



Odporúčany postup reklamácie

www.dobranoc.sk

Rozumieme, že vybavovanie každej reklamácie je pre zákazníka často pomerne nepríjemná záležitosť, a preto sa snažíme celý proces reklamácie maximálne skrátiť a všetko riešiť čo možno najrýchlejšie a k spokojnosti zákazníka. Pri vybavovaní reklamácií sa snažíme našim zákazníkom vychádzať maximálne v ústrety, k čomu nám okrem iného pomáhajú aj naše úplne nadštandardné vzťahy s kľúčovými dodávateľmi.

Postup uplatnenia reklamácie

Pre zjednodušenie a maximálnu prehľadnosť je proces reklamácie prevedený i do elektronickej podoby. Pri uplatnení reklamácie je nutné dodržať nasledujúci postup:

1. Zákazník najprv vyplní reklamačný protokol, ktorý nájdete po prihlásení sa do užívateľskej sekcie. Tento protokol obsahuje všetky dôležité informácie, ktoré sú nevyhnutné pre bezproblémové vybavenie reklamácie. Reklamačný protokol veľmi jednoducho vystavíte na našom webe. Do protokolu, prosím, uveďte závalu a to čo najpodrobnejšie, prípadne môžete pripojiť aj nákres na už vytlačený protokol.
2. V protokole uveďte aj číslo bankového účtu pre prípad, že vada bude neodstrániteľná a tovar už nebude dostupný.
3. Vyplnený protokol je nutné vytlačiť a vlastnoručne podpísať.
4. Protokol musí byť vložený do zásielky, ktorá bude obsahovať reklamovaný tovar. Tovar je nevyhnutné zabaliť tak, aby obal dostatočne bránil poškodeniu reklamovaného výrobku počas prepravy (vrátane obalu výrobku!).
5. Spolu s protokolom reklamovaného tovaru odporúčame, z dôvodu urýchlenia komunikácie, priložiť kópiu daňového dokladu - faktúry.
6. Tovar je nutné poslať vždy kompletný – nie je možné poslať len jeho poškodenú časť.

Tovar zasielajte na adresu:

DOBRANOC Zilina 01 001, Dolne Rudiny 8363/5 IČO: 51349779

Reklamáciu nie je možné podať telefonicky!

Tovar, ktorý bude na našu adresu odoslaný bez vysvetlenia, vám bude obratom zaslaný naspäť.

Reklamovaný tovar zasielajte **iba cez Slovenskú poštu! A výhradne balíkom, nie ako listovú zásielku.**

Na základe priložených podkladov bude reklamácia odborne posúdená a bude stanovený ďalší postup pri vybavovaní reklamácie. Oprávnenosť alebo neoprávnenosť reklamácie vždy posudzuje výrobca, dovozca tovaru alebo oprávnená osoba (napr. tovaroznalec), ktorý vydá svoje písomné stanovisko k reklamáci. V prípade, že bude reklamácia považovaná za oprávnenú, bude kupujúcemu zaslaný opravený výrobok, nový kus alebo mu bude vrátená celá kúpna cena výrobku. Bude tak učené bezprostredne po posúdení reklamácie. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci nárok na úhradu vzniknutých nákladov spojených s reklamáciou (poštovného) v primeranej výške.

Finančný obnos zašleme prevodom na bankový účet, a to najneskôr do 14 pracovných dní od vybavenia reklamácie. Číslo účtu, prosím, uvádzajte kompletné, vrátane pomlčiek.

Peniaze nevraciamе poštovou poukážkou!

O výsledku reklamácie Vás budeme **vždy** informovať v lehote do 30 dní od prijatia tovaru - telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom administratívneho rozhrania.

Reklamačný poriadok

Zodpovednosť za vady tovaru, záruka

Na tovar sa vzťahuje záruka podľa záručných podmienok a lehôt uvedených v záručných listoch jednotlivých výrobkov. Minimálna záručná lehota je 24 mesiacov. Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia predmetu plnenia. V prípade výskytu vady predmetu plnenia, na ktorú sa vzťahuje záruka, kupujúci uplatňuje zabezpečenie opravy priamo u **predajcu**.

Minimálna záručná lehota

Zákonom stanovená minimálna zákonná lehota je **24 mesiacov**. V prípade, že je na produkt poskytovaná dlhšia záručná lehota, jej dĺžka je vyznačená na faktúre, prípadne v záručnom a dodacom liste.

Podmienky záruky

Kupujúci je povinný prehliadnuť si tovar bezprostredne pri jeho prevzatí. Pokiaľ je zistené poškodenie, vyhotoví sa záznam o poškodení a predávajúci je povinný poskytnúť primeranú zľavu z dodávky alebo dodať iný nekazový výrobok. Neskoršiu reklamáciu mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať.

Reklamácia tovaru

Reklamácia tovaru sa riadi príslušnými ustanoveniami občianskeho zákonníka a zákonom na ochranu spotrebiteľa. V prípade zistenia neodstrániteľnej vady tovaru (na základe písomného posúdenia autorizovaného servisného strediska, pokiaľ si to vyžaduje povaha výrobku) bude tento tovar vymenený za rovnaký kus, prípadne vám bude vrátená už zaplatená celá cena tovaru späť.