

# ODSTÚPENIE OD ZMLUVY / VÝMENA / REKLAMÁCIA

## ODSTÚPENIE OD ZMLUVY (VRÁTENIE TOVARU)

- Tovar môžete vrátiť do 14 dní od doručenia
- Vrátený tovar musí byť:
  1. s pôvodnými štítkami, nenosený a nepoškodený nad rámec oboznámenia sa s tovarom,
  2. v **originálnej krabici/ obale**, ktorý nesmie byť znehodnotená popísaním adresy alebo poškodený nad rámec oboznámenia sa s tovarom.
- Odporúčame tovar vhodne zabaliť a uchovať si potvrdenie o jeho odoslaní – za poškodený alebo stratený tovar nepreberáme zodpovednosť.
- Nie je povinné uviesť dôvody vrátenia tovaru, avšak týmito informáciami nám pomáhate zlepšovať našu ponuku.
- Pokiaľ Vám nevyhovuje vrátenie peňazí na bankový účet, informujte nás o Vami požadovanom spôsobe. Peniaze budú vrátené do 14 dní.

## VÝMENA TOVARU

- Tovar môžete vymeniť **do 14 dní** od jeho doručenia. Požadovaný stav vráteného tovaru je uvedený v odstúpení od zmluvy.
- **Postup pri výmene tovaru je nasledovný:**
  1. vytvorte si na našej stránke novú objednávku na tovar, ktorý požadujete na výmenu,
  2. pred dokončením objednávky **vpíšte do poznámky text:** „ výmena tovaru k objednávke č. XY ( XY nahradzte číslom pôvodnej objednávky - variabilný symbol na faktúre)“,
  3. Vašu novú objednávku dokončíte, no neplaťte za ňu. Na e-mail obdržíte potvrdenie s číslom novej objednávky, ktoré vpíšte na tento formulár do kolónky „číslo novej objednávky na výmenu“ nižšie.
- Nový tovar Vám odošleme až po prijatí a spracovaní Vami vráteného produktu, ktorý pošlite na adresu nižšie.
- **Pri výmene toho istého produktu za inú veľkosť nebudete platiť nič.** Ak si vyberiete iný drahší produkt, pri doručení zaplatíte iba rozdiel ceny. Ak si vyberiete iný lacnejší produkt, zvyšné peniaze Vám budú vrátené. Poštovné za doručenie novej objednávky Vám účtované nebude. K novému tovaru obdržíte aj faktúru v plnej výške ceny tovaru.
- Ak máte záujem zakúpiť si tovar v aktuálnej cene, je potrebné pôvodný tovar vrátiť so žiadosťou o vrátenie peňazí a vytvoriť si novú objednávku.

## FORMULÁR

Meno a priezvisko: ..... Dátum a podpis:.....

Číslo bankového účtu (IBAN)\* ..... Číslo objednávky (variabilný symbol):.....

\*Číslo bankového účtu uveďte v prípade, ak požadujete vrátenie peňazí za reklamovaný tovar, vrátený tovar alebo preplatok pri výmene tovaru.

Názov vráteného tovaru	Veľkosť	Dôvod*

\*Dôvody vrátenia/výmeny tovaru: 1. Veľký/široký produkt 2. Malý/úzky produkt 3. Zlá kvalita 4. Prišiel iný produkt  
5. Iné:..... 6. Chybný tovar:.....

**OZNAČTE POŽIADAVKU:**     Vrátenie tovaru     Výmena tovaru .....     Reklamácia tovaru  
(Číslo novej objednávky na výmenu)

**V prípade reklamácie** popíšte vadu reklamovaného tovaru:

.....

Zásielku zašlite ako doporučený list/balík na adresu, prosíme **NEPOSIELAŤ NA DOBIERKU** – takúto zásielku nemôžeme prebrať:

**Zlatena s.r.o., Nám. osloboditeľov 1, 071 01 Michalovce**

O prijatí a vybavení Vašej požiadavky Vás budeme informovať až po jej spracovaní v stanovenej lehote.