

## Reklamačný formulár/poriadok

Reklamovaný tovar prosím odošlite **iba Slovenskou poštou** na adresu Bc. Lucie Dohnalová, nábrežie Míru 1055/82, Český Těšín, 73701, ČR (rovnakým spôsobom ako bolo doručené na diaľku) Aby sme boli schopní zásielku identifikovať, nesmiete zabudnúť pribalit tiež kópiu faktúry objednávky poprípade jej rekapitulácii a reklamačný formulár. reklamovaného tovaru, aby sa nám vada prejavila pri kontrole.

**Zodpovednosť za reklamáciu na produkty v rámci záruky 24 mesiacov od prevzatia prepravnej spoločnosti.**

**Prevádzkovateľ, Obchodník od 1.7.2024:**

Bc. Lucie Dohnalová

IČO: 88230996

nábřeží Míru 1055/82, Český Těšín, 73701, ČR

Kontaktný email: info@dipmar.sk

V sídle firmy nie je možné osobné odovzdanie!

### Kupujúci:

Meno a Priezvisko / Názov firmy: .....

Adresa: .....

Telefonický kontakt: .....

Email: .....

Číslo objednávky: .....

Prostredníctvom e-shopu: www.dipmar.sk

Vec: REKLAMÁCIA

Názov reklamovaného výrobku: .....

Počet: .....

Dátum prijatia výrobku alebo dátum objednávky: .....

Dôvod reklamácie:

(popis vady či stavu poškodenia- prosíme o podrobné popísanie, aby sa vada prejavila pri obhliadke a riešení reklamácie)

.....

.....

.....

.....  
Produkty zjavne používané a poškodené nemusia byť uznané a spoločne s nákladmi na vrátenie bude odoslané späť. Napríklad (prasknuté časti plastové z preťaženia, zašpinenia, nedostatočná údržba, opotrebenie, zlomenie častí a pod.). Slúži na reklamovanie zakúpeného produktu, ktorý nie je zjavne poškodený nevhodným používaním alebo vlastným zničením.

Môžete nám tiež dať vedieť aj na email info@dipmar.sk o odoslaní reklamácie alebo jej dotaz na reklamáciu poprípade fotografie a pod.

Reklamáciu spoločne s produktom, kópiou dokladu alebo objednávky a formulárom odoslať na adresu sídla v presnom znení:

**Bc. Lucie Dohnalová, nábreží Míru 1055/82, Český Těšín, 737 01, ČR**

**„prostredníctvom výhradne Slovenskej pošty,„**

Vybavenie reklamácie je v zákonnej lehote 30 dní. Po reklamovaní v súčinnosti s výrobcom odošleme výrobok späť na adresu:

**Adresa pre vrátenie tovaru z reklamácie** (vypísať pokiaľ je odlišná ako adresa v uvedenej objednávke – Kupujúci)

Meno a Priezvisko / Názov firmy: .....

Adresa: .....

Telefonický kontakt: .....

Email: .....

V prípade uznannej reklamácie budú náklady na doručenie reklamácie spotrebiteľovi vrátené, potrebujeme k tomu, ale Vašu kópiu dokladu o zaplatení od Slovenskej pošty, ktoré si uchovajte na preukázanie ceny.

Prehlasujem, že som sa zoznámil s reklamačným formulárom/poriadkom a svojim podpisom potvrdzujem pravdivosť vyplnených údajov. Kúpna zmluva u objednávok prebehla starým zákonom do konca mesiaca 6/2024 a neodvoláva sa na nový zákon SR od 1.7.2024. Kúpne zmluvy boli uskutočnené pred týmto dátumom.

V ..... dňa .....

podpis:

## Najčastejšie otázky:

### **Akým spôsobom môžem kontaktovať reklamačné oddelenie?**

Reklamačné oddelenie môžete, vzhľadom na históriu riešenia udalosti kontaktovať výhradne formou e-mailu na adrese [info@dipmar.sk](mailto:info@dipmar.sk)

### **Preplatíte poštovné za odoslanie reklamovaného tovaru?**

V prípade uznanej reklamácie budú náklady na doručenie reklamácie všetkým spotrebiteľom uznané, potrebujeme na to ale Vašu kópiu dokladu o zaplatení dopravy.

### **Potrebujem originálny obal od výrobku?**

Na reklamáciu originálny obal nie je potrebný, ale je vhodné v ňom tovar odoslať.

### **Reklamácia tovaru v sídle firmy?**

Produkt bol doručený prepravou spoločnosťou a rovnakou povahou musí byť vrátený, na adresu sídla firmy prostredníctvom výhradne Slovenskej pošty. Ďakujeme.

### **Tovar reklamujem, je potrebné zvážiť či reklamácia je oprávnená a môže za ňou predajca či výrobca?**

Vždy môžete reklamáciu odoslať, avšak úspešnosť závisí od toho čo reklamujete av akom stave obdržíme produkt na reklamáciu. Zodpovednosť za záruku nespočíva v dobe používania a akonáhle zákazník už nebude chcieť zásielku, tak ju z akéhokoľvek dôvodu reklamuje a bude sa domáhať vrátenia peňazí. Výrobok do 14 dní máte povinnosť skontrolovať po prevzatí, či je v poriadku ako bolo objednané a išli kompletný. Ak ide napríklad o výrobnú vadu záručnú, vadu z užívania alebo skrytú vadu, bude zisťované v reklamačnom konaní výrobku po prehliadke výrobku fyzicky spoločne s výrobcom a či je reklamácia oprávnená. Napríklad impregnácia neznamená finálne ošetrenie dreva av prípade poškodenia vplyvom počasia sa nepovažuje za výrobnú vadu alebo vadu skrytú. Impregnačný základ jemne sfarbený - je určený na preventívnu povrchovú ochranu dreva, drevo sfarbujúcimi aj drevokaznými hubami a drevokazným hmyzom. Nejedná sa o finálny náter! Ten urobte proti vplyvom počasia ( dážď, slnko, zimné obdobie ) podľa svojho uváženia napríklad lazúrou na drevo, vodou riediteľným univerzálnym náterom na drevo.

Odporúčaná základná sezónna údržba pieskoviska?

Teplou vodou s jarou pieskovisko umyť od nečistôt (v prípade prachu, vlhkosti, ktorá vytvorila už začiatok efektu tzv. začernenia dosky a pod.), tiež vymeniť piesok za nový poprípade preosiať.