

Reklamácie a vrátenie tovaru

Platné od 28. 10. 2026 · <https://ellinor.sk/reklamacie>

Reklamačný poriadok je súčasťou obchodných podmienok. Ak tovar chcete len vrátiť bez udania dôvodu do 14 dní, použite formulár Odstúpiť od zmluvy tu.

Kedy môžete reklamovať

Zodpovedáme za vady, ktoré má tovar pri prevzatí, a za vady, ktoré sa prejavia počas **24 mesiacov** od prevzatia (záručná doba). Pri tovare s vyznačenou dobou spotreby alebo minimálnou trvanlivosťou ručíme za to, že ho do tohto dátumu možno používať.

Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie bežným používaním a na vady spôsobené nesprávnym používaním alebo skladovaním v rozpore s návodom.

Ako reklamovať

1. Napíšte nám na **shop@ellinor.sk**: číslo objednávky, čo je s tovarom zlé (ideálne s fotkou) a čo žiadate (výmenu, opravu, zľavu, vrátenie peňazí).
2. Ak to bude potrebné, tovar nám pošlite na adresu predávajúceho uvedenú nižšie. Pri oprávnenej reklamacii vám náklady na poštovné uhradíme.
3. Prijatie reklamácie vám potvrdíme e-mailom.

Ako reklamáciu vybavíme

- Máte právo, aby sme vadu odstránili — opravou alebo výmenou tovaru za bezvadný. Ak to nie je možné alebo sa to nepodarí, máte právo na primeranú zľavu z ceny alebo môžete od zmluvy odstúpiť a dostanete späť celú sumu.
- Reklamáciu vybavíme bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 dní** od jej uplatnenia. O výsledku vás informujeme e-mailom a vydáme vám doklad o vybavení.
- Peniaze vraciame do 14 dní od vybavenia reklamácie rovnakým spôsobom, akým ste platili: platbu kartou alebo tlačidlom banky cez platobnú bránu, prevod na váš účet.

Ak s vybavením nesúhlasíte

Napíšte nám a skúsime to vyriešiť. Ak vašu žiadosť o nápravu zamietneme alebo do 30 dní neodpovieme, môžete sa ako spotrebiteľ obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov — napríklad Slovenskú obchodnú inšpekciu (podrobnosti v čl. 8 obchodných podmienok).

Prevádzkovateľ

ByKoby s. r. o.

Jozefa Gregora Tajovského 198/11, 969 01 Banská Štiavnica

IČO: 57818240 · DIČ: 2123222409 · Nie sme platiteľom DPH.

Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 57327/S

E-mail: shop@ellinor.sk · Telefón: +421 950 598 117

Bankový účet: SK42 8330 0000 0027 0360 2349 (Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky)

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica