

Kontaktné údaje

Renáta Zacharová – EzaL, Dolné Rudiny 1, 010 01 Žilina

IČO: 22634452

DIČ: 1020527079

IČ DPH: SK1020527079

Spoločnosť je zapísaná na Okresnom úrade v Žiline odbor Živnostenský spis č.:ŽO-98/00230/002 živn.register č.: 194/98

Bankové spojenie:

Všeobecná úverová banka, a.s.

č.ú.: 2589864854/0200

Mobil: +421 910 852 225

E-mail: hello@mamaluk.eu

Príjem objednávok cez e-shop: nonstop

Prevádzková doba:

Pondelok až Piatok od 9.00 do 15.00 hod

Zodpovedný vedúci: Ervín Zachar

prevádzka: Renáta Zacharová – EzaL, Dolné Rudiny 1, 010 01 Žilina

Orgán dozoru:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B-99, 011 79 Žilina 1, tel.: 041/7632 130, e-mail:

za@soi.sk

Článok I.

Vymedzenie pojmov

1. Prevádzkovateľom internetovej stránky (e-shopu) je **Renáta Zacharová – EzaL**, so sídlom **Dolné Rudiny 1, 010 01 Žilina**.
2. Predávajúcim je **Renáta Zacharová – EzaL**, so sídlom **Dolné Rudiny 1, 010 01 Žilina**.
3. Dodávateľom tovarov a služieb ponúkaných v e-shope www.mamaluk.eu je **Renáta Zacharová – EzaL**, so sídlom **Dolné Rudiny 1, 010 01 Žilina**.
4. Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril objednávku. Pre účely zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
5. E-shopom je počítačový systém umiestnený v sieti internet s verejným prístupom, ktorý umožňuje objednávanie tovarov alebo služieb.
6. Tovarom alebo službou sú všetky produkty zverejnené na stránkach e-shopu.
7. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávanie v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru.
8. Kupujúci plne uznáva elektronickú komunikáciu predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonickej komunikácie.

Článok II.

Cena

1. Všetky uvádzané ceny pri tovare sú konečné, vrátane 20 % DPH.
2. Predávajúci je viazaný cenou uvedenou na stránke e-shopu v momente vykonania nákupu.

Článok III.

Objednávka

1. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávania v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru. Pre korektné vybavenie objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávke a zvoliť si možnosti dopravy a platby za objednaný tovar alebo služby.
2. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s cenou objednaných tovarov a služieb a teda objednávka sa stáva pre spotrebiteľa záväznou.
3. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho vzniká kúpna zmluva, ktorú je možné meniť, rušiť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim, ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho je odoslanie tovaru.
4. Kupujúcemu bude po vytvorení objednávky v e-shope automaticky generovaný e-mail s potvrdením prijatia objednávky e-shopom. Tento e-mail nie je potvrdením tovaru v zmysle ods. 3. tohto článku.
5. Kupujúci je odoslaním objednávky viazaný k zaplateniu úplnej kúpnej ceny objednaného tovaru.

Článok IV.

Platobné podmienky

1. Za tovar a služby v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:
 - a. **platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi DPD pri preberaní tovaru)**
 - b. **platba pri osobnom prevzatí na odbernom mieste Pickup spoločnosti DPD**
 - c. **platba prevodom na účet na základe zálohovej faktúry – vopred, tovar bude expedovaný po prijatí peňažných prostriedkov na náš účet,**
 - d. **platba na základe darčekového poukazu,**
 - e. **platba hotovosťou pri osobnom odbere na mieste prevádzky.**
2. Darčekový poukaz predstavuje predplatený objem peňažných prostriedkov, ktoré môže kupujúci využiť pri nákupe na základe dostatku voľných predplatených peňažných prostriedkov. Dátum platnosti kupónu je uvedený na ňom. Nominálnu hodnotu darčekového poukazu je možné vzájomne dohodnúť s kupujúcim.
3. Za tovar vyrábaný na objednávku, je potrebné zaplatiť vopred prevodom na účet, a to na základe zálohovej faktúry.
4. Doplatky pre jednotlivé možnosti platieb sú uvedené v čl. VI týchto všeobecných obchodných podmienok.
5. Predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu možnosti zliav:
 - a. zľavu z ceny za registráciu do e-shopu,
 - b. zľavu za opakovaný nákup,
 - c. zľavu na základe jednorazového zľavového kupónu,
6. Poskytované zľavy nie je možné kumulovať.

Článok V.

Dodacie podmienky

1. Predávajúci je povinný do 30 dní od vytvorenia objednávky zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota.
2. Ak je tovar sklodom, je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase.
3. Ak sa v objednávke nachádza viacero tovarov a služieb a časť z nich nie je sklodom, informujeme o tom kupujúceho s možnosťami čiastočných dodávok.
4. Spolu s tovarom je zákazníkovi zasielaná faktúra (daňový doklad), návod ako i ostatné dokumenty k tovaru alebo službe od výrobcu.

5. Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný.
6. Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom:
 - a. **kuriérskej spoločnosti DPD – Direct Parcel Distribution SK s.r.o. , ďalej iba ako „DPD“**
 - b. **prostredníctvom služby Odborné miesta Pickup spoločnosti DPD. Služba Odborné miesta Pickup platí iba pre balíky s hmotnosťou nepresahujúcou 20kg**

Článok VI.

Poplatky za prepravu, balné a možnosti platieb

1. Pri platbe vopred na bankový účet na základe zálohovej faktúry si za dopravné účtujeme:
 - a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou DPD s doručením kuriérom do 2 pracovných dní po expedícii z nášho skladu so službou DPD Home – 1,99 € s DPH**
 - b. **pri prevzatí balíka prostredníctvom služby DPD odborné miesta Pickup spoločnosti DPD – 1,79 € s DPH. Služba Odborné miesta Pickup platí iba pre balíky s hmotnosťou nepresahujúcou 20kg**
 - c. **Pri objednávke nad 79€ s DPH nie sú balné a prepravné náklady fakturované, a teda doprava ja zadarmo.**
2. Pri platbe na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi alebo na odbornom mieste Pickup):
 - a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou DPD s doručením do 2 pracovných dní po expedícii z nášho skladu so službou DPD Home – 2,49 € s DPH**
 - b. **pri prevzatí balíka prostredníctvom služby DPD odborné miesta Pickup spoločnosti DPD – 2,29 € s DPH. Služba Odborné miesta Pickup platí iba pre balíky s hmotnosťou nepresahujúcou 20kg**
 - c. **Pri objednávke nad 79€ s DPH nie sú balné, prepravné a dobierkové náklady fakturované, a teda doprava je zadarmo.**
3. Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na inom ako štandardnom (vyššie uvedenom) postupe pri zasielaní tovaru alebo služieb ako aj cien za tieto služby.
4. Predávajúci môže zaslať tovar, ktorý je dostupný, kupujúcemu okamžite a zvyšnú časť objednávky doručí dodatočne v zákonnej lehote, avšak za predpokladu, že kupujúcemu nebude účtované žiadne dodatočné poštovné, okrem toho, ktoré bolo započítané v objednávke.
5. V prípade, že si kupujúci objedná aj tovar vyrábaný na objednávku, je povinný uhradiť sumu celej objednávky vopred prevodom na účet.

Článok VII.

Prevod vlastníckeho práva

1. Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy.
2. Tovar alebo služby, na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.

Článok VIII.

Storno kúpnej zmluvy

1. Stornovať objednaný tovar alebo službu, má kupujúci právo do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy bez storno poplatku, pri tovare, ktorý je vyrábaný na zákazku, podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa alebo špeciálne pre jedného spotrebiteľa.

Článok IX.

Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa

1. Spotrebiteľ má na základe zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy

uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru. V takomto prípade hradí poštovné a balné náklady za vrátený tovar alebo službu kupujúci.

2. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, osobne doručiť písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy, najneskôr v posledný deň určenej lehoty, na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu, prostredníctvom Slovenskej pošty najneskôr v posledný deň lehoty na adresu predávajúceho, ktorá je uvedená v kontaktoch. Spotrebiteľ je povinný Oznámenie o odstúpení od zmluvy zaslať prostredníctvom Slovenskej pošty, alebo doručiť osobne predmet zmluvy, od ktorej odstupuje, spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Odporúčame kupujúcim, aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučené a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môžete využiť nasledovný formulár: [Odstúpenia od kúpnej zmluvy](#), v ktorom je potrebné vyplniť minimálne údaje s označením „*“ – hviezdíčkom.
3. Kupujúci nezasiela reklamovaný tovar predávajúcemu na dobierku. Takýto tovar nebude prevzatý.
4. Prevádzkovateľ e-shopu vráti zaplatené plnenie za tovar / službu kupujúcemu, vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods. 3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru, do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru. To neplatí v prípade, ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.
5. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ – kupujúci.
6. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č. 102/2014. Z.z.
7. Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

Článok X.

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Za zmluvné strany sa pokladá predávajúci a kupujúci.
2. Kupujúci je povinný:
 - a. prevziať objednaný tovar,
 - b. zaplatiť za tovar dohodnutú odplatu predávajúcemu,
 - c. prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní a prebrať iba nepoškodený balík/tovar.
3. Predávajúci je povinný:
 - a. dodať zákazníkovi tovar v požadovanej kvalite, množstve a v dohodnutej cene,
 - b. spolu s tovarom alebo dodatočne zaslať zákazníkovi všetky dokumenty k tovaru, ako napríklad faktúru za tovar, reklamačný list, návod na obsluhu v kodifikovanej podobe príslušného jazyka.

Článok XI. Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje sú spracúvané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
2. Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje kupujúceho tretej osobe, okrem prepravnej spoločnosti pre doručenie tovaru alebo služieb, alebo štátnym orgánom v prípade kontroly.
3. Prevádzkovateľ od kupujúceho získava nasledovné osobné údaje: titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa
4. Vami poskytnuté osobné údaje sú spracúvané za účelom korektného vybavenia Vašej objednávky.
5. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť osobné údaje pred ich sprístupnením neoprávneným osobám, ktoré ma spracované v bezpečnostných opatreniach.
6. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov pri registrácii v e-shope na marketingové účely, súhlasil so zasielaním predovšetkým e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu, telefonickým kontaktovaním alebo zasielaním adresnej pošty na kontaktnú adresu.
7. Osobné údaje pre marketingové účely v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa, sú poskytnuté na dobu piatich rokov.
8. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek odvolať zaslaním písomného Odvolania so spracúvaním osobných údajov doručeným na adresu prevádzkovateľa, alebo na emailovú adresu hello@mamaluk.eu, pričom tieto okamžite blokujeme alebo likvidujeme, a z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na marketingové účely.
9. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov pri registrácii v e-shope s registráciou vo vernostnom programe, súhlasil so zhromažďovaním získaných osobných údajov vrátane informácií o objednávkach za účelom poskytovania zliav.
10. Osobné údaje pre vernostný program v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa, sú poskytnuté na dobu piatich rokov.
11. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek odvolať zaslaním písomného Odvolania so spracúvaním osobných údajov doručeným na adresu prevádzkovateľa, alebo na emailovú adresu hello@mamaluk.eu, pričom tieto okamžite blokujeme alebo likvidujeme, a z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na marketingové účely.

Článok XII.

Náhrada škody pri neprevzatí tovaru

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka), v prípade že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu neprevzal tento tovar, alebo po výzve predávajúceho si v prípade zvolenia osobného odberu tovar neprevzal v určenej lehote na odber. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v čl. X bod 2. písm. a), podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.
2. Pri určovaní výšky náhrady škody, predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo si účtovať i ušlý zisk a to vo výške **10€ (slovom desať eur)**.

Článok XIII. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke predávajúceho.
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky.
3. Odoslaním objednávky kupujúci vyjadruje súhlas so všeobecnými obchodnými podmienkami ako aj reklamačnými podmienkami.
4. Tieto podmienky boli vypracované v rámci projektu certifikácie e-shopu nakupujbezpecne.sk
5. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim a zároveň sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.
6. 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 v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.
7. Inak neupravené vzťahy v týchto všeobecných obchodných podmienkach ako v ich neoddeliteľných súčasťach (prílohách) sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č. 102/2014 Z.z., Zákona č. 122/2013 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.
8. Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť **1. Septembra 2016**

V Žiline, 1. Septembra 2016

Renáta Zacharová
konateľka spoločnosti

Reklamačné podmienky internetového obchodu (e-shopu) neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, predávajúci si v zmysle platnej legislatívy uplatňuje právo reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
3. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
5. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
 - a. k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b. nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru,
 - d. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - e. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - f. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
6. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome.
7. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje taktiež na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
8. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu uvedenú nižšie avšak nie na dobierku, alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady a odporúčame priložiť vyplnený [Reklamačný formulár](#) spolu s dokladom o kúpe.). Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).
9. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak predávajúci nemá možnosť potvrdenie doručiť ihneď, musí byť doručené bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.
10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
11. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

- a. pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,
 - b. pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).
 - c. reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
12. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar sa pri preprave môže poškodiť. Kupujúcemu odporúčame rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal alebo tovar nie je poškodený.
 13. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho.
 14. Kontakt Renáta Zacharová – EZaL, Dolné Rudiny 1, 010 01 Žilina, hello@mamaluk.eu