

Vážený zákazníku,

velice si vážíme toho, že jste si pro svůj nákup zvolil právě nás. Věříme, že jste byl s nákupem i doručením spokojen a těšíme se na Vaši další návštěvu v našem obchodě www.smarty.cz

V případě, že existuje cokoliv, co byste nám chtěl sdělit, neváhejte se obrátit na naše oddělení zákaznické péče. Kontaktovat nás můžete na telefonním čísle **226 201 606** nebo na emailu eshop@smarty.cz, kde budeme i nadále dělat maximum pro Vaši spokojenost tak, abychom Vás mohli opět s radostí přivítat.

S úctou

Alžběta Váchalová – vedoucí oddělení logistiky a zákaznické péče

Dříve, než se začnete těšit z Vašeho nového výrobku, věnujte prosím pozornost následujícím informacím.

Vrácení nebo výměna zboží do 14 dnů*

V případě, že Vám zakoupené zboží z jakéhokoliv důvodu nevyhovuje, je možné jej do 14 dnů od převzetí vrátit nebo vyměnit. Jakékoliv zboží, které bylo zakoupeno, má pro nás stejnou hodnotu jako pro Vás. Proto prosíme, abyste nejen k výrobku samotnému, ale i k jeho příslušenství a obalu přistupovali s maximální péčí a obezřetností.

Zboží si samozřejmě můžete prohlédnout a vyzkoušet

- Pokud však nejste na 100 % přesvědčeni, že si daný výrobek chcete ponechat, přistupujte prosím k jeho rozbalení a případnému vyzkoušení s maximální opatrností (např. nerozbalujte příslušenství, nesundávejte krycí a ochranné fólie, apod.). **
- V případě vrácení vymažte veškerá data včetně odhlášení uživatelských účtů a uveďte zařízení do továrního nastavení.
- Z obsahu balení, prosíme, nic nevyhazujte.

Produkty, které je nutné vrátit v nepoškozeném obalu

- Zboží určené k péči o tělo nebo zboží, které se ze své podstaty na těle nosí (např. fitness produkty, sluchátka, chytré hodinky) a dále zboží, které splňuje parametr digitálního obsahu (např. software), musí být vždy nepoužité s neporušeným originálním obalem či pečetí/plombou.

Dokumenty k vrácení nebo výměně zboží

- Prosíme, vždy přikládejte doklad o koupi, který jste obdrželi společně se zbožím nebo na svoji e-mailovou adresu, a uveďte číslo svého bankovního účtu, kam Vám budou zaslány vrácené peníze.
- Pro urychlení zpracování Vaší žádosti doporučujeme využít formulář pro „Odstoupení od kupní smlouvy“, který je dostupný na eshopu v sekci „Obchodní podmínky“.
- V případě vrácení kompletní objednávky Vám nad rámec zákona vrátíme plnou cenu zvolené dopravy uvedenou na naší faktuře.

Adresa pro zaslání zboží

- Smarty CZ a.s., Reklamační oddělení, Olivova 2096/4, 110 00, Praha 1 – Nové Město.
- Balíček viditelně označte textem „Odstoupení od kupní smlouvy“ a uveďte číslo Vaší objednávky.
- Osobní předání je možné uskutečnit na naší prodejně.
- Zásilkou na dobírku nebudou převzaty, poštovné je propláceno v případě vzniklého nároku zpětně.

* Pokud není sjednána Záruka prodloužené výměny zboží na 30-60 dnů

** V případě poškození zařízení, příslušenství nebo obalového materiálu jsme nuceni vyhradit si právo na stržení adekvátní částky pro náhradu škody za sníženou hodnotu zboží, resp. nákladů na uvedení do stavu bezvadného nebo nezbytných nákladů pro další prodej či ekologickou likvidaci. Takové náklady jsou vždy stanoveny individuálně a jako takové jsou poté zákazníkovi naúčtovány a započteny s částkou za vrácené zboží.

Reklamace, servis a opravy

Přestože jsou všechna zařízení, která prodáváme, ze své podstaty nového zboží bezvadná a funkční, mohou se časem pokazit nebo být ve výjimečných případech chybná již při samotném prodeji. Ačkoli bychom byli velice rádi, kdyby se tyto situace nestávaly, není v našich silách to zcela ovlivnit.

Pro tento případ je samozřejmě na zařízení poskytována zákonná odpovědnost za vady

- Pro urychlení zpracování Vaší žádosti doporučujeme využít Reklamační formulář, který je dostupný na eshopu v sekci Obchodní podmínky. V případě potřeby se také můžete obrátit přímo na nás a zaslat výrobek na adresu sídla společnosti.
- Osobní předání je možné uskutečnit na naší prodejně.
- Prosíme, vždy zasílejte na reklamaci zboží čisté, kompletní včetně příslušenství společně s dokladem o koupi, řádně zabalené s označením na viditelném místě nápisem „**REKLAMACE**“.
- Veškeré ostatní informace o reklamačním procesu naleznete na našich stránkách v sekci Reklamační řád.
- Produkty Apple zkontroluje Autorizovaný poskytovatel Apple servisu (Authorized Service Provider - AASP).
- Doporučujeme zálohovat data, odstranit ze zařízení hesla, gesta, FMI (Find my iPhone), odpárovat připojená zařízení, neboť servisy nejčastěji uvádějí produkty do továrního nastavení, kde za ztrátu dat nezodpovídáme.

Záruka na použité zboží

- Konkrétní délka záruky na Použité zboží je uvedena na prodejním dokladu a vnitřním štítku krabičky přístroje.
- V případě potřeby se, prosíme, obračejte výhradně na naše Smarty reklamační oddělení.

Kontakty pro Vás

Smarty CZ

(adresa pro zaslání reklamace nebo vrácení do 14ti dnů, uveďte jako adresáta Smarty CZ a.s. - reklamační oddělení)

Olivova 2096/4
110 00 Praha 1
IČ: 24228991
DIČ: CZ24228991


Smarty Store

(Adresa pro osobní předání reklamace)

Politických vězňů 13
110 00 Praha 1
Telefon: 222 261 499
e-mail: smartystore@smarty.cz

Zákaznická péče

 **Telefony:** 226 201 606 / 724 800 800

 **E-maily:**

zákaznická podpora:	eshop@smarty.cz
oddělení reklamací:	reklamace@smarty.cz
oddělení záruk:	zaruky@smarty.cz
oddělení financí:	uctarna@smarty.cz

