

Reklamačný poriadok

Spôsob nahlasovania reklamácií nedodaného tovaru alebo poškodeného pri preprave

Po doručení tovaru prepravnou spoločnosťou alebo vlastnou prepravou spoločnosti DAPECOM, s.r.o., je potrebné nedodaný alebo poškodený nahlásiť **najneskôr do 48 hodín** od prevzatia zásielky.

Reklamáciu je potrebné nahlásiť:

- telefonicky – 0905 350 691,
- emailom: dapecom@dapecom.sk
- cez reklamačný **formulár**

Po uplynutí stanovenej lehoty nie je možné reklamáciu uznať.

Reklamácie a záruka

Prevádzkovateľ poskytuje záruku na tovar v trvaní 24 mesiacov, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak. Záruka začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. Zákazník je povinný pred prvým použitím tovaru riadne sa oboznámiť s návodom a so záručnými podmienkami.

Zákazník má právo uplatniť si u Prevádzkovateľa záruku len v prípade tovaru vykazujúceho vady, ktoré zavinil výrobca, nie je po záručnej dobe, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u prevádzkovateľa. V ostatných prípadoch nebude môcť predávajúci opraviť poškodený tovar v rámci záruky a v prípade, ak zákazník po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude povinný uhradiť prevádzkovateľovi náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto tovaru. Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru zákazníkom, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Všetky právom uplatnené opravy sú v záručnej dobe bezplatné. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodborného zásahu do výrobku počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Prevádzkovateľ si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

V prípade, že sa na Vašom tovare objaví vada alebo tovar nebol dodaný riadne, prosím kontaktujte nás e-mailom na dapecom@dapecom.sk alebo vyplniť reklamačný formulár, kde je potrebné uviesť:

- Číslo Objednávky
- Presný názov tovaru
- Stručný popis vady a okolnosti pri/po ktorých sa prejavuje vada
- Meno a tel. číslo (najlepšie číslo mobilného telefónu)
- Kópia dokladu o predaji výrobku

Náš tím Vás bude v najbližšej možnej dobe kontaktovať.

Dôležité:

Ak je nutné tovar opraviť alebo vymeniť, zákazník je povinný tovar doručiť osobne alebo zaslať výhradne iba prostredníctvom kuriéra na adresu:

DAPECOM, s.r.o.
Žehra časť Hodkovce 34
053 61 Žehra

Tovar je nutné dobre zabaliť, so všetkými náležitosťami, tak aby nedošlo k akémukoľvek možnému poškodeniu.

Prevádzkovateľ rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 5 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Prevádzkovateľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

O výsledku reklamácie bude zákazník informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky/emailom a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, resp. doporučenou poštou spolu s tovarom reklamačný protokol. Informácie o servisných miestach pre pozáručný servis Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky, alebo prostredníctvom e-mailu.

Reklamácie týkajúce sa prepravy:

Všetky zásielky sú poistené, takže zodpovednosť nesie prepravca. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia nie je možné uznať.

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.