

AKO POSTUPOVAŤ PRI REKLAMÁCIÍ TOVARU?

Zo všetkého najskôr je nutné si prečítať reklamačný poriadok, v ktorom sú uvedené všetky práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu ihneď, akonáhle sa vada objaví. Prípadné pokračovanie v používaní tovaru môže spôsobiť prehĺbenie vady a následné znehodnotenie tovaru, ktoré môže byť dôvodom zamietnutia reklamácie.
2. Záručná doba na tovar je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru.
3. Záručnú dobu nie je možné zamieňať so životnosťou tovaru, t.j. dobou, po ktorú pri správnom používaní a správnom ošetrovaní, vrátane údržby môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.
4. V prípade, že kupujúci po prevzatí tovaru zistí, že tovar nie je v zhode s objednaným tovarom alebo ak tovar vykazuje vadu, musí bezodkladne o tejto skutočnosti informovať predajcu e-mailom, a to najneskôr do 48 hodín od prevzatia tovaru.
5. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru závada, má zákazník právo túto vadu reklamovať.
6. Závadou sa rozumie zmena vlastností tovaru, ktorá je zapríčinená použitím nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržaním výrobných technológií alebo nevhodného konštrukčného riešenia.
7. Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastností) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či tretou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.
8. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré sa dali zistiť pri prebratí tovaru (chýbajúci tovar, mechanické poškodenie). Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
9. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácii nebránia všeobecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Spoločnosť TJ Trade s.r.o. – Certified partner of Diawin Deutschland GmbH, prevádzkujúca e-shop www.diawin.eu, je oprávnená odmietnuť prevzatie tovaru k reklamačnému vybaveniu, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obecnej hygieny (Vyhláška 91/1984 Zb., o opatrení proti prenosným chorobám).
10. Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu.
10. **Zákazník uplatňuje reklamáciu:**
- 10.1. vyplneným reklamačným listom, ktorý je súčasťou balenia v krabici, alebo reklamačný formulár, ktorý je k dispozícii na stiahnutie **TU** a zaslaním vyplneného reklamačného listu spolu s kópiou dokladu o nákupe tovaru a reklamovaným tovarom na adresu : **TJ Trade s.r.o.** - Certified partner of Diawin Deutschland GmbH, Čermeľská cesta 1, Košice 040 01, Slovakia.
- 10.2. mailom zaslaným na adresu info@diawin.eu, ktorý musí obsahovať informácie (meno a priezvisko kupujúceho, adresu, číslo objednávky, popis vady tovaru a spôsob akým sa vada prejavuje) a zaslaním reklamovaného tovaru spolu s kópiou dokladu o nákupe tovaru na adresu uvedenú v bode 10.1
11. Akonáhle nám reklamovaný tovar dorazí na uvedenú adresu, budete o tom informovaný prostredníctvom e-mailu a tiež začína plynúť lehota 30 dní na vybavenie reklamácie (prípadne po dohode lehota dlhšia). O všetkých podstatných aspektoch reklamácie, akými je napr. zaslanie tovaru distribútorovi na posúdenie či vybavenie reklamácie, budete opäť informovaný/á prostredníctvom e-mailu.
12. Reklamačné konanie sa končí odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku. Odvolanie voči výsledku riešenia reklamácie je možné podať do 14 dní od doručenia rozhodnutia.

POSTUP PRI REKLAMÁCIÍ TOVARU

1. Reklamovaný tovar očistite (pozri bod č 9 v reklamačnom poriadku).
2. Očistený reklamovaný tovar zabalte tak, aby pri preprave nedošlo k jeho ďalšiemu poškodeniu. Pre tento prípad je najvhodnejšia krabica (nemusí to byť pôvodná krabica).
3. Reklamovaný tovar odošlite podľa náležitostí uvedených v bode č. 10. (Odporúčame zásielku poistiť vo výške ceny topánok.) **V žiadnom prípade neposielajte tovar na dobierku!** V tom prípade nebude prevzatý!

AKO POSTUPOVAŤ PRI REKLAMÁCII TOVARU?

Zo všetkého najskôr je nutné si prečítať reklamačný poriadok, v ktorom sú uvedené všetky práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho.

Predávajúci :

TJ Trade s.r.o. - Certified partner of Diawin Deutschland GmbH

Kupujúci: _____

Meno a priezvisko: _____

Ulica a číslo: _____

Mesto: _____

PSČ: _____

Telefón: _____

E-Mail: _____

Číslo objednávky: _____ **Datum nákupu:** _____

Název reklamovaného zboží: _____

Cena reklamovaného zboží (s DPH, bez nákladů na dopravu): _____

Popis závady:

Poznámka reklamujúciho:

Preferovaný spôsob vybavenia reklamácie:

oprava výmena vrátenie kúpnej ceny

IBAN: _____

Dátum

Podpis zákazníka