

Reklamácie, záruka a servis

1. Dostali ste poškodený tovar?

Môže sa stať, že práve vám bol doručený tovar poškodený dopravou. Prosím neotáľajte, spíšte s dopravcom protokol o poškodení a ihneď nám dajte túto skutočnosť vedieť telefonicky na čísle +421918189328 alebo e-mailom na adrese info@knihznica.sk. Aj v prípade, že obal je poškodený a zásielka sa javí v poriadku, rozbaľte ju prosím čo najskôr, aby ste sa presvedčili, že je všetko tak ako má byť.

2. Potrebujete reklamovať?

Vašu reklamáciu prosím oznámte prostredníctvom e-mailu na adrese info@knihznica.sk a my sa vašu žiadosť posnažíme vyriešiť k vašej spokojnosti a čo najrýchlejšie.

Reklamovaný tovar nám po potvrdení pošlete (zabalený tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu spolu s kópiou faktúry, popisom závady a kópiou potvrdenia o doručení od doručovateľa) na adresu: knižnica s.r.o., Kríkova 1, Bratislava, 821 07. Kontaktné tel. číslo uveďte +421918189328.

Odo dňa uplatnenia reklamácie máme lehotu 30 dní stanovenú zákonom na preskúmanie oprávnenosti reklamácie a jej uznania alebo neuznania.

Pri riešení reklamácie sa zvyčajne kontaktujeme s vami a dohodneme sa na spôsobe riešenia reklamácie (výmena tovaru kus za kus, iný tovar v danej cene, vrátenie peňazí alebo darčekový poukaz na ďalší nákup).

O výsledku reklamácie budete informovaní bezprostredne po ukončení reklamačného konania, o čom obdržíte od knižnica s. r. o. potvrdenie o vybavení reklamácie vo forme e-mailu.

Podrobnejšie informácie k podmienkam reklamácie nájdete vo Všeobecných obchodných podmienkach.

3. Nenašli ste v zásielke faktúru?

To preto, že naše faktúry sú zasielané iba elektronicky, ale chápeme, že aj takto sa k vám nemusela dostať a mohla byť vyhodnotená ako nevyžiadaná pošta. Napíšte nám e-mail na adresu info@knihznica.sk, alebo zatelefonujte na číslo +421918189328, pošleme vám faktúru obratom.

V prípade, že si želáte faktúru dostať s tovarom v papierovej forme, uveďte túto požiadavku v poznámke pri zadávaní objednávky.

4. Chýbajú niektoré položky?

Aj sebadokonalejší systém môže byť niekedy ovplyvnený ľudským faktorom. Ak vám bude čokoľvek chýbať, neváhajte a dajte nám to vedieť prostredníctvom e-mailu info@knihznica.sk.

ZÁKAZNICKY SERVIS

V prípade akýchkoľvek vašich otázok sme vám k dispozícii na tel. čísle +421918189328, alebo môžete s nami komunikovať aj prostredníctvom emailu na info@knihznica.sk, alebo prostredníctvom našich sociálnych sietí - instagram [@knihznica](https://www.instagram.com/knihznica).