

# Často kladené otázky

## Čo ak dostanem nesprávny produkt?

Prosím, informujte náš zákaznícky servis. Sme k dispozícii 5 dní v týždni a postaráme sa o to, aby ste čo najskôr mali doma tú správnu objednávku.

## Výmena alebo oprava?

Ak produkt zlyhá do 30 dní od zakúpenia, zvyčajne dostanete nový produkt. Potom sa výrobok opraví.

## Prečo dostávam menej peňazí za vrátený produkt?

V tejto chvíli nie je možné vrátiť produkt v pôvodnom stave. V tomto prípade sa výška znehodnotenia určuje na základe stavu. Maximálny odpis je 25 %.

O konečnej sume rozhodujú dve veci:

1. Odpisy produktu. Je založená na troch faktoroch:

- poškodenie výrobku,
- poškodenie obalu,
- Kompletnosť produktu.

2. Náklady na ďalší predaj produktu. Pri vrátení nezabudnite riadne zdokumentovať stav produktu /foto/ a príslušný popis. Tieto náklady sú vo výške 7,50 EUR a zostávajú pri odpisoch.

## Aké sú moje možnosti vrátenia peňazí?

Do 14 dní od prijatia produktu máte dve možnosti:

- Vymeňte svoj produkt za bezplatný
- Vrátenie produktu a vrátenie peňazí.

Svoj výber môžete odoslať e-mailom vyplnením formulára.

## Môžem vrátiť objednané produkty?

Áno, ak ste si objednali viac produktov, môžete ich vrátiť samostatne. Nášmu zákazníkemu servisu môžete povedať, ktorý produkt by ste chceli vrátiť.

## Čo mám robiť, ak časť mojej objednávky chýba?

Informujte náš zákaznícky servis e-mailom do 14 dní a jasne uveďte, ktorá časť chýba. Pri zadávaní údajov nezabudnite zadať sériové číslo a názov produktu. Tiež uveďte, ktoré z dvoch riešení chcete:

- 1, Vyžiadanie chýbajúcej časti
- 2, Chcete nový produkt

Vo väčšine prípadov bude chýbajúca časť doma do 2 týždňov. Ak nie sme schopní dodať diel neskôr, budeme vás kontaktovať a produkt vymeníme.

- Nový produkt

Nový produkt si môžete po vrátení nechať 2-6 dní doma. Ak objednaný produkt chýba, upozorníme Vás na prevzatie produktu alebo Vám vrátíme kúpnu cenu.

### Čo je vylúčené z vrátenia?

Rozumiete, že nasledujúce položky nie je možné vrátiť:

- Zablokovaný softvér.
- Kupóny, darčekové poukážky a poukážky. Aj keď ešte nepoužívaný.
- Poškodené výrobky.
- Použité, tričká, hrnčeky, fľaše.

### Môžem vrátiť zabalený produkt?

Áno, na produkty druhej šance sa vzťahujú rovnaké pravidlá vrátenia ako na nové produkty. Žiadosť o vrátenie platby môžete jednoducho zaregistrovať pomocou formulára na vrátenie platby.

Čo robiť, ak je dodaný tovar poškodený?

My vám to, samozrejme, vysvetlíme. Vyplňte formulár na vrátenie tovaru do 14 dní. Potom môžete uviesť, že chcete náhradný produkt. Vysvetlite, ako bol produkt doručený poškodený a ako by ste ho chceli. Potom výrobok vráťte a vymeňte ho za nový.

### Aké sú moje možnosti vrátenia peňazí?

Do 14 dní od prijatia produktu si môžete vybrať z 3 možností:

- bezplatne vymeniť váš produkt za iný,
- opraviť výrobok
- Vráťte výrobok bezplatne a vráťte kúpnu cenu.

Po 30 dňoch je výrobok vždy opravený.

### Aké sú naše pravidlá pre vrátenie platby?

Môžete zväziť vrátenie produktu do 14 dní od prijatia. Potom máte ďalších 7 dní na vrátenie produktu.

Po návrate máte 2 možnosti:

- Vymeňte svoj produkt za iný.
- Vráťte výrobok bezplatne a požiadajte o vrátenie peňazí.

Pre vrátenie peňazí v plnej výške je dôležité, aby ste výrobok vrátili v pôvodnom stave, nepoškodený. Stačí sa teda pozrieť na produkt ako v obchode. Vo formulári na vrátenie môžete uviesť svoj výber. Vyššie uvedené možnosti už nie sú platné do 14 dní od prijatia.

### Bude pri vrátení vrátená celá kúpna cena?

Takmer vždy. To však závisí od stavu produktu. Ak chcete vrátiť celú sumu za nákup, je dôležité, aby ste výrobok vrátili v pôvodnom stave bez poškodenia.

V opačnom prípade je rozsah znehodnotenia určený povahou tovaru.

Pozerajte sa teda na produkt, ako keby to bol biznis. Príklad: Vyberte panvicu z krabice a prezrite si ju zo všetkých strán, ale nepoužívajte ju na varenie. Aby sme rozumeli: aj my kupujeme produkt, platíme clo a iné náklady, pracujeme s ním. Dostávame peniaze za to, čo krmíme, keď to predávame.

### Ako zmením alebo zruším vrátenie peňazí?

Vrátenie nemusíte rušiť. Možnosť vrátenia je automaticky ukončená, ak produkt nevrátite do 14 dní od prevzatia.

Spiatočná adresa:

HeetsCom Group KFT

1045 Budapešť Istvántelki u. 17 Hungary