

# NAJČASTEJŠIE OTÁZKY ZÁKAZNÍKOV

## KEDY MÔŽEM NAKUPOVAŤ V E-SHOPE?

E-shop funguje 24 hodín denne a 7 dni v týždni, to znamená, že objednávky môžete posilať kedykoľvek počas celého dňa.

Spracovanie víkendovej objednávky prebehne nasledujúci pracovný deň v čase od 8.00 do 16:00 hod. Telefonovať môžete počas pracovných dní od 08.00 do 17:00 na našu linku • **0915 815 016**, prípadne zašlite otázku e-mailom na adresu [jevjakova@orava.sk](mailto:jevjakova@orava.sk) alebo využijete **Chatbox** na našej stránke. Na vašu otázku odpovieme v najkratšom možnom termíne, prípadne vás budeme kontaktovať telefonicky.

## AKO ZISTÍM, ČI JE TOVAR SKLADOM NA E-SHOPE?

100% tovaru, ktorý ponúkame na e-shope máme skladom. Občas však môže nastať situácia, že sa tovar nepodarí dohľadať, alebo sa medzičasom, kým prebehne synchronizácia feedu, tovar predá na predajni.

Tomu bohužiaľ nevieme zabrániť, ale stáva sa to výnimočne.

To znamená, že Vami objednaný tovar bude doručený hneď ako to bude možné. Produkty, ktoré Vám stránka zobrazuje sú zväčša dostupné. V prípade, že ste videli tovar na e-shope a po následnom zhladnutí sa Vám už nezobrazí je to preto, že je momentálne vypredaný. Avšak hneď ako bude dostupný a naskladnený sa zobrazí aj na e-shope. Ak si však nie ste istí, využijte naše infolinky a pýtajte sa.

## JE MOŽNÉ OBJEDNAŤ TOVAR AJ BEZ REGISTRÁCIE?

Áno, tovar je možné objednať aj bez registrácie, avšak vďaka registrácií získate viacero výhod .

- jednoduché a rýchle objednávanie tovaru – stačí zadať e-mailovú adresu a heslo;
- automatické doplnenie Vašich rôznych dodacích adries, Vašej fakturačnej adresy;
- môžete spravovať Vaše osobné údaje, adresy, e-mailovú adresu a heslo;
- prehľad aktuálnych a minulých objednávok

## AKO SI ZALOŽÍM MÔJ ÚČET / PRIHLÁSENIE / REGISTRÁCIA?

### Zriadenie osobného účtu:

Ak ešte nemáte vytvorený osobný účet, kliknite, prosím na päť stránky, na možnosť **Prihlásenie zákazníka** - zvolte možnosť „**Registrácia**“.

V zobrazenom formulári zadajte Vaše údaje a kliknite na "**Registrovať sa**". Vaše údaje budú v šifrovanej podobe prenesené do nášho systému. Ďalšie informácie o ukladaní údajov a šifrovaní pri prenose dát nájdete v sekcii Zásady ochrany osobných údajov.

### Prihlásenie

Ak máte vytvorený osobný účet, kliknite, prosím na päť stránky, na možnosť **Prihlásenie zákazníka** - zvolte možnosť „Prihlásenie“.

V zobrazenom formulári zadajte Vaše údaje a kliknite na "**Prihlásiť**".

Po prihlásení budete presmerovaní na nástenku. Na nástenke svojho účtu si môžete prezrieť svoje nedávne objednávky, upraviť fakturačné a doručovacie adresy a zmeniť svoje heslo a osobné informácie.

### Odhlásenie

Ak sa chcete odhlásiť, kliknite vo svojom účte na nástenke tlačidlo "Odhlásiť".

### Vaše heslo

#### Požiadavky:

Vaše heslo by malo mať aspoň 12 znakov. Aby bolo heslo silnejšie, použite veľké a malé písmená, čísla a znaky ako napríklad ! " ? \$ % ^ & ).

Dbajte na to, aby sa k Vášmu heslu nedostala neoprávnená tretia osoba.

### Zmena hesla

Heslo si môžete vo Vašom osobnom účte zmeniť v sekcii Moje prístupové údaje.

### Zabudli ste heslo? Jednoducho si vyžiadajte nové:

- Kliknite prosím na päť stránky, na možnosť **Prihlásenie zákazníka** - zvolte možnosť „Prihlásenie“.

V zobrazenom formulári kliknite na „Stratili ste heslo?“

V ďalšom okne zadajte Vašu e-mailovú adresu a zakliknite možnosť „Obnova hesla“ .

- Na Vašu e-mailovú adresu Vám príde odkaz pre vytvorenie nového hesla.

## AKÁ JE VÝŠKA POŠTOVNÉHO?

Cena za poštovné a balné sa účtuje nasledovne: Slovenská pošta, DPD

|                                    |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>doručenie - Slovensko</b>       | - 04,50€ pri nákupe do 65€ s DPH,<br>- 00,00€ pri nákupe nad 65€ s DPH.                                                                                        |
| <b>doručenie - Česká republika</b> | - 09,00 € pri nákupe do 120€ s DPH.<br>- 00,00 € pri nákupe nad 120€ s DPH.                                                                                    |
| <b>doručenie – Poľsko</b>          | - 15,00 € pri nákupe do 120€ s DPH (doručenie DPD).<br>- 17,00 € pri nákupe do 120€ s DPH ( doručenie Slovenská pošta)<br>- 00,00 € pri nákupe nad 120€ s DPH. |
| <b>doručenie – Maďarsko</b>        | - 17,00 € pri nákupe do 120€ s DPH.<br>- 00,00 € pri nákupe nad 120€ s DPH.                                                                                    |

### **OD AKEJ ČIASTKY NEPLATÍM POŠTOVNÉ?**

Poštovné uhradíme namiesto vás pri objednávke v rámci Slovenskej republiky od 65 € vyššie. Pre Českú republiku, Poľsko a Maďarsko platí poštovné zdarma pri nákupe nad 120 € .

### **KEDY MI BUDE TOVAR DORUČENÝ?**

Tovar bude kupujúcemu doručený podľa dostupnosti tovaru a prevádzkových možností predávajúceho, a to v nasledujúcich lehotách:

- tovar, ktorý je skladom, bude doručený najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia potvrdenia objednávky kupujúcemu
- tovar, ktorý nie je skladom, bude doručený najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia potvrdenia objednávky kupujúcemu

Zvyčajne expedujeme nasledujúci pracovný deň po vytvorení objednávky.

Ak ste si vybrali osobný odber, Vaša objednávka bude v našich predajniach pripravená na prevzatie najneskôr nasledujúci pracovný deň. O Vašej objednávke pripravenej na prevzatie Vás budeme informovať.

### **ČO ROBIŤ, AK SOM V OBJEDNÁVKE UROBIL/A CHYBU?**

Ak potrebujete v objednávke čokoľvek zmeniť, môžete nás kontaktovať telefonicky alebo emailom a objednávku Vám zmeníme. Objednávku je možné zmeniť len pred jej prevzatím dopravcom. O odovzdaní objednávky dopravcovi budete informovaní e-mailom.

**Mobil:** 0915 815 016

**E-mail:** [jevjakova@orava.sk](mailto:jevjakova@orava.sk)

### **AKO ZISTÍM STAV SVOJEJ OBJEDNÁVKY?**

Stav svojej objednávky môžete sledovať po prihlásení sa do vášho účtu. Po vyskladnení Vašej objednávky zašleme na vašu e-mailovú adresu e-mail o vyskladnení zásielky.

### **MÔŽEM SI NECHAŤ TOVAR DORUČIŤ AJ NA INÚ ADRESU AKO DOMOV?**

Áno, ak ste v práci počas dňa a chcete, aby vám kuriér doviezol objednávku tam, môžete pri vyplňaní objednávkového formulára využiť možnosť doručenia na inú adresu ako fakturačnú.

### **DÁ SA ZAKÚPENÝ TOVAR VRÁTIŤ?**

Zakúpený tovar môžete bez udania dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prijatia zásielky vrátiť. Následne vystavíme dobropis a peniaze Vám zašleme rovnakým spôsobom, aký ste použili pri platbe, prípadne iným požadovaným spôsobom, na ktorom sa dohodneme.

### **NA AKÚ ADRESU MÁM TOVAR ZASLAŤ PRI VRÁTENÍ?**

Okolnosti vrátenia tovaru upravujú všeobecné obchodné podmienky. Adresa prevádzky/predajne, na ktorú balík zašlete je: D-Šport, ul. Miestneho priemyslu 1248, 029 01 Námestovo

## **SÚ CENY NA E-SHOPE ZHODNÉ S CENAMI V KAMENNÝCH PREDAJNIACH?**

Zvyčajne áno, ale niekedy sa ceny môžu líšiť, pretože že na internete sa musíme vysporiadať s oveľa väčšou konkurenciou, než pri predajniach v meste alebo v okolí, avšak medzi cenami je len minimálny rozdiel. Ak by ste však prišli do predajne za účelom kúpy tovaru na základe zhladnutia na internete, dostanete ho za internetovú cenu.

## **DÁ SA TOVAR ZAKÚPENÝ Z E-SHOPU REKLAMOVAŤ NA PREDAJNI?**

Tovar zakúpený z e-shopu [www.dasport.sk](http://www.dasport.sk) môžete reklamovať osobne v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 19:00 hod. v prevádzke/predajni predávajúceho na adrese: D-Šport, ul Miestneho priemyslu 1248, 029 01 Námestovo, alebo písomným podaním odoslaným na adresu prevádzky/predajne uvedenú vyššie.

## **AKÝ JE ĎALŠÍ POSTUP PO UPLATNENÍ REKLAMÁCIE?**

Tovar odosielame ku konkrétnemu odberateľovi na posúdenie.

## **MUSÍM TOVAR REKLAMOVAŤ IHNEĎ PO ZISTENÍ CHYBY?**

Je to len na Vás, kedy sa rozhodnete tovar reklamovať. Chybu však odporúčame reklamovať čo najskôr. Uvedomte si, že aj keď tovar nepoužívate, záručná doba stále beží.

## **DO KOL'KÝCH DNÍ MÔŽEM TOVAR VRÁTIŤ?**

Tovar je kupujúci - teda Vy povinný vrátiť úplný, s kompletnou dokumentáciou, s dokladom o zakúpení, nepoškodený a čistý, ak sa dá aj s originálnym obalom, v stave a hodnote, v akom ste tovar prevzali, najneskôr do 14 kalendárnych dní po odstúpení od kúpnej zmluvy.

## **AK VRÁTIM TOVAR, DO KOL'KÝCH DNÍ MI BUDU VRÁTENÉ PENIAZE?**

Peniaze Vám budú vrátené spravidla do 7 dní, najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy nám bolo doručené Vaše odstúpenie od kúpnej zmluvy, zväčša po doručení vráteného tovaru vystavujeme dobropis a následne zasielame späť peniaze. Upozorňujeme Vás, že nie sme Vám povinní vrátiť platby pred tým, ako nám je tovar doručený alebo kým nám nepreukážete zaslanie tovaru späť.

## **AK CHCEM VYMENIŤ TOVAR ZA INÚ VEĽKOSŤ, ALEBO INÝ DRUH AKO POSTUPOVAŤ?**

Ak ste sa rozhodli pre výmenu tovaru, dodržujte prosíme tieto podmienky:

- tovar nám zašlite najneskôr 14. deň po prevzatí zásielky
- tovar musí byť úplný, s kompletnou dokumentáciou, s dokladom o zakúpení, nepoškodený a čistý, ak sa dá aj s originálnym obalom, v stave a hodnote, v akom ste tovar prevzali
- do zásielky priložte vyplnený formulár, ktorý nájdete v päte našej stránky (vytlačte si ho a vyplňte čitateľne perom)
- vo formulári uveďte prosím požadovaný tovar (farbu, veľkosť, iný tovar), za ktorý ho chcete vymeniť
- tovar neposielajte na dobierku, bude Vám doručený späť
- náklady na poštovné od Vás hradíte vy
- vymenený tovar Vám obratom pošleme na vašu adresu

## **AKÝM SPÔSOBOM MI MÔŽE BYŤ TOVAR DORUČENÝ?**

Spôsob doručenia si môžete vybrať sami – kuriérskou službou DPD, Slovenskou Poštou, alebo môžete si zvoliť aj osobný odber na predajni.

## **MÔŽEM OBJEDNÁVAŤ AJ Z CUDZINY A BUDE MI TAM TOVAR AJ DODANÝ?**

Objednávka mimo Slovenskej republiky je možná a radi vám ju vyskladníme, máte na výber doručenie Slovenskou Poštou alebo kuriérskou službou DPD (poplatky sú zverejnené vo VOP).

## **AKO MÔŽEM OBJEDNAŤ TOVAR?**

Najpohodlnejšie je to prostredníctvom e-shopu, ale dá sa samozrejme aj e-mailom alebo telefonicky. Všetky kontakty nájdete tu. ( vid' nižšie)

### **AKÝ JE MINIMÁLNY ODBER PRE JEDNU OBJEDNÁVKU?**

Objednávka je platná od jedného kusa objednaného tovaru.

### **JE MOŽNÉ UŽ ODOSLANÚ OBJEDNÁVKU STORNOVAŤ?**

Stornovať objednaný tovar (odstúpiť od zmluvy pred prevzatím tovaru) máte právo do 24 hodín od prijatia potvrdenia o objednávke, ideálne čím skôr telefonicky alebo e-mailom na adresu [jevjakova@orava.sk](mailto:jevjakova@orava.sk)

**V prípade akýchkoľvek otázok, návrhov, pripomienok nás neváhajte kontaktovať.  
Radi Vám pomôžeme.**

Prevádzka/predajňa : **D-Šport, ul. Miestneho priemyslu 1248, 02901 Námestovo**

**[jevjakova@orava.sk](mailto:jevjakova@orava.sk)  
0915 815 016**

V Námestove 01.05.2021