

REKLAMACE

Něco není v pořádku, produkt nesedí, kouše, tlačí či jakkoliv jinak nesplňuje představy? Nebo se Vám po pár nošeních něco přihodilo? Zboží můžete reklamovat.

POSTUP PRO REKLAMACI

- Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné.
- Očištěné reklamované zboží zabalte tak, aby při přepravě nedošlo k jeho dalšímu poškození. Přiložte kopii faktury a vyplněný [reklamační formulář](#)
- Reklamované zboží odešlete **zdarma přes Zásilkovnu – nahlaste kód 91495285**. Nejblíže pobočku najdeš na www.zasilkovna.cz/pobocky. Pokud zvolíte jiného doručovatele, použijte adresu Doke stroke s.r.o., Bezručova 1371/4b, Jeseník, 79001, Česká republika, v tom případě však nebudeme hradit přepravu.

DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ

Zboží neposílejte na dobírku ani jako balík na poštu – nebude převzato.

- Jakmile nám reklamované zboží dorazí, začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení reklamace (případně po dohodě lhůta delší).

Průměrná doba doručení Zásilkovnou zdarma je 7 dní. Trasu můžete sledovat na www.zasilkovna.cz/vyhledavani. Stačí zadat trasovací číslo, které dostanete při předání balíčku na pobočce Zásilkovny.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

- Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu ihned, jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může způsobit prohloubení vady a následné znehodnocení zboží, které může být důvodem zamítnutí reklamace.
- Záruční doba na zboží je 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží.
- Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílností v intenzitě jeho užívání vydržet.
- V případě, že kupující po převzetí zboží zjistí, že zboží není ve shodě s objednaným zbožím nebo pokud zboží vykazuje vadu, musí neprodleně o této skutečnosti informovat prodejce e-mailem nebo telefonicky, a to nejdéle do 5 dnů od převzetí zboží.
- Vyskytne-li se u zakoupeného zboží závada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- Vadou se rozumí změna vlastností zboží, jež je zapříčiněna použitím nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržením výrobní technologie nebo nevhodného konstrukčního řešení.

- Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoli poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost Doke stroke s.r.o. provozující e-shop www.doke.cz je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu vyřízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatření proti přenosným nemocem).
- Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.
- Zákazník uplatňuje reklamaci zasláním zboží spolu s vyplněným reklamačním formulářem a kopií dokladu o nákupu zboží (faktury) na adresu: Doke stroke s.r.o., Bezručova 1371/4b, Jeseník, 790 01, Česká Republika.