

REKLAMAČNÝ PORIADOK

MMCJK s.r.o. - Chobotinky.sk

Účinný od 1. septembra 2025

Článok 1 - Úvodné ustanovenia

1.1 Účel reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady výrobkov zakúpených prostredníctvom e-shopu www.chobotinky.sk prevádzkovaného spoločnosťou MMCJK s.r.o. (ďalej len "predávajúci").

1.2 Právny rámec

Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s:

- Zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa
- Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb.
- Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb.
- Nariadením (EÚ) 2023/988 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov (GPSR)
- Smernicou 2019/771 o predaji tovaru

1.3 Špecifiká dropshipping modelu

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE: Predávajúci využíva dropshipping model predaja. Tovar je dodávaný priamo od dodávateľov z tretích krajín (primárne Čína). Tento model ovplyvňuje reklamačný proces najmä v oblasti:

- Dlhších lehôt na vybavenie reklamácie
- Možnosti "returnless refund" pri menších hodnotách
- Vyšších nákladov na vrátenie tovaru

Článok 2 - Záručné podmienky

2.1 Zákonná záruka

- **Spotrebiteľia:** 24 mesiacov od prevzatia tovaru
- **Podnikatelia:** 12 mesiacov od prevzatia tovaru
- **Použitý tovar:** 12 mesiacov (ak je tak uvedené)

2.2 Záruka sa vzťahuje na:

- Výrobné vady existujúce v čase prevzatia
- Vady materiálu a spracovania
- Nesúladi s opisom a špecifikáciou
- Nefunkčnosť deklarovaných vlastností

2.3 Záruka sa NEVZŤAHUJE na:

- Bežné opotrebenie
- Mechanické poškodenie spôsobené kupujúcim
- Poškodenie nesprávnym používaním
- Poškodenie živelnou pohromou
- Neodborné zásahy a úpravy
- Používanie v rozpore s návodom
- Vady spôsobené nedodržaním pokynov výrobcu

Článok 3 - Postup pri reklamáci

3.1 Oznámenie reklamácie

1. **Kontaktujte nás emailom** na: podpora@chobotinky.sk
2. **Uveďte v email:**
 - Číslo objednávky
 - Dátum nákupu a prevzatia
 - Podrobný popis vady
 - Fotodokumentáciu (min. 3 fotografie)
 - Váš návrh riešenia

3.2 Potvrdenie prijatia reklamácie

Do 48 hodín obdržíte:

- Potvrdenie o prijatí reklamácie
- Reklamačné číslo pre komunikáciu
- Informáciu o ďalšom postupe

3.3 Posúdenie reklamácie

Fáza 1 - Prvotné posúdenie (1-3 dni)

- Kontrola fotodokumentácie
- Overenie záručnej doby
- Rozhodnutie o spôsobe riešenia

Fáza 2 - Komunikácia s dodávateľom (3-10 dní)

- Pri dropshippingu komunikujeme s čínskym dodávateľom
- Poskytnutie dôkazov dodávateľovi
- Čakanie na vyjadrenie dodávateľa

3.4 Spôsoby vybavenia reklamácie

A) RETURNLESS REFUND (vrátenie peňazí bez vrátenia tovaru)

Aplikuje sa pri:

- Tovare do hodnoty 30 EUR
- Nákladoch na vrátenie prevyšujúcich 50% hodnoty tovaru
- Malých/lahko poškoditeľných predmetoch

Proces:

1. Potvrdenie vady na základe fotodokumentácie
2. Vrátenie peňazí do 14 dní
3. Tovar si môžete ponechať

B) VRÁTENIE TOVARU DO ČÍNY

Aplikuje sa pri:

- Tovare nad 30 EUR
- Závažných vadách vyžadujúcich fyzickú kontrolu
- Požiadavke dodávateľa

Proces:

1. Poskytnutie vratnej adresy v Číne
2. Kupujúci hradí poštovné (orientačné náklady):
 - Do 2kg: 20-30 EUR
 - 2-5kg: 30-50 EUR
 - Nad 5kg: 50-80 EUR
3. Poskytnutie tracking čísla
4. Po doručení a kontrole - vrátenie peňazí/výmena

C) VRÁTENIE NA SLOVENSKÚ ADRESU

Aplikuje sa výnimočne pri:

- Dohode s dodávateľom
- Hromadných reklamáciách

- Špeciálnych prípadoch

Proces:

1. Poskytnutie slovenskej adresy
2. Kupujúci hradí poštovné (5-10 EUR)
3. Kontrola a posúdenie
4. Riešenie reklamácie

D) VÝMENA TOVARU

Proces:

1. Potvrdenie vady
2. Odoslanie nového tovaru (15-30 dní)
3. Rozhodnutie o vrátení vadného tovaru

E) OPRAVA

Zriedkavé pri dropshippingu, ale možné pri:

- Elektronike s možnosťou lokálneho servisu
- Poskytnutí náhradných dielov

3.5 Kompenzácie pri uznanej reklamáci

Pri uznanej reklamáci môžeme ponúknuť:

- Čiastočnú refundáciu (10-50% pri menších vadách)
- Kupón na ďalší nákup
- Predĺženie záruky
- Doprava ďalšej objednávky zdarma

Článok 4 - Lehoty na vybavenie reklamácie

4.1 Zákonná lehota

- **30 dní** od uplatnenia reklamácie
- Pri dropshippingu môže byť predĺžená na **60 dní** (kupujúci bude informovaný)

4.2 Reálne lehoty pri dropshippingu

- **Returnless refund:** 3-14 dní
- **Vrátenie do Číny:** 30-60 dní
- **Výmena tovaru:** 20-45 dní

- Čiastočná refundácia: 3-7 dní

Článok 5 - Práva a povinnosti kupujúceho

5.1 Práva kupujúceho

- Uplatniť reklamáciu počas záručnej doby
- Byť informovaný o priebehu reklamácie
- Výber spôsobu vybavenia (v rámci možností)
- Náhrada škody pri vadnom výrobku

5.2 Povinnosti kupujúceho

- Reklamovať vadu bez zbytočného odkladu
- Poskytnúť súčinnosť (fotografie, informácie)
- Uchovať doklady o kúpe
- Zabaliť tovar pri vrátení proti poškodeniu
- Uhradiť náklady na vrátenie (pri uznanej reklamacii možná refundácia)

Článok 6 - Práva a povinnosti predávajúceho

6.1 Práva predávajúceho

- Posúdiť oprávnenosť reklamácie
- Vyžiadať dodatočné dôkazy
- Odmietnuť neoprávnenú reklamáciu
- Určiť spôsob vybavenia v súlade so zákonom

6.2 Povinnosti predávajúceho

- Prijat' a vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote
- Informovať o priebehu reklamácie
- Vydať písomné potvrdenie o vybavení
- Uhradiť oprávnené nároky

Článok 7 - Špecifické postupy pre dropshipping

7.1 Spolupráca s dodávateľom

Pri reklamacii komunikujeme s dodávateľom cez:

- AliExpress messaging system

- Email dodávateľa
- AliExpress dispute system (v krajných prípadoch)

7.2 Požadované dôkazy pre dodávateľa

- Videozáznam vybalovania (unboxing video)
- Detailné fotografie vady
- Fotografia výrobného štítku/čísła
- Video dokumentujúce vadu

7.3 Dispute proces na AliExpress

Ak dodávateľ odmieta uznať reklamáciu:

1. Otvoríme dispute na AliExpress
2. Poskytnutie všetkých dôkazov
3. Čakanie na rozhodnutie AliExpress (5-15 dní)
4. Aplikácia rozhodnutia

Článok 8 - Osobitné ustanovenia

8.1 Reklamácie elektroniky

- Požadujeme video dokumentáciu problému
- Možnosť vzdialenej diagnostiky
- Firmware/software problémy - pokus o vzdialené riešenie

8.2 Reklamácie textilu a obuvi

- Fotografie všetkých strán výrobku
- Detail vady
- Štítky a označenia

8.3 Reklamácie personalizovaného tovaru

- Obmedzené možnosti reklamácie
- Len výrobné vady, nie chyby v personalizácii schválenej kupujúcim

Článok 9 - Alternatívne riešenie sporov

9.1 Mimosúdne riešenie

Pri neuspokojivom vybavení reklamácie:

- Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk)
- Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk)
- Online platforma ODR (ec.europa.eu/odr) - do 20.7.2025

9.2 Súdne riešenie

Príslušný súd podľa sídla žalovaného alebo bydliska spotrebiteľa

Článok 10 - Ochrana osobných údajov

Pri reklamácii spracovávame osobné údaje v súlade s GDPR:

- Len na účely vybavenia reklamácie
- Uchováваме 5 rokov pre účtovné účely
- Neposkytujeme tretím stranám (okrem dodávateľa)

Článok 11 - Záverečné ustanovenia

11.1 Platnosť

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.9.2025

11.2 Zmeny

Vyhradzuјeme si právo na zmeny. Aktuálna verzia je vždy na www.chobotinky.sk

11.3 Kontakt

Email: podpora@chobotinky.sk

Adresa: MMCJK s.r.o., Klincová 16637/37, 821 08 Bratislava

PRÍLOHA - Orientačné náklady na vrátenie do Číny

Hmotnosť	Slovenská pošta	Kuriér	Čas doručenia
Do 0.5kg	15-20 EUR	25-30 EUR	15-30 dní
0.5-1kg	18-25 EUR	30-35 EUR	15-30 dní
1-2kg	22-30 EUR	35-45 EUR	15-30 dní

2-5kg	35-50 EUR	50-70 EUR	15-25 dní
5-10kg	60-80 EUR	80-120 EUR	15-25 dní
Nad 10kg	80-150 EUR	120-200 EUR	15-25 dní

Ceny sú orientačné a môžu sa líšiť podľa aktuálnych taríf dopravcov.

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIA:

Colné poplatky: Pri vrátení do Číny môžu vzniknúť dodatočné colné poplatky na strane príjemcu.

Tracking: Vždy používajte sledovateľnú zásielku s poistením.

Dokumenty: Priložte kópiu faktúry a reklamačný list.

Balenie: Tovar dôkladne zabaľte proti poškodeniu počas prepravy.

Posledná aktualizácia: 1. september 2025