

# Záručný a reklamačný poriadok pre výrobky predávané spoločnosťou DEMA Senica a.s.

Platí pre reklamácie jednotlivých náhradných dielov, doplnkov a súčastí montovaných na bicykle

**Všeobecné ustanovenia:** Spoločnosť Dema Senica a.s. poskytuje záruku na všetky predané komponenty v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom za nižšie uvedeníých podmienok.

1.

Predajca prevezme reklamáciu od zákazníka a vyplní reklamačný protokol, ktorý priloží k reklamovanému tovaru. Reklamovaný tovar odošlite podľa jeho typu a povahy na adresu Reklamačného oddelenia Dema Senica a.s., resp. na adresu príslušného distribútora (servisného centra) v danej krajine podľa Prílohy záručného a reklamačného poriadku Dema Senica a.s. Reklamovaný tovar posielajte očistený v originálnom alebo inom vhodnom obale poštou alebo zásielkovou službou najneskôr do 3. dní od prevzatia reklamácie, reklamovanú závalu na tovare označte vhodným spôsobom.

2.

V prípade, že adresátom doručenia reklamácie je firma Dema Senica a.s., môžete urýchliť jej riešenie oznámením na tel. číslo 034/6945280, resp. 0915780883 alebo 0908997631, na ktorom Vám bude pridelené číslo reklamácie, ktoré vpíšete do reklamačného protokolu. Na toto tel. číslo smerujte taktiež všetky otázky na priebeh vybavovania predmetnej reklamácie. Vždy pritom uveďte číslo reklamácie, aby Vám pracovník servisného strediska mohol podať kvalifikovanú informáciu.

Pre urýchlenie vybavenia reklamácie môžete reklamačný protokol odoslať aj emailom na adresu [reklamacie@dema.sk](mailto:reklamacie@dema.sk) a priložiť fotografiu poškodeného dielu.

3.

Reklamovaný tovar posielajte vždy kompletný a s dokladom o kúpe. Pri reklamáci celého bicykla alebo náhradného dielu priložte k reklamačnému protokolu kópiu záručného listu a montážneho lístka.

U reklamovaných tovarov budú akceptované všetky reklamácie výrobných alebo materiálových závad, v sporných prípadoch o oprávnenosti reklamácie bude rozhodovať výrobca. Reklamácie sa nevzťahujú na bežné opotrebenie dielov pri prevádzke.

4.

Vybavené reklamácie Vám budú odoslané poštou alebo zásielkovou službou. Firma Dema Senica a.s. 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).

5.

Výrobca si vyhradzuje právo pri reklamáci nahradiť reklamovaný tovar iným výrobkom v rovnakej cenovej hladine, alebo novým modelom. 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.

6.

Firma Dema Senica a.s., sa pri dodržaní vyššie uvedených podmienok zaväzuje vybaviť reklamáciu pre konečného zákazníka do doby maximálne 30 dní od jej uplatnenia u predajcu.

7.

Pri nedodržaní stanovených záručných podmienok zo strany predajcu, firmy Dema Senica a.s. alebo iného distribútora (servisného centra) znáša vzniknuté náklady strana, ktorá tieto podmienky nedodržala.

Predajca :

- neskoré nahlásenie vzniknutej závady na výrobku
- odoslanie reklamácie na nesprávnu adresu
- neskoré odoslanie do firmy Dema Senica a.s., resp. inému distribútorovi (servisnému centru)
- dodanie znečisteného alebo nekompletného výrobku
- odoslanie reklamácie bez reklamačného protokolu

Firma Dema Senica a.s., resp. iný distribútor (servisné centrum) :

- nedodržanie 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie k zákazníkovi spôsobené neskorým odoslaním k predajcovi
- nesprávne vykonaná oprava

8.

Neoddeliteľnou súčasťou Záručného a reklamačného poriadku spoločnosti DEMA Senica, a.s. je Príloha záručného a reklamačného poriadku Dema Senica a.s.

**Príloha Záručného a reklamačného poriadku pre výrobky predávané spoločnosťou DEMA Senica a.s. v Slovenskej republike**

Značka reklamovaného produktu	Kontakt pre zaslanie/riešenie reklamácie	telefon	fax	mail	www
Shimano	Paul Lange Oslany, s.r.o. Mierová 854/37	+ 421 465 492 344	+ 421 465 491 056		<a href="http://www.paul-lange-oslany.sk">www.paul-lange-oslany.sk</a>
FSA	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
DEMA components/Extend	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
Hayes/Sun Ringle	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
Remerx	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
Maxxis	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
WTB/Freedom	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
Rock Shox	Eximo, s.r.o. Mierové námestie 30/24	+ 421 424 430 034		<a href="mailto:eximo@psg.sk">eximo@psg.sk</a>	<a href="http://www.bikeart.sk">www.bikeart.sk</a>
Thun	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
Novatec/Joytech	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
Suntour	Paul Lange Oslany, s.r.o. Mierová 854/37	+ 421 465 492 344	+ 421 465 491 056		<a href="http://www.paul-lange-oslany.sk">www.paul-lange-oslany.sk</a>
Rubena	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
ZOOM	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>
Kenda	Velosprint Damborského 9	+ 421 376 578 399	+ 421 376 578 398	<a href="mailto:office@velosprint.sk">office@velosprint.sk</a>	<a href="http://www.kenda.sk">www.kenda.sk</a>
ostatné neuvedené	Dema Senica, a.s. Dlhá 248/43	+ 421 346 945 280	+ 421 346 945 102	<a href="mailto:reklamacie@dema.sk">reklamacie@dema.sk</a>	<a href="http://www.dema-bicycles.com">www.dema-bicycles.com</a>