

§ 1 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Podmienky upravujú používanie Služby vrátane druhov a rozsahu poskytovaných služieb, podmienok uzatvárania a zániku zmlúv, reklamačného poriadku a povinností zmluvných strán.
2. Každý Klient sa zaväzuje dodržiavať tieto Obchodné podmienky.
3. Služba poskytuje platformu umožňujúcu Klientom spracúvať Vrátenie zásielok na základe prepravných služieb ponúkaných Kuriérskymi spoločnosťami spolupracujúcimi so Službou. Služba poskytuje ponuky týchto Kuriérskych spoločností a umožňuje využívanie ich služieb na spracovanie Vrátenia v súlade s podmienkami uvedenými v týchto Podmienkach. Služba poskytuje výlučne elektronické Služby, ktoré sú popísané vyššie, a neponúka prepravné Služby.
4. Služba vrátenia je k dispozícii výlučne pre zásielky pochádzajúce z území, kde je Služba poskytovaná. Zoznam Kuriérskych spoločností dostupných na jednotlivých územiach je uvedený v Osobitných informáciách týkajúcich sa miestnych jurisdikcií, ktoré tvoria Prílohu č. 1 k týmto Obchodným podmienkam.
5. Klienti sú povinní používať Službu v súlade s platnými zákonmi, týmito Podmienkami, zásadami spoločenského spolunažívania a dobrými mravmi, ako aj s rešpektovaním osobných práv a práv duševného vlastníctva Prevádzkovateľa Služby a tretích strán.
6. Klienti sú povinní používať funkcie Služby spôsobom, ktorý nenarušuje jej riadne fungovanie ani nebráni prístupu ostatných používateľov k Službe.
7. Klienti môžu využívať všetky obsahy dostupné v rámci Služby výlučne na účely súvisiace so Službou vrátenia tovaru.
8. Prevádzkovateľ Služby prehlasuje, že akékoľvek konanie Klientov, ktoré môže destabilizovať alebo narušiť fungovanie Služby, brániť alebo znemožňovať prístup k Službe iným Klientom alebo Prevádzkovateľovi Služby, alebo zahŕňa zasielanie nevyžiadanych komerčných informácií prostredníctvom Služby, je zakázané.
9. Klienti, ktorí narušajú alebo bránia fungovaniu Služby, porušujú platné zákony, tieto Podmienky alebo platné Zásady používania súborov cookie a Zásady ochrany osobných údajov, môžu byť zbavení práva používať Službu alebo môžu mať obmedzený prístup k určitým funkcionalitám.
10. Prevádzkovateľ Služby si vyhradzuje právo pravidelne organizovať propagačné akcie pre vybrané Služby dostupné v rámci Služby. Podrobnosti a podmienky takýchto propagačných akcií budú uverejnené v rámci Služby.
11. Oznámenia, reklamy, cenníky a ďalšie informácie o Službách poskytovaných na webovej stránke Služby, najmä popisy, technické a používateľské parametre a ceny, predstavujú návrh na uzavretie zmluvy v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov príslušnej jurisdikcie.

§ 2 DEFINÍCIE

1. **Klientský účet** - individuálny používateľský profil v rámci Služby, ktorý umožňuje využívanie Služby vrátenia, správu údajov, históriu objednávok a Balíky návratiek. Klientský účet môže byť zabezpečený prihlasovacím menom a heslom alebo je k nemu možné pristupovať prostredníctvom externých systémov jednotného prihlásenia, ako je uvedené pre každú jurisdikciu v Prílohe č. 1, alebo prostredníctvom jednorazového prihlasovacieho kódu zaslaného na e-mailovú adresu Klienta. Na využívanie elektronických služieb Služby je potrebný aktívny registrovaný Klientský účet. Klientský účet sa vytvorí automaticky počas vyplňovania Formulára vrátenia tovaru na základe údajov poskytnutých Klientom. Po tom, ako Klient zadá e-mailovú adresu alebo použije externé systémy prihlásenia, Služba overí zadané údaje. Po zadaní e-mailovej adresy do prihlasovacieho poľa Klient dostane prihlasovací kód alebo aktívny odkaz na zadanú e-mailovú adresu, ktorý je potrebné použiť na aktiváciu Klientskeho účtu. Po úspešnej overení Prevádzkovateľ Služby aktivuje Klientský účet a zašle Klientovi potvrdzovací e-mail.
2. **Klient** - používateľ, ktorý využíva Službu vrátenia a zadáva objednávku prostredníctvom Služby.
3. **Služba** - IT systém sprístupnený Prevádzkovateľom Služby, ktorý funguje na adrese uvedenej pre každú jurisdikciu v Prílohe č. 1 alebo je dostupný prostredníctvom Mobilnej aplikácie.
4. **Mobilná aplikácia** - softvér poskytovaný Prevádzkovateľom Služby na inštaláciu do mobilných zariadení, dostupný na stiahnutie v Apple App Store a Google Play, umožňujúci prístup k Službe a využívanie Služby vrátenia, vrátane správy Klientskeho účtu. Mobilná aplikácia môže ponúkať ďalšie funkcie Služby, ako napríklad push notifikácie alebo rýchle prihlásenie, v súlade s jej aktuálnymi funkciami.
5. **Prevádzkovateľ služby** - ALLEKURIER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, so sídlom v Krakove, zapísaná do Registra podnikateľov Národného súdneho registra Okresným súdom pre Krakov-Śródmieście v Krakove, XI Obchodným oddelením Národného súdneho registra pod Číslom KRS: 0000430370, NIP: 6772370941, REGON: 122640506, adresa: ul. Balicka 12A/B4, 30-149 Krakov, s uvedenými miestnymi korešpondenčnými adresami pre vybranú jurisdikciu v Prílohe č. 1, ktoré, aby sa predišlo pochybnostiam, predstavujú iba korešpondenčné adresy a nie sú sídlami, kde Prevádzkovateľ Služby vykonáva svoju hospodársku činnosť, telefónne číslo: 421220412249., emailová adresa podpora@jednoduchevratenia.sk Názov orgánu dozoru, alebo dohľadu: Central Inspectorate of the Slovak Trade Inspection, Bajkalská 21/A P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava.
6. **Služba vrátenia** - Služba poskytovaná Službou, umožňujúca Klientovi uzatvoriť zmluvu o preprave s Kuriérskou spoločnosťou pre účely vrátenia tovaru zakúpeného Klientom v Obchode.
7. **Kuriérska spoločnosť** - subjekt, ktorý na základe zmluvy uzatvorenej s Klientom vykonáva prepravnú Službu pre Vrátenie, uvedenú v prílohe č. 1.
8. **Platobný operátor** - subjekt, ktorý poskytuje Klientom Služby elektronického spracovania platieb v súvislosti so Službou vrátenia, uvedený pre vybranú jurisdikciu v Prílohe č. 1.
9. **Obchod** - subjekt, ktorému je určené Vrátenie.
10. **Cena** - hodnota vyjadrená v mene uvedenej v Objednávkovom formulári, ktorú je Klient povinný zaplatiť za Službu vrátenia.

11. **Objednávkový formulár** - nástroj dostupný v rámci Služby, ktorý umožňuje výber Obchodu, Kuriérskej spoločnosti a zadanie objednávky na Služby vrátenia.
12. **Vrátenie** - faktický a právny úkon spočívajúci vo vrátení tovaru, ktorý Klient predtým zakúpil v Obchode, v súlade s predpismi Obchodu alebo platnými právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.
13. **Balík návratiek** - súbor Služieb vrátenia, ktoré môže Klient využiť v rámci predtým zakúpeného balíka, ak je takáto možnosť v rámci Služby k dispozícii.
14. **Žiadosť o reaktiváciu a prolongáciu** - Žiadosť zaslaná Klientom po uplynutí platnosti zakúpeného Balíka návratiek na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa Služby uvedenú pre príslušnú jurisdikciu v Prílohe č. 1, s použitím e-mailovej adresy pôvodne použitej na zakúpenie Balíka návratiek, za podmienok uvedených v § 7.

§ 3 ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

1. Poskytovanie elektronických služieb prostredníctvom Služby je bezplatné. Služba poskytuje Elektronické Služby, najmä:
 - a) Prezentáciu ponuky s popisom;
 - b) Klientský účet;
 - c) Objednávkový formulár;
2. Služba vrátenia opísaná v § 4 predstavuje samostatnú elektronickú Službu, za ktorú je Klientovi účtovaný poplatok v súlade s pravidlami stanovenými v týchto Podmienkach.
3. Klientský účet je vytvorený automaticky Službou na základe údajov poskytnutých Klientom. Po aktivácii sa Klient môže prihlásiť pomocou svojej e-mailovej adresy alebo alternatívne prostredníctvom Služby Single Sign-On (SSO) pomocou externých poskytovateľov špecifikovaných pre príslušnú jurisdikciu v Prílohe č. 1.
4. Prevádzkovateľ Služby si vyhradzuje právo, že ak externý poskytovateľ ukončí podporu prihlásenia SSO, Klient môže stratiť možnosť prihlásiť sa pomocou tejto metódy. Služba vynaloží všetko úsilie, aby o takejto zmene vopred informovala Klientov a navrhla alternatívne riešenie.
5. Ak Klient zruší účet u externého poskytovateľa používaného na prihlásenie prostredníctvom SSO, môže získať späť prístup ku Klientskému účtu prostredníctvom funkcie „Zabudli ste heslo“ zadaním e-mailovej adresy spojennej s Klientským účtom. Na túto adresu bude zaslaný odkaz na nastavenie nového hesla.
6. Klientsky účet je bezplatný, je nevyhnutný na používanie Služby vrátenia a zostáva aktívny na dobu neurčitú.
7. Klient môže kedykoľvek a bez udania dôvodu zrušiť Klientsky účet zaslaním príslušnej Žiadosti:
 - a) písomne na korešpondenčnú adresu uvedenú pre vybranú jurisdikciu v Prílohe č. 1, alebo
 - b) elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pre vybranú jurisdikciu v Prílohe č. 1.

8. Objednávkový formulár umožňuje Klientovi uzavrieť zmluvu o Vrátení. Klient je povinný poskytnúť údaje potrebné na spracovanie Vrátania, vrátane: mena a priezviska alebo názvu spoločnosti, e-mailovej adresy, telefónneho čísla, čísla objednávky, spôsobu odoslania a v niektorých prípadoch čísla bankového účtu na vrátenie peňazí a voliteľne dôvodu vrátenia tovaru. Klient tiež vyberie zo zoznamu dostupného v Službe Kuriérsku spoločnosť, prostredníctvom ktorej bude zásielka odoslaná.
9. Klient je povinný postupovať podľa jednotlivých krokov Služby a v každom kroku poskytnúť a/alebo overiť požadované informácie. Okrem toho môže Klient na konci skontrolovať a v prípade potreby zmeniť údaje svojej objednávky. Zmluva bude uložená u Poskytovateľa Služby a je Klientovi k dispozícii v jeho Klientskom účte. Zmluva bude uzatvorená v slovnom jazyku.
10. Objednávkový formulár je bezplatný a umožňuje uzavrieť zmluvu o Vrátení. Objednávkový formulár sa stáva neaktívnym po zadaní objednávky alebo prerušení procesu objednávania.
11. Klient je povinný uviesť v Objednávkovom formulári pravdivé a presné údaje. V prípade zistenia nesprávnych údajov si Služba vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie Služby vrátenia tovaru.
12. E-mailová adresa uvedená Klientom v Objednávkovom formulári je korešpondenčnou adresou, na ktorú bude Služba zasielať všetku korešpondenciu týkajúcu sa poskytovaných služieb.
13. Služba môže zasielať klientovi marketingové a komerčné informácie, vrátane informácií o novinkách, akciách, časovo obmedzených zľavových kódoch a ďalších ponukách Služby, na základe predchádzajúceho súhlasu Klienta, ktorý Klient udelil zaškrtnutím príslušného políčka počas procesu vrátenia tovaru. Takéto oznámenia sa zasielajú v súlade so súhlasom Klienta prostredníctvom zvolených elektronických komunikačných prostriedkov, vrátane e-mailu alebo SMS.
14. Súhlas so zasielaním marketingových a obchodných informácií je možné kedykoľvek odvolať bez vplyvu na zákonnosť spracúvania na základe súhlasu pred jeho odvolaním. Súhlas je možné odvolať:
 - a) kliknutím na príslušný odkaz v správe obsahujúcej marketingový obsah, alebo
 - b) zaslaním Žiadosti o odvolanie súhlasu na e-mailovú adresu uvedenú pre príslušnú jurisdikciu v prílohe č. 1.
15. Vymazanie Klientskeho účtu má za následok odvolanie udelených súhlasov s marketingom. Nemá však za následok vymazanie údajov týkajúcich sa služieb, ktoré už boli prostredníctvom Služby poskytnuté. Takéto údaje môžu byť uchovávané v rozsahu potrebnom na účely dôkazov, fakturácie alebo dodržiavania právnych predpisov.
16. Využívanie Služby vyžaduje prístup k internetu a zariadenie, ktoré umožňuje prehliadanie internetu pomocou Mobilnej aplikácie.
17. Akékoľvek vyhlásenia o zámere zaslané prostredníctvom elektronickej komunikácie vo forme e-mailových správ sa považujú za vykonané v okamihu, keď sú zadané do elektronickeho komunikačného prostriedku spôsobom, ktorý umožňuje príjemcovi oboznámiť sa s ich obsahom.

§ 4 ROZSAH SLUŽIEB

1. Služba vrátenia umožňuje Klientovi odoslať zásielku do Obchodu prostredníctvom vybranej Kuriérskej spoločnosti v súlade s podmienkami tejto Kuriérskej spoločnosti. Pred začatím Vrátenia Služba zabezpečí, aby si Klient mohol prečítať podmienky Kuriérskej spoločnosti. Klient ich akceptuje zaškrtnutím príslušného políčka počas procesu Vrátenia pri odosielaní Objednávkového formulára. Prijatie podmienok Kuriérskej spoločnosti je dobrovoľné, ale je nevyhnutnou podmienkou pre odoslanie zásielky. Zadávaním objednávky na Službu vrátenia prostredníctvom Služby sa Klient zaväzuje dodržiavať podmienky Kuriérskej Spoločnosti, najmä pokiaľ ide o správne balenie zásielky, jej označenie a umiestnenie príslušnej etikety v súlade s pokynmi uvedenými v Objednávkovom formulári.
2. Klient vyberie Obchod, do ktorého má byť Vrátenie zaslané, a potom do Objednávkového formulára zadá údaje požadované Obchodom, vrátane mena, priezviska, e-mailovej adresy, kontaktných údajov a v niektorých prípadoch aj čísla bankového účtu, na ktorý má Obchod vrátiť peniaze, čísla objednávky a voliteľne dôvody vrátenia tovaru. Klient tiež vyberie zo zoznamu dostupného v Službe Kuriérsku spoločnosť, prostredníctvom ktorej bude vrátený tovar odoslaný. Rozsah požadovaných údajov sa môže líšiť v závislosti od Obchodu, do ktorého sa vrátený tovar odosiela. Poskytnutie týchto údajov je dobrovoľné, ale nevyhnutné na využívanie Služby vrátenia tovaru. Klient je povinný poskytnúť presné a pravdivé údaje, bez zavádzania alebo porušovania práv tretích strán.
3. Služba po prijatí objednávky Vrátenia nezodpovedá za správnosť údajov o zásielke poskytnutých Klientom, ak tieto údaje zadal Klient samostatne.
4. Služba vrátenia sa vzťahuje na:
 - a) vrátenie tovaru zakúpeného Klientom v Obchode – to sa vzťahuje na situácie, keď má Klient právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo podať reklamáciu v súlade s platnými zákonmi alebo reklamačným poriadkom daného Obchodu; alebo
 - b) vrátenie tovaru do Obchodu, ktorý takéto konanie akceptuje na základe platných zákonov na ochranu spotrebiteľa alebo svojich vlastných predpisov (vrátane, ale nie výlučne, reklamačných postupov, vyskúšania alebo prenájmu tovaru).
5. Služba vrátenia neumožňuje zasielanie žiadneho iného tovaru do Obchodu než tovaru, na ktorý sa vzťahuje Vrátenie. Zakázané je najmä zasielanie akýchkoľvek položiek okrem tých, ktoré podliehajú postupu Vrátenia alebo vráteniu tovaru v súlade s podmienkami Obchodu.
6. Služba neposkytuje prepravné Služby, ale výlučne elektronickú Službu, umožňujúcu Vrátenie. Prepravné Služby poskytujú Kuriérske spoločnosti uvedené pre každú jurisdikciu v Prílohe č. 1.
7. Klient vyberie Obchod pomocou vyhľadávača dostupného v Službe alebo prostredníctvom odkazu poskytnutého Obchodom, ktorý Klienta presmeruje priamo na Objednávkový formulár. Služba spracováva Služby vrátenia výlučne pre Obchody dostupné v Službe.
8. Klient je zodpovedný za správny výber Obchodu, do ktorého má byť Vrátenie zaslané, a za splnenie formálnych požiadaviek stanovených Obchodom – najmä za presné poskytnutie informácií potrebných na spracovanie Vrátenia. V prípade nesprávneho výberu Obchodu alebo iných chýb, ktoré možno pripísať Klientovi, Služba nenesie zodpovednosť za dôsledky takýchto konaní.

9. Služba nezodpovedá za konanie alebo opomenutie Klienta v súvislosti so Službou vrátenia. Služba nezodpovedá najmä za:
- a) poskytnutie nesprávnych údajov o zásielke,
 - b) neodovzdanie zásielky Kuriérskej spoločnosti,
 - c) porušenie všeobecných obchodných podmienok Kuriérskej spoločnosti,
 - d) porušenie týchto Podmienok,
 - e) zaslanie zakázaných predmetov podľa definície Kuriérskej spoločnosti.
10. Služba nezodpovedá za nesprávne vykonanie prepravných služieb Kuriérskou spoločnosťou, vrátane meškaní, straty alebo poškodenia zásielky. Kuriérska spoločnosť nesie výhradnú zodpovednosť podľa svojich vlastných podmienok.
11. Klient tiež berie na vedomie a súhlasí s tým, že táto zmluva predstavuje zmluvu o používaní Služby v rámci poskytovaných elektronických služieb, ktoré zahŕňajú poskytovanie Služby vrátenia a Elektronických služieb opísaných v § 3. Poskytovanie Služby vrátenia a Elektronických služieb je neoddeliteľne spojené s informačnou Službou týkajúcou sa podmienok služieb poskytovaných Kuriérskymi Spoločnosťami. Služba vrátenia a Elektronické Služby obsahujú informačnú zložku, pretože Služby nemožno efektívne poskytovať bez toku informácií týkajúcich sa služieb ponúkaných Kuriérskymi spoločnosťami. Keďže podmienky Služieb, vrátane aktuálnych cien, propagačných období, zliav, rabatov atď. ponúkaných Kuriérskymi spoločnosťami, sa dynamicky menia, informačná Služba sa poskytuje prostredníctvom Služby, Klientského účtu, e-mailu (na e-mailovú adresu poskytnutú Klientom), SMS/MMS správ, Mobilnej aplikácie (ak je nainštalovaná na koncovom zariadení Klienta, prostredníctvom oznámení v súlade s nastaveniami Mobilnej aplikácie) a telefonického kontaktu na telefónnom čísle poskytnutom Klientom. Informačná Služba opísaná v tomto ustanovení je tiež súčasťou zmluvy.
12. V rámci plnenia tejto zmluvy a s ohľadom na technické a logistické možnosti Služby môžu byť Obchody informované – ak je to možné – o stave zásielky (údaje o vrátenej transakcii) s cieľom uľahčiť proces Vrátenia. Spôsob poskytovania informácií o stave zásielky bude závisieť od technických prostriedkov dostupných na komunikáciu s Obchodom a môže podliehať individuálnym dojednaniám s Obchodom, pričom sa zabezpečí úroveň bezpečnosti primeraná identifikovaným rizikám.
13. Na základe Objednávky odoslanej Klientom, ako je uvedené v bode 1 vyššie, Prevádzkovateľ Služby odovzdáva údaje o Objednávke prostredníctvom integrovaných IT systémov Kuriérskej spoločnosti, ktorá vystupuje ako samostatný Prevádzkovateľ údajov, a údaje sú poskytované na účely plnenia zmluvy uzavretej medzi Klientom a Prevádzkovateľom Služby.

§ 5 VYHLÁSENIE O ODSÚPENÍ OD ZMLUVY UZAVRETEJ S OBCHODOM

1. Klient, ktorý je spotrebiteľom, si môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej s Obchodom buď samostatne alebo v priebehu procesu vrátenia tovaru prostredníctvom Služby v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa (viď. ust. § 19 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov).
2. Odstúpenie od zmluvy uzavretej s Obchodom prostredníctvom Služby predstavuje uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy v súlade s § 20 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. Ak Klient využíva funkciu Služby, ktorá umožňuje podanie vyhlásenia o odstúpení od zmluvy uzavretej s Obchodom, Klient splnomocňuje Prevádzkovateľa Služby, aby toto vyhlásenie podal v jeho mene. Služba zašle vyhlásenie o odstúpení od zmluvy uzavretej s Obchodom v mene Klienta ihneď po tom, ako Klient prijme Formulár na vrátenie tovaru a dokončí overenie kliknutím na potvrdzovací odkaz zaslaný Službou na e-mailovú adresu poskytnutú Klientom, najneskôr však do jedného dňa.
4. Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej s Obchodom prostredníctvom Služby je možné len v prípade, ak Klient, ktorý je spotrebiteľom, zvolí počas procesu vrátenia tovaru možnosť Služby na uplatnenie práva na odstúpenie.
5. Odstúpenie od zmluvy uzavretej s Obchodom prostredníctvom Služby zo strany Klienta, ktorý je spotrebiteľom, je možné len v prípade, ak ešte neuplynuli zákonné lehoty uvedené v § 20 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a len v prípade, ak je tento spôsob doručenia k dispozícii pre daný Obchod. Informácie o dostupnosti tejto funkcie sa zobrazujú počas vyplňovania Formulára na vrátenie tovaru. Informácie o dostupnosti tejto funkcie sú viditeľné počas odosielania Formulára na vrátenie tovaru.

§ 6 PLATBY

1. Klient môže vykonať platbu za Službu vrátenia tovaru prostredníctvom Platobného operátora určeného pre príslušnú jurisdikciu v Prílohe č. 1 v súlade s dostupnými spôsobmi platby v čase transakcie.
2. Všetky platby sa spracúvajú v súlade s obchodnými podmienkami príslušných Platobných operátorov platnými v čase platby. Služba neukladá ani nespracúva žiadne údaje o platobných kartách ani iné autorizačné prostriedky - celý proces platby prevádzkuje poskytovateľ platobných služieb.
3. V súlade s ustanoveniami poľského zákona z 11. marca 2004 o dani z tovarov a služieb sa faktúra za Službu vrátenia a Balík návratiek vystavuje na výslovnú žiadosť Klienta, zaslanú e-mailom na korešpondenčnú adresu uvedenú pre vybranú jurisdikciu v prílohe č. 1. Ak takáto žiadosť nie je podaná, transakcia bude zahrnutá do hromadnej faktúry vystavenej Prevádzkovateľom Služby. Klient môže uviesť iného príjemcu faktúry, ako je uvedené v Klientskom účte, za predpokladu, že takáto žiadosť bola podaná spôsobom opísaným vyššie najneskôr v čase zadania Objednávky. Faktúra je vždy k dispozícii v elektronickej forme a zasiela sa e-mailom. Klient súhlasí s tým, že faktúra bude vystavená v elektronickej forme a zaslaná na e-mailovú adresu Klienta.

§ 7 BALÍKY NÁVRATIEK

1. Služba umožňuje nákup Balíkov návratiek za špeciálne ceny v súlade s ponukou dostupnou v rámci Služby. Informácie o platnosti zakúpeného Balíka návratiek sú uvedené v čase nákupu, v potvrdzovacom e-maile a v Službe po prihlásení sa do Klientskeho účtu. Klient je povinný uchovať alfanumerický kód uvedený v potvrdzovacom e-maile, pretože je potrebný na použitie Balíka návratiek. Ak Klient tieto údaje stratí, Služba ich môže znovu vydať, ak Klient zašle žiadosť z e-mailovej adresy použitej na nákup na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa Služby uvedenú pre príslušnú jurisdikciu v prílohe č. 1.

2. Alfnumerický kód pridelený Balíku návratiek môže použiť aj iná osoba ako tá, ktorá ho zakúpila; použitie Balíka návratiek v takomto prípade však vedie k vytvoreniu Klientskeho účtu pre túto inú osobu v súlade s postupom stanoveným v týchto podmienkach.
3. Podrobné informácie o nepoužitých častiach Balíka návratiek zakúpeného Klientom sú uvedené v čase nákupu, v potvrdzovacom e-maile a po prihlásení sa do Klientskeho účtu v Službe.
4. Po uplynutí platnosti Balíka návratiek môže Klient predložiť Prevádzkovateľovi Služby Žiadosť o opätovnú aktiváciu a predĺženie. Takúto Žiadosť je možné predložiť len raz a až po uplynutí pôvodnej platnosti Balíka návratiek. Žiadosť je potrebné zaslať na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa Služby uvedenú pre príslušnú jurisdikciu v prílohe č. 1.
5. Ak bude Žiadosť o opätovnú aktiváciu a predĺženie schválená, Prevádzkovateľ Služby opätovne aktivuje a predĺži platnosť Balíka návratiek o ďalších 60 dní odo dňa podania Žiadosti.
6. Prevádzkovateľ Služby môže odmietnuť opätovnú aktiváciu a predĺženie platnosti Balíka návratiek, ak bola Žiadosť podaná viac ako 12 mesiacov po uplynutí pôvodnej doby platnosti.
7. Ak je Žiadosť o reaktiváciu a predĺženie zamietnutá, Prevádzkovateľ Služby vráti hodnotu nevyužitej časti Balíka, vypočítanú na základe jednotkovej ceny uvedenej v čase nákupu, za predpokladu, že Klient splnil podmienky uvedené v bode 4.
8. Časti 4–7 sa nevzťahujú na Balíky návratiek ani na ich komponenty poskytnuté Klientovi bezplatne, najmä v rámci propagačných akcií, marketingových kampaní, špeciálnych ponúk alebo ako bonusový prvok iného Balíka návratiek (napr. pri nákupe balíka dvoch Balíkov návratiek, z ktorých jeden bol poskytnutý ako bezplatný bonus). V takýchto prípadoch sa nemožnosť použiť, reaktivovať, predĺžiť alebo získať refundáciu za nepoužitú bezplatnú súčasť Balíka návratiek vzťahuje aj na situácie, keď mal Balík návratiek použiť iná osoba, ako je uvedené v bode 2, ale z akéhokoľvek dôvodu nebol využitý.

§ 8 ODSÚPENIE OD DOHODY O VRÁTENÍ TOVARU

1. Klient, ktorý je spotrebiteľom, môže odstúpiť od Zmluvy o vrátení tovaru v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Klient, ktorý je spotrebiteľom, bude pred uzavretím zmluvy informovaný o práve odstúpiť od Zmluvy o vrátení tovaru v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Klient, ktorý je spotrebiteľom, bude môcť použiť štandardný formulár na odstúpenie od zmluvy o vrátení tovaru uvedený v prílohe 2 .
2. V prípade platného odstúpenia od Zmluvy o vrátení tovaru bude Cena zaplatená za Službu Vrátenia vrátená do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení Prevádzkovateľovi Služby. Vrátenie peňazí sa uskutoční rovnakým spôsobom, akým bola uskutočnená pôvodná transakcia, prioritne na bankový účet Klienta alebo na bankový účet určený Klientom.
3. Klient, ktorý je spotrebiteľom, nemá právo odstúpiť od Zmluvy o vrátení tovaru, ak:
 - a) Služba bola poskytnutá v plnom rozsahu a
 - b) poskytovanie Služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy o vrátení tovaru s výslovným súhlasom Klienta, ktorý je spotrebiteľom, a tento Klient vyhlásil, že bol riadne informovaný o tom, že vyjadrením svojho súhlasu stráca právo odstúpiť od Zmluvy o

vrátení tovaru po úplnom poskytnutí Služby, ak je tento Klient povinný zaplatiť cenu podľa zmluvy o vrátení tovaru.

§ 9 REKLAMÁCIE

1. Reklamácie sa môžu týkať dvoch hlavných kategórií:
 - a) reklamácie týkajúce sa Služby vrátenia tovaru;
 - b) reklamácie týkajúce sa prepravnej Služby poskytovanej Kuriérskou spoločnosťou.
2. Obe Reklamácie môžu byť podané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pre vybranú jurisdikciu v Prílohe č. 1 alebo písomne na korešpondenčnú adresu uvedenú pre vybranú jurisdikciu v Prílohe č. 1.
3. Reklamácie týkajúce sa Služby vrátenia tovaru alebo prevádzky Služby, vrátane problémov s webovou stránkou, Klientským účtom, vyúčtovanými poplatkami alebo nesprávnym spracovaním Objednávky na vrátenie tovaru, sa podávajú priamo Službe. Prevádzkovateľ Služby zodpovedá iba za vady Služby, ktoré existovali v čase dodania Služby a ktoré sa prejavili do dvoch rokov od tohto momentu v súlade s ustanoveniami § 852h zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a nasledujúcimi zákonnými ustanoveniami za podmienok v nich upravených. Prevádzkovateľ Služby poskytne Klientovi písomné potvrdenie reklamácie bezprostredne po podaní reklamácie Klientom. V potvrdení reklamácie Prevádzkovateľ Služby uvedie lehotu, v ktorej bude vada odstránená v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Lehota oznámená v súlade s predchádzajúcou vetou nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa oznámenia, pokiaľ nie je dlhšia lehota odôvodnená objektívnymi dôvodmi, ktoré Prevádzkovateľ Služby nemôže ovplyvniť. Ak Prevádzkovateľ Služby odmietne prevziať zodpovednosť za vady, písomne oznámi Klientovi dôvody odmietnutia. Služba sťažnosť preskúma do 14 pracovných dní od jej prijatia.
4. Služba slúži výlučne na sprostredkovanie uzatvorenia prepravných zmlúv medzi Klientom a vybranou Kuriérskou spoločnosťou a nie je stranou týchto zmlúv. V prípade problémov súvisiacich s prepravnou Službou poskytovanou Kuriérskou spoločnosťou, najmä pokiaľ ide o prepravu zásielky (napr. meškania, strata, poškodenie), Klient podá reklamáciu v súlade s pravidlami uvedenými v bode 6 tohto § nižšie. Postup podávania reklamácií týkajúcich sa prepravnej Služby poskytovanej Kuriérskou spoločnosťou sa riadi podmienkami stanovenými danou Kuriérskou spoločnosťou a Služba nemá žiadny vplyv na konečné riešenie takýchto sťažností. Služba vynakladá všetko úsilie, aby zabezpečila hladký priebeh reklamačného konania, konečné rozhodnutie o prijatí alebo zamietnutí reklamácie však závisí výlučne od predpisov a reklamačných pravidiel Kuriérskej spoločnosti. Kuriérska spoločnosť môže najmä vyžadovať splnenie určitých formálnych náležitostí (napr. vyplnenie reklamačného formulára) – v takýchto prípadoch sa Klient zaväzuje poskytnúť požadované informácie a dokumenty priamo Kuriérskej spoločnosti alebo, ak je to vhodné, Službe.
5. Služba nie je zmluvnou stranou kúpnej zmluvy na tovar a nie je účastníkom reklamačného konania medzi Klientom a Obchodom. Všetky nároky týkajúce sa vráteného tovaru je potrebné adresovať priamo Obchodu, v ktorom bol nákup vykonaný. Služba nezodpovedá za riešenie reklamácií týkajúcich sa vráteného tovaru ani za rozhodnutia, ktoré v tejto súvislosti prijme Obchod.

6. Informácie týkajúce sa postupu podania reklamácií súvisiacich s prepravnou Službou poskytovanou Kuriérskou spoločnosťou, vrátane kontaktných údajov a formy podania, sú uvedené v prílohe č. 1 k týmto Podmienkam. Klient je povinný reklamáciu podať v súlade s informáciami uvedenými pre príslušnú Kuriérsku spoločnosť.

§ 10 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právnym poriadkom, ktorým sa riadia vzťahy vyplývajúce z týchto Podmienok, ako aj riešenie akýchkoľvek sporov súvisiacich s týmito Podmienkami, pre Klientov, ktorí sú spotrebiteľmi je právny poriadok vybranej jurisdikcie uvedenej v Prílohe č. 1. Takéto spory bude riešiť príslušný všeobecný súd s jurisdikciou pre vybranú jurisdikciu uvedenú v Prílohe č. 1.
2. Vzťahy medzi Prevádzkovateľom Služby a Obchodmi, ako aj Klientmi, ktorí nie sú spotrebiteľmi, sa riadia slovenským právom a všetky spory budú riešiť príslušné súdy.
3. Osobné údaje Klientov sú spracovávané v súlade s platnými zákonmi a podľa ustanovení Zásad ochrany osobných údajov, ktoré sú k dispozícii v rámci Služby v sekcii „Zásady ochrany osobných údajov“
4. Služba môže tieto podmienky zmeniť a doplniť výlučne z nasledujúcich dôvodov:
 - a) zmena platných právnych predpisov, ktorá priamo ovplyvňuje obsah týchto podmienok alebo poskytovanie Služieb;
 - b) uloženie osobitných povinností Prevádzkovateľovi Služby zo strany orgánov verejnej správy alebo súdov;
 - c) zavedenie nových funkcií do Služby alebo zmeny existujúcich funkcií;
 - d) zmeny platobných alebo zúčtovacích podmienok, ktoré ovplyvňujú poskytovanie Služieb;
 - e) potreba zabrániť zneužívaniu, zvýšiť bezpečnosť alebo chrániť súkromie Klienta;
 - f) redakčné, organizačné alebo vysvetľujúce zmeny, ktoré nemajú vplyv na práva a povinnosti Klienta.
5. Služba bude informovať Klientov o akýchkoľvek zmenách podmienok jasným a viditeľným spôsobom najmenej 14 dní vopred prostredníctvom uverejnenia oznámenia na webovej stránke. Klientom s Klientským účtom budú informácie zaslané aj na e-mailovú adresu spojenú s Klientským účtom.
6. V prípade zmeny podmienok má Klient, ktorý je spotrebiteľom, právo s okamžitou platnosťou vypovedať zmluvu o používaní Služby. Na vypovedanie zmluvy musí Klient zaslať vyhlásenie buď elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pre príslušnú jurisdikciu v prílohe č. 1, alebo písomne na korešpondenčnú adresu uvedenú pre danú jurisdikciu. Zmeny podmienok nemajú vplyv na už uzavreté zmluvy o elektronických Službách, vrátane zakúpených Balíkov návratiek.
7. Tieto Podmienky (slovenská jazyková verzia) sa uplatňujú v rámci slovenskej jurisdikcie. Prevádzkovateľ Služby poskytuje Službu vrátenia aj v iných jurisdikciách, kde sa uplatňujú osobitné nariadenia platné pre tieto jurisdikcie, ako je uvedené v texte každého takéhoto nariadenia.
8. V otázkach, ktoré nie sú upravené v týchto predpisoch, sa uplatňujú ustanovenia práva vybranej jurisdikcie uvedenej v prílohe č. 1.

9. Akékoľvek spory medzi Prevádzkovateľom Služby a Klientom, ktorý je spotrebiteľom, môžu byť riešené prostredníctvom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v znení neskorších predpisov. V takomto prípade sa Klient, ktorý je spotrebiteľom, môže obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi>) ako orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v § 3 alebo inú oprávnenú osobu zapísanú v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1?csrt=9358959400422020658>). Pred začatím alternatívneho riešenia sporov odporúčame najskôr využiť podanie Žiadosti o nápravu Prevádzkovateľovi Služby na e-mail

.

Príloha č. 1

Osobitné informácie týkajúce sa miestnych jurisdikcií

Tento dokument obsahuje podrobné informácie o fungovaní Služby v [Slovenskej republike], vrátane adresy Služby, e-mailovej adresy, dostupných spôsobov platby, zoznamu dostupných Kuriérskych spoločností, zoznamu Platobných operátorov, zoznamu poskytovateľov/služieb, mien, platných právnych predpisov, príslušného súdu, možnosti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a informácií o tom, ako podať sťažnosť. Tieto informácie môžu byť v prípade potreby aktualizované v závislosti od zmien v platných predpisoch alebo v prevádzke Služby.

A. Základné informácie

Adresa webovej stránky	https://jednoduchevratenia.sk/
E-mailová adresa na zrušenie Klientského účtu / odhlásenie z odberu noviniek / žiadosť o faktúru	podpora@jednoduchevratenia.sk
Miestna korešpondenčná adresa	Jednoduché Vrátenia Apollo Business Center Prievozská 4D, Blok E 821 09 Bratislava
Mena	SK
Zoznam poskytovateľov/služieb, prostredníctvom ktorých sa Klient môže prihlásiť do Služby	• Google; • Facebook; • Apple ID; • Microsoft.
Zoznam dostupných Kuriérskych spoločností	• Slovak Parcel Service s.r.o. sídlo: Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, konajúci: Mgr. Ján Ľurek, konateľ, registrový súd: Mestský súd Bratislava III, oddiel Sro, vložka. č. 3215/B, IČO: 31 329 217 DIČ: 2020351993, IČ DPH: SK2020351993 • GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o. Budča 1039, 962 33 Budča, Slovenská Republika IČO 36 624 942 Registrový súd: Okresný súd Banská Bystrica, odd. Sro., vložka č. 9084/S,

	DIČ: 2021797140, IČ DPH: SK 2021797140 • DPD SK s.r.o. Direct Parcel Distribution SK s.r.o., sídlo Pri letisku 5 Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04, ICO 35 834 498, Registrový súd: Mestský súd Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 26367/B, DIČ: 2021797140, IČ DPH: SK2021797140 • DPD Polska Sp. z o.o. so sídlom vo Varšave ul. Mineralna 5, 02-274 Varšava, Poľsko, registrovaná v registri podnikateľov Národného súdneho registra vedená Okresným súdom pre Hlavné mesto Varšava vo Varšave, 14ta obchodná divízia národného súdneho registra, pod KRS č. 0000028368, Daňové identifikačné číslo (NIP) 5260204110; • General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. so sídlom na. Tęczowej ulici 10, 62-052 Komorniki, Poľsko, registrovaná v registri podnikateľov Národného súdneho registra vedená Okresným súdom Poznań – Nové Mesto i Wilda v Poznańi, ôsma obchodná divízia národného súdneho registra, pod KRS č. 0000005009, daňové identifikačné číslo (NIP) 7851561831;
Zoznam Platobných operátorov	PAYU SPÓŁKA AKCYJNA so sídlom v Poznani, na Grunwaldzkej ulici č. 186, 60-309 Poznań, Poľsko, registrovaná v registri podnikateľov Národného súdneho registra vedená Okresným súdom Poznań – Nové Mesto i Wilda v Poznańi, ôsma obchodná divízia národného súdneho registra, pod KRS č. 0000274399, daňové identifikačné číslo (NIP) 7792308495.
Rozhodné právo	Slovenské
Príslušý súd	Podľa § 19 písm. d) zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov je príslušným súdom všeobecný súd žalovaného (t. j. okresný súd podľa sídla, kde má sídlo subjekt založený v Slovenskej republike) a zároveň súd, v ktorého obvode má žalobca, ktorý je spotrebiteľom, trvalý pobyt..

B. Mimosúdne riešenie sporov

Vyplní miestna advokátska kancelária

Uveďte:

- Či je mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v tejto jurisdikcii povinné alebo dostupné.
 - o Je povinné
- Názvy a kontaktné údaje príslušných subjektov ADR.

- o Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredná inšpekcia, P.O. Box 29, Bajkalská 21/A 827 99 Bratislava 27, Slovensko
- Či je Služba povinná alebo sa rozhodla zúčastniť.
 - o Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal žiadosť o alternatívne riešenie sporu, a obchodník, proti ktorému je žiadosť smerovaná, ktorý je preto povinný zúčastniť sa.
- Akékoľvek právne odkazy (napr. vnútroštátny zákon o ADR alebo implementácia smernice EÚ).]
 - Alternatívne riešenie sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

C. Informácie o tom, ako podať sťažnosť

Kuriérska spoločnosť	Údaje a spôsob podania sťažnosti
DPD Polska sp. z o.o.	Reklamácie sa podávajú priamo dopravcom nasledovne: a) Reklamácie týkajúce sa straty zásielky, poškodenia zásielky, oneskorenia zásielky a vrátenia prepravných nákladov. Používateľ služby by mal reklamáciu podať prostredníctvom Služby – odoslať na podpora@jednoduchevratenia.sk, s poznámkou „Reklamácia – [číslo zásielky]“. Reklamácia má obsahovať: Meno a priezvisko a adresu (sídlo) osoby podávajúcej reklamáciu, odôvodnenie reklamácie a výšku nároku. Ak sa reklamácia týka straty zásielky, je nutné priložiť aj tieto dokumenty: Reklamáciu je potrebné podať do 30 dní od plánovaného termínu ukončenia služby. Požadované dokumenty: • Vyčíslená výška nároku – originál alebo úradne overená kópia (napr. nákupná faktúra, pokladničný doklad) • Doklad o odoslaní zásielky • Formulár reklamácie Ak sa reklamácia týka poškodenia zásielky alebo prijatia neúplného obsahu, je nutné priložiť aj tieto dodatočné dokumenty: • Vyčíslená výška nároku – originál alebo úradne overená kópia (napr. nákupná faktúra, pokladničný doklad) • Záznam o poškodení • Formulár reklamácie b) Reklamácie týkajúce sa straty alebo poškodenia zásielky môže príjemca podať priamo prepravcovi vykonávajúcemu prepravu. Príjemca tak môže urobiť, ak na príjemcu bolo prevedené právo uplatniť nároky, za predpokladu že: • Príjemca, ktorý má právo disponovať so zásielkou, je zároveň spotrebiteľom; • Príjemca, ktorému je zásielka doručená podľa ustanovení poštového zákona.

	Podrobné informácie o pravidlách a postupe reklamácií sú dostupné na: https://www.dpd.com/pl/pl/moje-dpd/zloz-reklamacje/
General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.	Reklamácie sa podávajú priamo dopravcom nasledovne: a) Reklamácie týkajúce sa straty zásielky alebo poškodenia zásielky je možné podať priamo dopravcovi vykonávajúcemu prepravu. Právo podať reklamáciu má príjemca (ak odosielateľ previedol svoje právo uplatňovať nároky na príjemcu, alebo ak bola zásielka doručená príjemcovi). Podrobné informácie o pravidlách a postupe podávania reklamácií sú dostupné na: https://gls-group.com/PL/pl/reklamacje-konsumenckie/ b) Reklamácie týkajúce sa straty alebo poškodenia zásielky. Používateľ služby ju tiež podáva prostredníctvom Služby – odoslať na podpora@jednoduchevratenia.sk, s poznámkou „Reklamácia – [číslo zásielky]“. Ak sa reklamácia týka straty zásielky, je potrebné priložiť aj nasledovné dokumenty: • Zdokumentovaná výška nároku – originál alebo úradne overená kópia (napríklad, nákupná faktúra, pokladničný blok) • Dôkaz o odoslaní zásielky • Formulár reklamácie Ak sa reklamácia týka poškodenia zásielky alebo prevzatia neúplného obsahu, musí byť podaná najneskôr do 7 (sedem) dní odo dňa prevzatia balíka. Je potrebné priložiť aj nasledovné dodatočné dokumenty: • Zdokumentovaná výška nároku – originál alebo úradne overená kópia (napríklad, nákupná faktúra, pokladničný blok) • Záznam o poškodení • Formulár reklamácie c) Reklamácie týkajúce sa omeškania prepravy a vrátenia prepravných nákladov. Používateľ služby podáva reklamáciu prostredníctvom Služby – odoslať na podpora@jednoduchevratenia.sk, s poznámkou „Reklamácia – [číslo zásielky]“. Reklamácia by mala obsahovať celé meno a adresu (sídlo) osoby podávajúcej reklamáciu, odôvodnenie reklamácie a výšku nároku.

Sťažnosti sa podávajú priamo dopravcom nasledovne:

a) Sťažnosť týkajúcu sa straty zásielky, poškodenia (zásielky), oneskorenia (zásielky) alebo žiadosť o vrátenie (prepravných nákladov) používateľ služby podáva prostredníctvom Služby – sťažnosti je potrebné zasielať na: podpora@jednoduchevratenia.sk s poznámkou „Sťažnosť – [číslo zásielky]“.

Sťažnosť má obsahovať: meno a adresu (sídlo) osoby podávajúcej sťažnosť, odôvodnenie sťažnosti a uplatňovanú sumu.

Ak sa sťažnosť týka straty zásielky, je potrebné pripojiť aj nasledujúce dokumenty. Sťažnosť musí byť podaná do 30 dní od uplynutia očakávaného termínu ukončenia služby, najneskôr však do 12 mesiacov.

Povinné dokumenty:

- Dôkaz o uplatňovanej sume – originál alebo osvedčená kópia (napr. nákupná faktúra, pokladničný doklad)
- Dôkaz o podaní zásielky
- Formulár sťažnosti

Ak sa sťažnosť týka poškodenia (zásielky) alebo doručenia neúplnej zásielky, musí byť podaná do 7 dní. Je potrebné pripojiť aj nasledujúce dokumenty:

- Dôkaz o uplatňovanej sume – originál alebo osvedčená kópia (napr. nákupná faktúra, pokladničný doklad)
- Záznam o poškodení a fotografická dokumentácia
- Formulár sťažnosti

b) Sťažnosť týkajúcu sa straty alebo poškodenia (zásielky) môže podať priamo aj príjemca dopravcov, ktorý prepravu vykonáva.

Podrobné informácie o pravidlách a postupe podania sťažnosti sú dostupné na:

<https://gls-group.com/SK/en/complaints/>

c) Sťažnosti týkajúce sa oneskorenia (prepravy) alebo vrátenia (prepravných nákladov) používateľ služby podáva prostredníctvom Služby – sťažnosti je potrebné zasielať na e-mailovú adresu podpora@jednoduchevratenia.sk s poznámkou „Sťažnosť – [číslo zásielky]“. Sťažnosť má obsahovať: meno a adresu (sídlo) osoby podávajúcej sťažnosť, odôvodnenie sťažnosti a uplatňovanú sumu.

Reklamácie sa podávajú priamo dopravcom nasledovne:

a) Reklamácia týkajúca sa straty, poškodenia alebo oneskorenia zásielky, ako aj žiadosť o vrátenie nákladov na dopravu / prepravného, sa podáva používateľom služby prostredníctvom Služby – reklamácie je potrebné zasielať na adresu podpora@jednoduchevratenia.sk s poznámkou "Reklamácia – [číslo zásielky]".

Reklamácia má obsahovať meno a adresu (sídlo) podávateľa reklamácie, dôvod reklamácie a požadovanú sumu.

Ak sa reklamácia týka straty zásielky, je potrebné priložiť aj nasledujúce dokumenty. Reklamácia musí byť podaná do 30 dní od uplynutia očakávaného termínu ukončenia služby.

Požadované dokumenty:

- Zdokumentovaná výška nároku – originál alebo úradne overená kópia (napr. nákupná faktúra, pokladničný doklad)
- Doklad o podaní zásielky
- Formulár reklamácie

Ak sa reklamácia týka poškodenia zásielky alebo prevzatia neúplnej zásielky, je potrebné navyše priložiť nasledujúce dokumenty:

- Zdokumentovaná výška nároku – originál alebo úradne overená kópia (napr. nákupná faktúra, pokladničný doklad)
- Záznam o poškodení vyhotovený s kuriérom pri doručení
- Formulár reklamácie

Pri zjavnom poškodení musí byť reklamácia podaná okamžite, najneskôr do 7 pracovných dní. V prípade skrytého poškodenia musí byť reklamácia podaná do 7 pracovných dní od doručenia. K reklamáci je potrebné priložiť nasledujúcu fotografickú dokumentáciu:

- 1 fotografia štítku,
- 6 fotografií obalu (z každej strany),
- Fotografie vnútra balíka, ktoré zobrazujú jeho obsah a výplňový materiál,
- 6 fotografií každého poškodeného predmetu,
- Všetky fotografie musia obsahovať dátum a čas.

Dopravca DPD si vyhradzuje právo skontrolovať balík a overiť poškodenie.

b) Reklamáciu týkajúcu sa straty alebo poškodenia zásielky môže podať priamo aj príjemca dopravcov vykonávajúcemu prepravu.

Podrobné informácie o pravidlách a postupe reklamácie sú dostupné na:

<https://www.dpd.com/sk/en/>

	c) Reklamácie týkajúce sa oneskorenia dopravy a vrátenia nákladov na dopravu / prepravného sa podávajú používateľom služby prostredníctvom Služby – reklamácie je potrebné zasielať na emailovú adresu podpora@jednoduchevratenia.sk s poznámkou “Reklamácia – [číslo zásielky]”. Reklamácia by mala obsahovať meno a adresu (sídlo) podávateľa reklamácie.
Slovak Parcel Service s.r.o.	Reklamácie sa podávajú priamo dopravcom nasledovne: a) Reklamácia týkajúca sa straty, poškodenia alebo oneskorenia zásielky, ako aj vrátenia dopravných nákladov, by mala byť podaná používateľom služby prostredníctvom služby – reklamácie je potrebné zaslať na adresu podpora@jednoduchevratenia.sk s poznámkou „Reklamácia – [číslo zásielky]“. Reklamácia má obsahovať meno a adresu (sídlo) sťažovateľa, dôvod reklamácie a požadovanú sumu. Ak sa reklamácia týka straty zásielky, je potrebné priložiť aj nasledujúce doklady. Reklamáciu je potrebné podať do 30 dní od uplynutia predpokladaného termínu ukončenia služby. Požadované doklady: • Dôkaz o požadovanej sume – originál alebo overená kópia (napríklad nákupná faktúra, účtenka) • Dôkaz o podaní zásielky • Formulár reklamácie Ak sa reklamácia týka poškodenia zásielky alebo prijatia neúplnej zásielky, reklamáciu je potrebné podať do 48 hodín (2 dní) od doručenia. Je potrebné priložiť aj nasledujúce doklady: • Dôkaz o požadovanej sume – originál alebo overená kópia (napríklad nákupná faktúra, účtenka) • Protokol o poškodení a fotografická dokumentácia • Formulár reklamácie b) Reklamáciu týkajúcu sa straty alebo poškodenia zásielky môže podať priamo aj príjemca dopravcovi realizujúcemu dopravu. Podrobné informácie o pravidlách a procedúre reklamácie sú dostupné na: https://www.sps-sro.sk/en/moja-zasielka c) Reklamácie týkajúce sa oneskorenia dopravy a vrátenia dopravných nákladov podáva používateľ služby prostredníctvom služby – reklamácie je potrebné zaslať na e-mailovú adresu podpora@jednoduchevratenia.sk s poznámkou „Reklamácia – [číslo zásielky]“. Reklamácia obsahuje meno a adresu (sídlo) sťažovateľa, dôvod reklamácie a požadovanú sumu.

--	--

PRÍLOHA Č. 2
FORMULÁR NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY

ALLEKURIER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ,
..... Krakov

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu: Služby vrátenia tovaru

Dátum objednania/dátum prijatia*

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.