

Riešenie reklamácií

(vydaný podľa §18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.)

Spoločnosť DC RAVAK SLOVAKIA s.r.o. so sídlom Einsteinova 11, 851 01 Bratislava, IČO: 34119663 vydáva tento návod, ako správne postupovať pri riešení spotrebiteľských reklamácií:

Všetky spotrebiteľské reklamácie registrujte prostredníctvom reklamačného formulára na: <https://alex.ravak.eu/form/sk/form/form>

Pre zaevidovanie každej reklamácie je potrebné:

- 1. Dátum spísania reklamácie**
(kedy spotrebiteľ reklamáciu uplatnil)
- 2. Údaje o spotrebiteľovi-reklamujúcom:**
 - MENO reklamujúceho
 - ADRESA umiestnenia reklamovaného výrobku
 - KONTAKT na reklamujúceho (telefón, e-mail...)Na spísanie údajov môžete použiť reklamačný protokol (aj vlastný) alebo tieto údaje zaslať vo forme e-mailu na adresu: reklamacie@ravak.sk.
- 3. Identifikácia reklamovaného výrobku (kompletné typové označenie výrobku s rozmerom, farbou, výplňou, orientáciou L/P), v prípade reklamovania atypického výrobku aj číslo reklamovaného atypu (AT...).**

Pri reklamovaní batérií je potrebné dodať identifikačné číslo (IDČ) batérie (viď obrázky), ktoré sa nachádza na zadnej strane vodovodných batérií. Táto povinnosť sa netýka príslušenstva batérií a kúpeľňových doplnkov.



4. **Podrobný popis vady – čo najpresnejšie a najvýstižnejšie**
Vhodné je reklamáciu doložiť fotografiami celého výrobku a detailmi poškodenia alebo popisom inej príčiny reklamácie.
5. **Doložiť kópiu/sken dokladu o kúpe výrobku spotrebiteľom (pokladničný doklad, faktúra)**
6. **V prípade predĺženej záruky kópiu záručného listu**
7. **Výrobky nie je vhodné demontovať a nosiť na predajne, len pokiaľ to situácia dovoľuje (týka sa napr. drobných a ešte nenamontovaných výrobkov).**
(S výnimkou odhalenia vady pri preberaní výrobku zákazníkom na predajni alebo pri závoze tovaru k zákazníkovi).

Reklamácia uplatňovaná v rozpore s týmto postupom bude označená za neopodstatnenú a bude zamietnutá.

Predávajúci nie je povinný prijať na reklamáciu znečistený tovar nezodpovedajúci hygienickým štandardom.

V prípade neuznanej alebo neopodstatnenej reklamácie má predávajúci právo vyžadovať úhradu nákladov súvisiacich s márnym výjazdom servisných technikov t.j. dopravné náklady a stratu času podľa platného Cenníka servisných a montážnych prác.