

INFORMÁCIE O DOPRAVE A POPLATKOCH

MMCJK s.r.o. - www.chobotinky.sk

Platné od 1. septembra 2025

Všetok tovar je dodávaný priamo od našich partnerov z Číny a ďalších krajín Ázie.

Dodacia doba: 10-15 dní

Tovar cestuje medzinárodnou prepravou

Pri objednávkach nad 150 EUR môžu vzniknúť dodatočné colné poplatky

1. SPÔSOBY DOPRAVY A CENY

1.1 ŠTANDARDNÁ DOPRAVA - China Post/ePacket

Dodacia doba: 10-15 pracovných dní

Hmotnosť	Cena	Sledovanie	Poistenie
0-50g	ZADARMO	Áno	Nie
51-250g	ZADARMO	Áno	Nie
251-500g	ZADARMO	Áno	Nie
501g-1kg	ZADARMO	Áno	Nie
1-2kg	ZADARMO	Áno	Nie
Nad 2kg	ZADARMO	Áno	Nie

2. COLNÉ POPLATKY A DPH

2.1 IOSS SYSTÉM (objednávky do 150 EUR)

DPH je už zahrnutá v cene

- DPH 23% je zaplatená vopred
- Žiadne dodatočné poplatky pri doručení

2.2 OBJEDNÁVKY NAD 150 EUR

POZOR - Dodatočné náklady pri doručení!

Čo budete platiť:

1. **DPH:** 23% z hodnoty tovaru + dopravy
2. **CLO:** 0-35% podľa typu tovaru
3. **Manipulačný poplatok:** 5-20 EUR (účtuje dopravca/pošta)
4. Celkové objednávky nad 150 eur štandardne rozdeľujeme na viacero balíkov aby ste neplatili clo

2.3 ORIENTAČNÉ COLNÉ SADZBY

Kategória produktu	Colná sadzba	DPH	Celkom
Oblečenie	12%	23%	+35%
Obuv	8-17%	23%	+31-40%
Elektronika	0-14%	23%	+23-37%
Hračky	0-4.7%	23%	+23-28%
Šperky	2.5-4%	23%	+26-27%
Športové potreby	2.7-4.7%	23%	+26-28%
Kozmetika	0-6.5%	23%	+23-30%

Príklad výpočtu (objednávka 200 EUR):

Hodnota tovaru: 200 EUR

Doprava: 15 EUR

CLO (12%): 25,80 EUR
DPH (23%): 55,43 EUR
Manipulačný poplatok: 10 EUR

CELKOM K ÚHRADE: 306,23 EUR

3. DODACIE LEHOTY PODĽA KRAJÍN

3.1 SLOVENSKÁ REPUBLIKA

Región	Doba Doručenia
Bratislava	10-15 dní
Západné Slovensko	10-15 dní
Stredné Slovensko	10-16 dní
Východné Slovensko	10-17 dní

4. SLEDOVANIE ZÁSIELKY

4.1 AKO SLEDOVAŤ VAŠU OBJEDNÁVKU

1. **Email s tracking číslom** - do 3-5 dní od objednávky
2. **Sledovanie na našej stránke** - www.chobotinky.sk/sledovanie
3. **Univerzálne sledovanie** - www.17track.net

4.2 FÁZY DORUČENIA

Fáza	Popis	Trvanie
Spracovanie	Príprava tovaru u dodávateľa	1-3 dni
Odoslané	Tovar odovzdaný dopravcovi	1 deň
Medzinárodná preprava	Let do Európy	5-10 dní
Colná kontrola	Vybavenie na colnici	1-5 dní

Lokálne doručenie	Slovenská pošta/kuriér	2-5 dní
Doručené	Prevzatie zásielky	-

4.3 PROBLÉMY SO SLEDOVANÍM

Tracking nefunguje?

- Počkajte 5-7 dní od objednávky
- Skontrolujte spam/promo priechinok
- Kontaktujte nás: podpora@chobotinky.sk

5. ŠPECIFICKÉ INFORMÁCIE

5.1 SVIATKY A ONESKORENIA

Predĺžené dodacie lehoty počas:

- Čínsky Nový rok (január/február): +3-14 dní
- Singles Day (11.11.): +5-10 dní
- Black Friday/Vianoce: +7-14 dní
- Letné prázdniny (júl-august): +3-7 dní

5.2 PANDÉMIA/MIMORIADNE SITUÁCIE

V prípade pandémie, prírodných katastrof alebo iných mimoriadnych udalostí:

- Dodacie lehoty sa môžu predĺžiť o 50-100%
- Niektoré dopravné metódy nemusia byť dostupné
- Budeme vás priebežne informovať

5.3 KOMBINOVANÉ OBJEDNÁVKY

Pri objednávke viacerých produktov:

- Môžu byť dodané v samostatných balíkoch
 - Každý balík má vlastné tracking číslo
 - Dodanie môže byť v rôznych termínoch
-

6. POISTENIE A ZODPOVEDNOSŤ

6.1 POISTENIE ZÁSIELKY

1. Automaticky uplatňujeme štandardné poistenie na ochranu zákazníka

6.2 STRATENÁ/POŠKODENÁ ZÁSIELKA

Postup pri probléme:

1. Kontaktujte nás do 24 hodín
2. Poskytnite fotodokumentáciu
3. Vyplňte reklamačný formulár
4. Počkajte na vyšetrenie (7-14 dní)

Náhrada škody:

- Maximálne: skutočná hodnota tovaru
-

7. PLATOBNÉ METÓDY PRE DOPRAVU

7.1 PLATBA VOPRED

Platba kartou online
Bankový prevod
PayPal

7.2 DOBIERKA

NEDOSTUPNÉ - vzhľadom na dropshipping model

8. ČASTO KLADENÉ OTÁZKY

Prečo trvá dodanie tak dlho?

Tovar cestuje priamo z Ázie, prechádza colnou kontrolou a medzinárodnou prepravou.

Môžem zrušiť objednávku?

Áno, do 24 hodín od objednávky zadarmo. Neskôr len ak tovar ešte nebol odoslaný.

Čo ak mi príde nesprávny tovar?

Kontaktujte nás, vyriešime výmenou alebo vrátením peňazí.

Musím platiť clo?

Pri objednávkach do 150 EUR nie. Nad 150 EUR áno.

Kde je moja zásielka?

Použite tracking číslo na www.17track.net alebo nás kontaktujte.

9. KONTAKT PRE DOPRAVU

Problémy s dopravou?

Email: doprava@chobotinky.sk

Formulár: www.chobotinky.sk/kontakt

Odpovieme do:

- Email: 24-48 hodín
 - Telefón: ihneď v pracovnej dobe
 - Live chat: 2-5 minút
-

10. DÔLEŽITÉ UPOZORNENIA

COLNÉ ČÍSLO: Pri objednávkach nad 150 EUR môže colnica požadovať vaše telefónne číslo alebo email

ADRESA: Uistite sa, že je správna - zmena po odoslaní stojí 15-30 EUR

VEĽKOSŤ: Pri oblečení a obuvi si overte ázijské veľkosti (sú menšie)

TRACKING: Ak sa neaktualizuje 10+ dní, kontaktujte nás

PODVOODY: Pozor na falošné emaily o colných poplatkoch

11. ZĽAVY NA DOPRAVU

11.1 PRAVIDELNÉ ZĽAVY

- **Prvá objednávka:** -20% na dopravu
- **Vernostný program:** každá 5. objednávka doprava ZADARMO
- **Množstevná zľava:** 3+ produkty = -30% na dopravu

11.2 SEZÓNNE AKCIE

- **Black Friday:** doprava zadarmo nad 50 EUR
 - **Vianoce:** expresná doprava za cenu štandardnej
 - **Letné mesiace:** -50% na EMS dopravu
-

12. REKLAMÁCIE DOPRAVY

12.1 ONESKORENÉ DORUČENIE

Kompenzácie pri oneskorení:

1. Pri oneskorení nám pošlite správu a poskytneme vám kompenzáciu za oneskorenie

12.2 POŠKODENÁ ZÁSIELKA

1. **Fotodokumentácia** - do 24 hodín
 2. **Protokol od dopravcu** - ak je dostupný
 3. **Vyplnenie formulára** - online alebo email
 4. **Riešenie** - do 7-14 dní
-

13. VRÁTENIE TOVARU - NÁKLADY

13.1 VRÁTENIE DO ČÍNY

Orientačné náklady kupujúceho:

Váha	Slovenská pošta	Kuriér	Čas
------	--------------------	--------	-----

Do 0.5kg	18-25 EUR	30-40 EUR	15-30 dní
0.5-1kg	22-30 EUR	35-45 EUR	15-30 dní
1-2kg	28-40 EUR	45-60 EUR	15-25 dní
2-5kg	45-70 EUR	70-100 EUR	15-25 dní

13.2 VRÁTENIE NA SLOVENSKO

Ak je dostupné:

- Slovenská pošta: 4-8 EUR
- Kuriér: 6-12 EUR
- Packeta: 3-5 EUR

14. PRÁVNE INFORMÁCIE

14.1 ZODPOVEDNOSŤ ZA DORUČENIE

- Do odovzdania dopravcovi: predávajúci
- Počas prepravy: dopravca
- Po doručení: kupujúci

14.2 VIS MAIOR

Nenesieme zodpovednosť za oneskorenie spôsobené:

- Prírodnými katastrofami
- Vojnovými konfliktami
- Pandémiou
- Štrajkami dopravcov
- Colnými kontrolami

14.3 ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

Pri oneskorení nad 60 dní máte právo:

- Odstúpiť od zmluvy
 - Vrátenie plnej sumy vrátane poštovného
 - Bez sankcie
-

15. TIPY PRE ZÁKAZNÍKOV

AKO UŠETRIŤ:

- Objednávajte viac položiek naraz
- Sledujte newsletter pre zľavové kódy
- Plánujte nákupy mimo sviatkov

AKO URÝCHLIŤ DODANIE:

- Objednávajte mimo čínskych sviatkov
- Uveďte správne telefónne číslo
- Sledujte tracking aktívne

AKO PREDÍŠŤ PROBLÉMOM:

- Skontrolujte adresu 2x
 - Uveďte funkčné telefónne číslo
 - Fotodokumentujte rozbalenie
 - Čítajte recenzie produktov
-

16. ZÁKAZNÍCKA PODPORA

Kontaktné hodiny:

Pondelok - Piatok: 9:00 - 17:00 (Pracovníci podpory robia na čiastočný úväzok takže ak sa nedovoláte bud'te prosím trpezlivý, ozveme sa vám naspäť)

Sobota: 10:00 - 14:00 (len email)

Nedeľa: Zatvorené

Jazyky podpory:

 Slovenčina

 Čeština

 English

Priemerná doba odpovede:

- **Email:** 24-48 hodín
- **Telefón:** ihneď (v prac. dobe)
- **Instagram:** 12-24 hodín

17. AKTUALIZÁCIE A ZMENY

Posledná aktualizácia: 1. september 2025

História zmien:

- 1.9.2025 - Vytvorenie dokumentu
- [Budúce zmeny budú zaznamenané tu]

Vyhradzujeme si právo na zmenu cien a podmienok dopravy. Aktuálne informácie vždy na www.chobotinky.sk/doprava

Tento dokument je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti MMCJK s.r.o.