

# Postup pri uplatňovaní záručnej reklamácie pre zákazníkov

1. Výrobok zabalený vo vhodnom obale (najlepšie originálnom) reklamujte u predajcu, kde ste si ho zakúpili (s náležitosťami podľa záručného listu a kompletným príslušenstvom).
2. Predajcu požiadajte o doklad o prijatí reklamácie a poskytnite mu potrebné údaje k vyplneniu reklamačného protokolu
3. V prípade, že z objektívnych dôvodov nemáte možnosť reklamovať tovar u predajcu (nákup cez e-shop ), umožníme Vám individuálnu reklamáciu/ žiadosť o záručnú opravu. Vyplňte a odošlite reklamačný protokol DSI na portáloch DSI ([www.dsi.sk](http://www.dsi.sk), [www.edsi.sk](http://www.edsi.sk)). Tým ste zadali objednávku na zvoz reklamovaného tovaru do servisu.
4. K reklamácie priložte sprievodný list (vytlačенý reklamačný protokol), ďalej postupujte podľa postupu pre predajcov.

## Postup pri uplatňovaní záručnej reklamácie pre predajcov:

Oznam o reklamácie:

Centrálny servis pre Českú a Slovenskú Republiku:

**DSI Slovakia, spol. s r.o.**

Letná 42, 040 01 Košice

Tel.:+42155 611 81 33

Tel. CZ: +420 225 386 191

GSM: +421 917 660 642; +421 917 660 641

e-mail: [servis@dsi.sk](mailto:servis@dsi.sk), web: [www.dsi.sk](http://www.dsi.sk)

## Postup pri objednávaní servisných služieb:

1. Vyplňte reklamačný protokol DSI (nájdete v sekcii „SERVIS" ([www.dsi.sk](http://www.dsi.sk), [www.edsi.sk](http://www.edsi.sk)). Doplňte formálne náležitosti a súpis príslušenstva a odošlite elektronicky na náš e-mail.
2. Výrobok zabaľte do vhodného obalu (najlepšie originálneho, s náležitosťami podľa záručného listu a s kompletným príslušenstvom), aby sa nepoškodil počas prepravy. Do balíka vložte vyplnený reklamačný protokol a záručný list.
3. Reklamácia bude vyzdvihnutá zmluvným prepravcom spoločnosti DSI Slovakia/Czech spravidla do 48h od objednania zvozu. V prípade, že sa rozhodnete použiť pre odoslanie záručnej opravy inú prepravu, než zmluvného prepravcu DSI Slovakia/Czech nebudeme akceptovať prípadnú refundáciu týchto nákladov. DSI nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah zásielky ako aj prípadné škody pri preprave reklamovaného tovaru do servisu.
4. Po oprave bude výrobok dodaný na miesto uvedené v reklamačnom protokole.
5. V prípade objednávky pozáručného servisu, uveďte (ak je to možné) aj predbežnú akceptovateľnú cenu za opravu. K cene opravy Vám budú vyúčtované aj dopravné náklady podľa cenníka.
6. Pokyn pre Predajcu : Potvrďte zákazníkovi prevzatie reklamácie na Vašom internom doklade.
7. V prípade, že predmetom reklamácie bude výrobok, ktorý nebol dovezený spoločnosťami DSI Slovakia, resp. DSI Czech ( všetky výrobky sú identifikované podľa

výrobného čísla), nebude reklamácia uznaná za záručnú a bude Vám ponúknutá pozáručná oprava. Súvisiace náklady si budete musieť uplatniť u Vášho Predajcu.

8. Reklamácie na výrobky TOMTOM je potrebné si uplatňovať výhradne cez servisný portál [www.tomtom.com](http://www.tomtom.com), kde budete obslužený v češtine/slovenčine.

#### **UPOZORNENIE:**

**Reklamovaný tovar prosím dostatočne zabaliť, balík označte nálepkou "KREHKE" a „NESTOHOVAŤ“. Na zabalenie tovaru použite kartónovu krabicu, ktorá zodpovedá charakteru a váhe zariadenia. Obsah zásielky musí byť riadne fixovaný a zásielka musí obsahovať adekvátnu výplň z každej strany, ktorá tovar chráni proti posunutiu v krabici počas prepravy .**

**Z dôvodu nariadenia dopravcu - NA ZABALENIE NEPOUŽÍVAŤ PROSÍM ČIERNU STREČ FÓLIU – zásielka nebude doručená. PREDAJNÝ OBAL NIE JE PREPRAVNÝM OBALOM.**

**Za obsah zásielky, ako aj za škody vzniknuté počas prepravy do servisu z dôvodu nemožnosti kontroly obsahu zásielky pred odoslaním, resp. nevhodného (nedostatočného) zabalenia reklamovaného tovaru je v plnej miere zodpovedný odosielateľ tovaru. Na takto vzniknuté poškodenie počas prepravy sa záruka ani poistenie nevzťahuje.**

**DSI nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah zásielky ako aj prípadné škody pri preprave reklamovaného tovaru do servisu.**

**V prípade nevyzdvihnutia balíka do 2 pracovných dní nás prosím vždy ihneď kontaktujte na servis@dsi.sk**