia aby bolo možné zariadenie otestovať. Pri reklamácií výrobkov Apple musí byť vypnutá funkcia Find my phone.

Záručné listy

- Pre uplatnenie záruky je nevyhnutne potrebný záručný list iba pre tieto značky: Electrolux, Zanussi, AEG Electrolux, Gorenje, Indesit, Tatramat, LG.
- Pre všetky ostatné značky sa stačí preukázať iba daňovým dokladom (faktúrou alebo pokladničným bločkom), avšak ak bol pri kúpe dodaný aj záručný list odporúčame ho pri uplatnení záruky predložiť.
- Daňový doklad Vám bude odoslaný v deň dodania tovaru formou e-mailu.

Daňový doklad Vám bude odoslaný v deň dodania tovaru formou e-mailu.

Záručný list

- Spolu s tovarom Vám bude doručený aj nevyplnený záručný list (ak nie je priložený, slúži ako záručný list faktúra, ktorá vám bude zaslaná na e-mail po doručení tovaru).
- Záručný list vám radi potvrdíme v našich predajniach, a to po predložení daňového dokladu alebo jeho kópie.
- Záručný list môžete samozrejme tiež poslať poštou - spolu s číslom svojej objednávky a okopírovanou faktúrou - na adresu:

- Potvrdený záručný list zašleme späť na vašu adresu, ktorú ste uviedli v objednávke (ak neuvediete inú).
- Záručné listy nepotvrdzujeme rovno, pretože tovar nevybaľujeme a fyzicky nekontrolujeme.
- Toto privilégium prislúcha vždy zákazníkovi, ktorý si tovar zakúpil. Preto vám dávame priestor tovar najskôr starostlivo skontrolovať a vyskúšať.

Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy

Kupujúci - spotrebiteľ

Meno a priezvisko, titul:.....

Adresa bydliska:.....

Telefón:

E-mail:

Odstupuje od zmluvy uzavretej s

Predávajúci: Internet Mall Slovakia s.r.o., IČO: 35 950 226

Číslo pokladničného dokladu:

Číslo objednávky:

Dátum predaja:.....

Označenie vráteného tovaru:

.....

Dôvod vrátenia tovaru:

Tovar je nefunkčný Tovar mi nevyhovuje Našiel/našla som lacnejší

Tovar nezodpovedá popisu v tomto bode:

iný dôvod:

Kúpna cena má byť vrátená:

bezhotovostným prevodom na bankový účet číslo: IBAN

v hotovosti na adrese prevádzky predávajúceho

.....

Dátum a podpis kupujúceho - spotrebiteľa

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením. Na tento účel môžete použiť tento vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúceму nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr .