

**Záručný a reklamačný poriadok pre výrobky predávané spoločnosťou DEMA EU s.r.o.**  
(Platí pre reklamácie jednotlivých náhradných dielov, doplnkov a súčastí montovaných na bicykle a bicykle)

**Všeobecné ustanovenia:**

DEMA EU s.r.o., poskytuje záruku na všetky predané komponenty v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom za nižšie uvedených podmienok:

**Článok 1**

Predajca prevezme reklamovaný tovar od zákazníka kompletný, so všetkými jeho súčastami, a to len riadne očistený a zbavený zápachu. Pokiaľ bude reklamovaný tovar zaslaný v nevyhovujúcom stave, DEMA EU s.r.o., si vyhradzuje právo zaslať tovar predajcovi späť na jeho náklady a to bez vybavenia reklamácie.

**Článok 2**

Predajca vyznačí zákazníkom reklamovanú chybu na výrobku tak, aby bolo zjavné a jasné, čo je dôvodom reklamácie.

**Článok 3**

Predajca vyplní online reklamačný protokol so všetkými potrebnými náležitosťami a prílohami. Reklamačný formulár je prístupný v systéme B2B – záložka reklamácie, resp. priamo na <https://reklamacie.dema.bike>

**Článok 4**

Reklamovaný tovar odošle predajca poštou, zásielkovou službou, prípadne doručí osobne čo najskôr, najneskôr však do 3 pracovných dní od prevzatia reklamácie od zákazníka. Tovar podľa typu a povahy musí byť zabezpečený dostatočným množstvom baliaceho materiálu a ochranných prvkov - najlepšie v originálnom, alebo inom vhodnom obale na adresu:

DEMA EU s.r.o.  
Reklamačné oddelenie  
Dlhá 248/43  
905 01 Senica

resp. na adresu príslušného distribútora (servisného centra) určeného spoločnosťou DEMA EU s.r.o. pre danú krajinu.

**Článok 5**

DEMA EU s.r.o., si vyhradzuje právo zamietnuť reklamáciu, ak bola zo strany predajcu zaslaná na vyššie uvedenú adresu s nedodržaním termínu určeného pre jej zaslanie, ak sa zmluvné strany nedohodli na dlhšej reklamačnej lehote.

**Článok 6**

DEMA EU s.r.o., nenesie v žiadnom prípade zodpovednosť za škody, ktoré môžu predajcovi vzniknúť v dôsledku nedostatočného zabezpečenia tovaru obalovým materiálom počas jeho prepravy, resp. za stratu samotnej zásielky.

**Článok 7**

DEMA EU s.r.o., sa zaväzuje, že u predávaného tovaru bude akceptovať všetky reklamácie výrobných a materiálových závad spôsobených spoločnosťou DEMA EU s.r.o., pričom v sporných prípadoch o oprávnenosti reklamácie bude rozhodovať výrobca. Reklamácie sa nevzťahujú na bežné opotrebenie dielov pri prevádzke.

**Článok 8**

Vybavené reklamácie budú predajcovi odoslané poštou, zásielkovou službou, prípadne rozvozom tovaru firemnými autami. DEMA EU s.r.o., hradí len náklady spojené s odoslaním tovaru naspäť k spotrebiteľovi alebo predajcovi. V prípade neuznanej, resp. neoprávnenej reklamácie budú náklady na spätnú prepravu účtované odosielateľovi (predajcovi).

**Článok 9**

DEMA EU s.r.o., si vyhradzuje právo pri reklamacii nahradiť reklamovaný tovar iným výrobkom v rovnakej cenovej hladine, alebo iným modelom, pričom predajca nemá nárok na žiadne ďalšie plnenie zo strany DEMA EU s.r.o. Spôsob vybavenia reklamácie je v tomto prípade vecou predajcu, ktorý môže zákazníkovi vrátiť peniaze alebo ponúknuť súčiastku, ktorá bola dodaná ako náhrada za reklamovaný tovar.

**Článok 10**

DEMA EU s.r.o., sa pri dodržaní vyššie uvedených podmienok zaväzuje vybaviť reklamáciu pre koncového zákazníka do doby maximálne 30 dní od jej uplatnenia u predajcu, a to za podmienky dodržania lehoty uvedenej v článku 4 zo strany predajcu.

**Článok 11**

Záručná doba je stanovená na dobu 2 rokov od kúpy tovaru, ak nie je zo strany spoločnosti DEMA EU s.r.o. výslovne určená iná záručná doba (napr. jej uvedením v záručnom liste).

Tento Záručný a reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňom 01.03.2024 a je platný až do vydania nového Záručného a reklamačného poriadku.