

Postup při uplatňování záruční reklamace pro zákazníky

1. Výrobek zabalený ve vhodném obalu (nejlépe originálním) reklamujte u prodejce, kde jste si jej zakoupili (s náležitostmi dle záručního listu a kompletním příslušenstvím).
2. Prodejce požádejte o doklad o přijetí reklamace a poskytněte mu potřebné údaje k vyplnění reklamačního protokolu
3. V případě, že z objektivních důvodů nemáte možnost reklamovat zboží u prodejce (nákup přes e-shopy), umožňujeme Vám individuální reklamaci/ žádost o záruční opravu. Vyplňte a odešlete reklamační protokol DSI na portálech DSI (<https://www.dsi.cz/servis/>, www.edsi.cz). Tím jste zadali objednávku na svoz reklamovaného zboží do servisu.
4. K reklamaci přiložte průvodní dopis (vytištěný reklamační protokol), dále postupujte podle postupu pro prodejce.

Postup při uplatňování záruční reklamace pro prodejce:

Oznámení o reklamaci:

Centrální servis pro Českou a Slovenskou 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: reklamace@dsi.cz, web: www.edsi.cz

Postup při objednávání servisních služeb:

1. Vyplňte reklamační protokol DSI (<https://www.dsi.cz/servis/>, www.edsi.cz). Doplňte formální náležitosti a soupis příslušenství a odešlete elektronicky na náš e-mail.
2. Výrobek zabalte do vhodného obalu (nejlépe originálního, s náležitostmi dle záručního listu a kompletním příslušenstvím), aby se nepoškodil během přepravy. Do balíku vložte vyplněný reklamační protokol a záruční list.
3. Reklamace bude vyzvednuta smluvním přepravcem společnosti DSI Slovakia/Czech zpravidla do 48h od objednání svozu. V případě, že se rozhodnete použít pro odeslání záruční opravy jinou přepravu, než smluvního přepravce DSI Slovakia/Czech nebudeme akceptovat případnou refundaci těchto nákladů. DSI nenese žádnou zodpovědnost za obsah zásilky, jakož i případné škody při přepravě reklamovaného zboží do servisu.
4. Po opravě bude výrobek dodán na místo uvedené v reklamačním protokolu.
5. V případě objednávky pozáručního servisu, uveďte (je-li to možné) i předběžnou akceptovatelnou cenu za opravu. K ceně opravy Vám budou vyúčtovány i přepravní náklady dle ceníku.
6. Pokyn pro Prodejce: Potvrďte zákazníkovi převzetí reklamace na Vašem interním dokladu.
7. V případě, že předmětem reklamace bude výrobek, který nebyl dovezen společnostmi DSI Slovakia, resp. DSI Czech (všechny výrobky jsou identifikovány dle výrobního čísla), nebude reklamace uznána za záruční a bude Vám nabídnuta pozáruční oprava. Související náklady budete muset uplatnit u Vašeho Prodejce.
8. Reklamace na výrobky TOMTOM je třeba uplatňovat výhradně přes servisní portál www.tomtom.com, kde budete obslužen v češtině.

UPOZORNĚNÍ:

Reklamované zboží prosím dostatečně zabalte, balík označte nálepkou "KŘEHKE" a "NESTOHOVAT". K zabalení zboží použijte kartonovou krabici, která odpovídá charakteru a váze zařízení. Obsah zásilky musí být řádně fixován a zásilka musí obsahovat adekvátní výplň z každé strany, která zboží chrání proti posunutí v krabici během přepravy.

Z důvodu nařízení přepravce - NA ZABALENÍ NEPOUŽÍVAT, PROSÍM, ČERNOU STŘEČ FÓLII – zásilka nebude doručena. PRODEJNÍ OBAL NENÍ PŘEPRAVNÍM OBALEM.

Za obsah zásilky, jakož i za škody vzniklé během přepravy do servisu z důvodu nemožnosti kontroly obsahu zásilky před odesláním, resp. nevhodného (nedostatečného) zabalení reklamovaného zboží je v plné míře zodpovědný odesílatel zboží. Na takto vzniklé poškození během přepravy se záruka ani pojištění nevztahuje.

DSI nenesé žádnou zodpovědnost za obsah zásilky, jakož i případné škody při přepravě reklamovaného zboží do servisu.

V případě nevyzvednutí balíku do 2 pracovních dnů nás prosím vždy ihned kontaktujte na reklamace@dsi.cz

Postup v případě doručení poškozené zásilky: [Reklamační řád přepravce](#)