

## Reklamácia tovaru

V prípade nekompletnej zásielky alebo poškodeného tovaru nám túto skutočnosť oznámte do 48 hodín od prevzatia zásielky mailom na reklamacie@postoj.sk alebo telefonicky na 0948 787 656. Neskoršie reklamácie nemusia byť uznané.

Po dohode nám reklamovaný tovar zašlite na adresu **POSTOJ MEDIA, s.r.o, so sídlom Pražská 11, 811 04 Bratislava** spolu s daňovým dokladom. Následne Vás budeme kontaktovať a vyriešime Vašu reklamáciu najneskôr do 30 dní. Po jej uznaní Vám pošleme nový tovar alebo Vám v prípade odstúpenia od zmluvy vrátime peniaze. Záručná doba na tovar je 24 mesiacov a plynúť začína dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

## Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru

Ako zákazník máte nárok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku v lehote 14 dní od prevzatia tovaru odstúpiť od zmluvy s výnimkou produktov podľa § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z., a to:

- predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale a predaj periodickej tlače
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovo-obrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak kupujúci tento obal rozbalil
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.

Odstúpiť od zmluvy je potrebné formou listu alebo mailom (vzor odstúpenia od zmluvy), pričom následne dôjde k zrušeniu kúpnej zmluvy. V tomto prípade nám zakúpený a nepoškodený tovar zašlite na adresu Postoj, o.z., Pražská 11, 811 04 Bratislava na vlastné náklady. V prípade oprávneného odstúpenia (v prípade neoprávneného odstúpenia Vám bude tovar vrátený na Vaše náklady) od zmluvy Vám vrátime kúpnu cenu vrátate nákladov na dopravu, ktoré ste uhradili pri zakúpení tovaru do 14 dní na Vami uvedený bankový účet, povinnosťou je však vrátenie doručeného tovaru.

## Alternatívne riešenie sporov

V prípade akýchkoľvek problémov alebo Vašej nespokojnosti nás kontaktujte na objednavky@postoj.sk. Reklamácie môžete riešiť na adrese reklamacie@postoj.sk. Máte však aj nárok na alternatívne riešenie sporov:

- akékoľvek svoje práva a nároky si môžete voči nám uplatňovať aj v rámci alternatívneho on-line riešeného sporu. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Rovnako aj naše nároky voči Vám môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy.

Sťažnosť môžete podať prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm)

Využitie alternatívneho riešenia sporu šetrí peniaze a čas, keďže Vaša sťažnosť bude vybavená do 90 dní a bez značných finančných výdavkov.