

# POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

## Predávajúci:

Vo väčšine prípadov je predajcom spoločnosť **Alza.cz a.s.**, IČO 27082440, so sídlom Jateční 33a, 170 00 Praha 7.

Spoločnosť **Alza.sk s.r.o.**, IČO 36562939, so sídlom Bottova 7, 811 09, Bratislava je predávajúcim iba v týchto prípadoch:

- pokiaľ zákazník kúpi tovar/službu v rámci asistovaného predaja na akejkoľvek predajni spoločnosti Alza.sk s.r.o. (tj. vo všetkých predajniach v rámci Slovenskej republiky). Asistovaným predajom sa rozumie kúpa tovaru/služby, pri ktorom asistuje zamestnanec Alza.sk s.r.o. pri vytvorení objednávky na predajni.
- pokiaľ je objednávka odoslaná zo zariadenia a/alebo WiFi vo vlastníctve spoločnosti Alza.sk s.r.o. (tj. zo všetkých zariadení umiestnených na predajniach v rámci Slovenskej republiky).

**Spotrebiteľ:** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti zamestnania alebo povolania.

## 1. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar. Pri uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy jednoznačným vyhlásením. Na tento účel môžete použiť:

- a.) **webový formulár** na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ktorý nájdete po prihlásení na Váš účet na [www.alza.sk](http://www.alza.sk) v sekcii Moja Alza – Reklamácie – **Vrátenie tovaru**, ktorý Vám po vyplnení vygeneruje číslo dokladu pre vrátenie, v tvare „Žiadosť č. VRA\*\*\*\*\*“. Ak zasielate tovar poštou, balík označte týmto číslom.
- b.) **formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy**, ktorý je súčasťou tohto poučenia (str.3), ktorý môžete po jeho vyplnení zaslať na e-mailovú adresu: [info@alza.sk](mailto:info@alza.sk). Ak zasielate tovar poštou, priložte uvedený formulár do balíka.

Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy.

## 2. Dôsledky odstúpenia od kúpnej zmluvy

Po odstúpení od kúpnej zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto kúpnej zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

## 3. Spôsob vrátenia tovaru

Tovar môžete zaslať na adresu: Alza.sk, Bottova 7, 811 09 Bratislava alebo priniesť osobne na ktorúkoľvek [predajňu Alza.sk](http://predajnu.alza.sk).

Priame náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.

Tovar by mal kupujúci spotrebiteľ vrátiť do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v

akom tovar prevzal. V prípade odstúpenia, kedy je predmetom kúpy zariadenie s nádržou na palivo, musí byť v okamžiku odovzdania tovaru kupujúcim nádrž prázdna. V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci vrátenú kúpnu cenu znížiť o tomu odpovedajúcu čiastku (v súlade s §10 odsek (4) zákona 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.).

#### 4. Poškodený tovar

Spotrebiteľ je zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

##### a.) Pri doručení prepravcom:

Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom Alza.cz, príp. poškodenie balíka) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci má právo odmietnuť prevzatie neúplnej alebo poškodenej zásielky.

**UPS:** Tovar je v plnej výške poistený, je však nutné ho skontrolovať pri prevzatí od prepravcu. Neskoršie reklamácie prepravca UPS neuznáva. Pokiaľ je balík viditeľne poškodený, alebo je porušená originálna páska Alza.cz, tovar od prepravcu neprevezmite a informujte nás pomocou [kontaktného formulára](#). Prepravcovia sú však veľmi spoľahliví, ide o mizivé percento reklamácií. V prípade potreby neváhajte využiť zákaznícku linku spoločnosti UPS (02) 16 160. V prípade, že poškodenie obsahu zásielky zistíte po jeho prevzatí, je nutné do 24 hodín zaslať vypísaný [Zápis o poškodení zásielky](#) na adresu [zs@intime.sk](mailto:zs@intime.sk).

**Geiss:** Než zásielku prevezmete, prekontrolujte prosím, nepoškodenosť tovaru. Pokiaľ je obal akokoľvek poškodený, uveďte do protokolu o prevzatí tovaru výhradu: "Prevzaté s výhradou, poškodený obal". Zistili ste poškodenie zásielky až po jej prevzatí a odchode prepravcu? Kontaktujte nás pomocou [kontaktného formulára](#).

**Slovenská pošta:** Pokiaľ poškodenú zásielku prevezmete a zistíte poškodenie/úbytok tovaru, až po odchode prepravcu, reklamáciu uplatnite najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní, na Vašej pobočke Slovenskej pošty. Budete potrebovať kompletne balenie zásielky, faktúru k tovaru a OP. Pracovník pošty s Vami spíše zápis o škode a protokol o uplatnení nároku na náhradu škody. Následne oznámte podrobnosti pomocou [kontaktného formulára](#) (uveďte číslo nákupného dokladu, čo konkrétne nie je v poriadku a taktiež kontakt priamo na seba). Naš pracovník vybavujúci škodové udalosti Vás bude do 24 hodín informovať o ďalšom postupe. **b.) Osobný odber na prevádzke:**

Kupujúci je povinný prekontrolovať tovar bezprostredne pri prevzatí. Akékoľvek poškodenie tovaru alebo nekompletnosť balenia je potrebné nahlásiť obsluhu výdajného miesta. Poškodenie tovaru, ktoré nebolo zjavne viditeľné v čase prevzatia, je potrebné nahlásiť pomocou [kontaktného formulára](#) na [www.alza.sk](http://www.alza.sk) v sekcii všetko o nákupe – kontaktujte nás pomocou webového formulára, **najneskôr v deň prevzatia**. Neskoršie reklamácie poškodenia tovaru nebudú uznané.

#### 5. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru, alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený

- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil
- predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.

## FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

V prípade, že si želáte odstúpiť od kúpnej zmluvy, prosím, vyplňte a zašlite tento formulár.

### **Predávajúci \*:**

- **Alza.sk s.r.o., IČO: 36562939**, Bottova 7, 811 09 Bratislava, telefón: +421 2 5710 1800, email: [info@alza.sk](mailto:info@alza.sk)
- **Alza.cz a.s., IČ: 27082440**, Jateční 33a, 170 00 Praha 7, telefón : +421 2 5710 1800, e-mail: [info@alza.sk](mailto:info@alza.sk)

### **Kupujúci (spotrebiteľ \*\*):**

Týmto oznamujem že odstupujem od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby:

- Číslo faktúry: \_\_\_\_\_
- Popis tovaru/služby: \_\_\_\_\_
- Dátum prevzatia tovaru: \_\_\_\_\_
- Meno a priezvisko spotrebiteľa: \_\_\_\_\_
- Adresa spotrebiteľa: \_\_\_\_\_
- Číslo účtu/kód banky: \_\_\_\_\_
- Dôvod odstúpenia (nepovinné): \_\_\_\_\_

Dátum \_\_\_\_\_

Podpis \_\_\_\_\_

---

*\*Nehodiace sa preškrtnite, údaj o predajcovi nájdete v hlavičke daňového dokladu – faktúry. \*\*  
Spotrebiteľ: fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci  
predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.*