

REKLAMÁCIA alebo VRÁTENIE

Prosím, kontaktujte nás pred zanechaním negatívnej alebo neutrálnej spätnej väzby, ak máte pocit nespokojnosti s nákupom - radi vyriešime akýkoľvek problém ☆☆☆☆☆

Spoločne s údajmi o odoslaní objednávky, boli odoslané na Váš e-mail aj dokumenty potrebné k vráteniu alebo reklamácií tovaru (formulár na vrátenie tovaru).

Poznámka: Ak ste taký e-mail nedostali, prosím kontaktuje nás e-mailom na support@sentop.sk

1.) CHCEM REKLAMOVAŤ - Tento tovar reklamujem, pretože mi prišiel poškodený

K podaniu reklamácie je povinné zachovať kompletne balenie počas celého procesu reklamácie a poslať dokument o zázname škody spísaný pri doručení s kuriérom. Ak dokument o zázname škody s dopravcom nebol spísaný, prosím urýchlene kontaktujte dopravnú spoločnosť a nahláste dodatočne poškodenie. Daný dokument nám potom zašlite ako PDF spoločne s oznámením reklamácie. Prosím Vás o čo najrýchlejšie oznámenie aby sme mohli situáciu urgentne riešiť.

a.) Reklamáciu je nutné oznámiť čo najskôr ako to je možné, najlepšie okamžite v deň doručenia

b.) Potrebné odoslať na e-mail **support@sentop.sk**

- **záznam o škode (spísaný spoločne s kuriérom)**
- **čo najviac fotografií (celý produkt, poškodenú časť, obalový materiál, etiketu s menom atd.)**
- **vyplnený formulár o vrátení / reklamácií (nájdete v prílohe mailu o odoslaní zásielky z pred pár dní)**
- **informáciu o tom, či bola zásielka doručená osobne do rúk prijímateľa - alebo nie**

c.) Po prijatí e-mailu Vás budeme kontaktovať a poskytneme ďalšie informácie.

Po prijatí všetkých potrebných dokumentov bude Vaša reklamácia vyriešená v súlade s reklamačným poriadkom súkromnej dopravnej spoločnosti najneskôr do 30 kalendárnych dní. V prípade uznania reklamácie Vám pošleme nový tovar na naše náklady, alebo celú výšku sumy objednávky vrátane poštovného. Reklamácie bude vyriešená spôsobom na základe vzájomnej dohody.

2.) VRACIAM TOVAR - Chcem odstúpiť od zmluvy do 14 dní od doručenia

Podmienka: Ak sa rozhodnete zásielku poslať späť, pred odoslaním nás prosím kontaktujte.

a.) Zásielku prosíme odoslať s vypísaným formulárom na adresu prevádzky na vlastné náklady:

SENTOP

Zochova 1117/97

026 01 Dolný Kubín

+421 915 371 630

support@sentop.sk

SLOVENSKÁ REPUBLIKA

b.) Zásielku odporúčame vo vlastnom záujme poistiť.

c.) Zásielku prosíme zabaliť do originál balenia tak bezpečne a pevne ako bola doručená k vám.

c.) V prípade poškodenia zásielky v priebehu dopravy od Vás k nám nenesieme zodpovednosť za poškodenie.

d.) Prosím poslať sledovacie číslo a informácie o zásielke na e-mail support@sentop.sk

e.) Po prijatí a skontrolovaní zásielky Vás budeme kontaktovať do niekoľkých pracovných dní.

f.) Ak bude zásielka doručená v poriadku, obratom Vám vrátime plnú sumu objednávky.

Nie je možné odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade, že ste výrobok inštalovali alebo použili a v prípade, že nebude balenie úplne kompletne a pôvodné v stave ako bola zásielka doručená k vám.

GLS Slovensko - info@gls-slovakia.sk - +421 45 52 42 500

GLS Česko - info@gls-czech.com - +420 567 771 111

DPD Slovensko - dpd@dpd.sk - 02 / 32 773 373

DPD Česko - info@dpd.cz - 225 373 373

COMPLAINT or REFUND

Please contact us before leaving negative or neutral feedback if you feel unsatisfied with your purchase - we are happy to resolve any issue ☆☆☆☆☆

Together with the data on sending the order, the documents necessary to return or claim the goods (form for returning the goods) were also sent to your e-mail.

Note: If you have not received such an e-mail, please contact us by e-mail at support@sentop.sk

1.) I WANT TO CLAIM - product arrived damaged

To file a claim, it is mandatory to keep the complete packaging during the entire claim process and to send a document on the damage record written upon delivery with the courier. If the damage record document has not been written with the carrier, please contact the transport company as soon as possible and report additional damage. Then send the given document to us as a PDF together with the complaint notification. Please let me know as soon as possible so that we can solve the situation urgently.

- a.) The complaint must be reported as soon as possible, preferably immediately on the day of delivery
- b.) It must be sent to the e-mail support@sentop.sk or directly by message on MarketPlace
 - **damage record (written together with the courier)**
 - **as many photos as possible (whole product, damaged part, packaging material, name label, etc.)**
 - **completed return/complaint form (you can find in the attachment the email about sending the shipment from a few days ago)**
 - **information on whether the shipment was delivered personally to the recipient - or not**
- c.) After receiving the e-mail, we will contact you and provide further information.

After receiving all the necessary documents, your complaint will be resolved in accordance with the complaint procedure of a private transport company within 30 calendar days at the latest (state transport companies 90 days). If the claim is accepted, we will send you new goods at our expense, or the full amount of the order, including postage. The complaint will be resolved by mutual agreement.

2.) I RETURN THE GOODS - I want to withdraw from the contract within 14 days of delivery

Condition: If you decide to send the package back, please contact us before sending.

ATTENTION: SPECIAL CONDITIONS APPLY FOR COUNTRIES OUTSIDE THE EUROPEAN UNION - contact us.

- a.) Please send the shipment with the filled out form to the address of the operation at your own expense: **SENTOP, Zochova 1117/97, 026 01 Dolný Kubín, SLOVAKIA, +421 915 371 630, support@sentop.sk**
- b.) We recommend insuring the shipment in your own interest.
- c.) Please wrap the shipment in the original packaging as securely and firmly as it was delivered to you.
- d.) In case of damage to the shipment during transport from you to us, we are not responsible for the damage.
- e.) Please send the tracking number and information about the shipment to e-mail support@sentop.sk
- f.) After receiving and checking the shipment, we will contact you within a few working days.
- g.) If the shipment is delivered in order, we will immediately refund the full amount of the order.

It is not possible to withdraw from the purchase contract if you have installed or used the product and if the packaging is not fully complete and original in the condition in which the package was delivered to you.

United Kingdom - ParcelForce - www.parcelforce.com/help-form - 18001 03447480019

Switzerland - Swiss Post - www.post.ch/en/help-and-contact - +41 848 888 888

Netherlands - DPD - www.dpd.com/nl/nl/ - 085-0022222

Other countries in the EU - GLS (each country has a local GLS) - www.gls-group.com/GROUP/en/contact-form

Other countries outside the EU - FedEx - www.fedex.com/en-us/customer-support/call-us.html

Reklamation oder Rückerstattung

Bitte kontaktieren Sie uns, bevor Sie eine negative oder neutrale Bewertung hinterlassen, wenn Sie mit Ihrem Kauf unzufrieden sind - wir lösen gerne jedes Problem ☆☆☆☆☆

Zusammen mit den Daten zum Absenden der Bestellung wurden Ihnen auch die für die Rücksendung oder Reklamation der Ware notwendigen Unterlagen (Formular zur Warenrücksendung) an Ihre E-Mail-Adresse zugesandt.

Hinweis: Wenn Sie keine solche E-Mail erhalten haben, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail an support@sentop.sk

1.) Ich möchte eine Reklamation einreichen - das Produkt ist beschädigt angekommen

Um einen Anspruch geltend zu machen, ist es zwingend erforderlich, die komplette Verpackung während des gesamten Reklamationsprozesses aufzubewahren und ein Dokument über den bei der Lieferung erstellten Schadensbericht mit dem Kurier zu senden. Wenn das Schadensprotokoll nicht mit dem Spediteur erstellt wurde, wenden Sie sich bitte so schnell wie möglich an das Transportunternehmen und melden Sie zusätzliche Schäden. Senden Sie uns dann das angegebene Dokument zusammen mit der Reklamationsmeldung als PDF. Bitte informieren Sie mich so schnell wie möglich, damit wir die Situation dringend lösen können.

a.) Die Reklamation muss so schnell wie möglich gemeldet werden, vorzugsweise unmittelbar am Tag der Lieferung. b.) Sie muss an die E-Mail-Adresse support@sentop.sk oder direkt per Nachricht auf MarketPlace gesendet werden.

- **Schadenprotokoll (gemeinsam mit dem Kurier erstellt)**
- **möglichst viele Fotos (gesamtes Produkt, beschädigtes Teil, Verpackungsmaterial, Namensschild, etc.)**
- **ausgefülltes Reklamations-/Rücksendeformular (im Anhang findest du die E-Mail über den Versand der Sendung von vor einigen Tagen)**
- **Informationen, ob die Sendung dem Empfänger persönlich übergeben wurde - oder nicht**

c.) Nach Erhalt der E-Mail werden wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen und Ihnen weitere Informationen mitteilen.

Nach Erhalt aller erforderlichen Unterlagen wird Ihre Reklamation gemäß dem Reklamationsverfahren eines privaten Transportunternehmens spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen gelöst. Wenn die Reklamation anerkannt wird, senden wir Ihnen auf unsere Kosten neue Ware oder den vollen Bestellwert einschließlich Porto zu. Die Reklamation wird in beiderseitigem Einvernehmen gelöst.

2.) Ich gebe die Ware zurück - Ich möchte innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung vom Vertrag zurücktreten

Voraussetzung: Sollten Sie sich für eine Rücksendung des Pakets entscheiden, nehmen Sie vor der Versendung bitte Kontakt mit uns auf.

ACHTUNG: FÜR LÄNDER AUSSERHALB DER EUROPÄISCHEN UNION GELTEN BESONDERE BEDINGUNGEN - kontaktieren Sie uns.

a.) Senden Sie die Sendung mit dem ausgefüllten Formular bitte auf eigene Kosten an die Adresse des Betriebes:

SENTOP, Zochova 1117/97, 026 01 Dolný Kubín, SLOVAKIA +421 915 371 630, support@sentop.sk

b.) Wir empfehlen Ihnen in Ihrem eigenen Interesse die Sendung zu versichern.

c.) Bitte verpacken Sie die Sendung in der Originalverpackung ebenso sicher und fest, wie sie bei Ihnen angeliefert wurde.

d.) Bei Beschädigung der Sendung während des Transports von Ihnen zu uns haften wir nicht für die Schäden.

e.) Bitte senden Sie die Sendungsverfolgungsnummer und Informationen zur Sendung an die E-Mail-Adresse support@sentop.sk.

f.) Nach Erhalt und Prüfung der Sendung werden wir Sie innerhalb weniger Arbeitstage kontaktieren.

g.) Wenn die Sendung ordnungsgemäß geliefert wurde, erstatten wir Ihnen unverzüglich den vollen Betrag der Bestellung zurück.

Ein Rücktritt vom Kaufvertrag ist nicht möglich, wenn Sie das Produkt bereits installiert oder verwendet haben und die Verpackung nicht vollständig und in dem Originalzustand ist, in dem das Paket bei Ihnen angeliefert wurde.

RÉCLAMATION ou REMBOURSEMENT

Veillez nous contacter avant de laisser un commentaire négatif ou neutre si vous n'êtes pas satisfait de votre achat - nous serons heureux de résoudre tout problème ☆☆☆☆☆

En plus des données relatives à l'envoi de la commande, les documents nécessaires au retour ou à la réclamation de la marchandise (formulaire de retour de la marchandise) vous ont également été envoyés par e-mail.

Remarque : Si vous n'avez pas reçu un tel e-mail, veuillez nous contacter par e-mail à support@sentop.sk

1.) JE VEUX FAIRE UNE RÉCLAMATION - le produit est arrivé endommagé

Pour déposer une réclamation, il est obligatoire de conserver l'emballage complet pendant toute la procédure de réclamation et d'envoyer un document sur le constat des dommages rédigé lors de la livraison au transporteur. Si le document sur le constat des dommages n'a pas été rédigé auprès du transporteur, veuillez contacter la société de transport dès que possible et signaler des dommages supplémentaires. Envoyez-nous ensuite le document fourni au format PDF avec la notification de réclamation. Veuillez m'en informer dès que possible afin que nous puissions résoudre la situation de toute urgence.

a.) La réclamation doit être signalée dès que possible, de préférence immédiatement le jour de la livraison. b.) Elle doit être envoyée à l'adresse e-mail support@sentop.sk ou directement par message sur Marketplace.

- **procès-verbal de dommage (rédigé avec le transporteur)**
- **autant de photos que possible (produit entier, partie endommagée, matériel d'emballage, étiquette nominative, etc.)**
- **formulaire de retour/réclamation complété (vous pouvez trouver en pièce jointe l'email concernant l'envoi de l'envoi d'il y a quelques jours)**
- **des informations indiquant si l'envoi a été remis personnellement au destinataire - ou non**

c.) Après réception de l'e-mail, nous vous contacterons et vous fournirons des informations complémentaires.

Après réception de tous les documents nécessaires, votre réclamation sera résolue conformément à la procédure de réclamation d'une entreprise de transport privée dans un délai de 30 jours calendaires au plus tard. Si la réclamation est acceptée, nous vous renverrons de nouveaux produits à nos frais, ou le montant total de la commande, frais de port compris. La réclamation sera résolue d'un commun accord.

2.) JE RETOURNE LA MARCHANDISE - Je souhaite me rétracter du contrat dans les 14 jours suivant la livraison

Condition : Si vous décidez de renvoyer le colis, veuillez nous contacter avant l'envoi.

ATTENTION : DES CONDITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUENT POUR LES PAYS HORS UNION EUROPÉENNE - nous contacter.

a.) Veuillez envoyer l'envoi avec le formulaire rempli à l'adresse de l'opération à vos frais :

SENTOP, Zochova 1117/97, 026 01 Dolný Kubín, SLOVAKIA, +421 915 371 630, support@sentop.sk

b.) Nous vous recommandons d'assurer l'envoi dans votre propre intérêt.

c.) Veuillez emballer l'envoi dans l'emballage d'origine de manière aussi sûre et ferme qu'il vous a été livré.

d.) En cas de dommage à l'envoi pendant le transport de vous vers nous, nous ne sommes pas responsables des dommages.

e.) Veuillez envoyer le numéro de suivi et les informations sur l'expédition à l'adresse e-mail support@sentop.sk f.) Après avoir reçu et vérifié l'envoi, nous vous contacterons dans quelques jours ouvrables.

g.) Si l'envoi est livré dans les délais, nous vous rembourserons immédiatement le montant total de la commande.

Il n'est pas possible de résilier le contrat d'achat si vous avez installé ou utilisé le produit et si l'emballage n'est pas entièrement complet et original dans l'état dans lequel le colis vous a été livré.

KLACHT of TERUGBETALING

Neem contact met ons op voordat u negatieve of neutrale feedback achterlaat als u ontevreden bent met uw aankoop. Wij lossen elk probleem graag op ☆☆☆☆☆

Samen met de gegevens voor het verzenden van de bestelling zijn ook de documenten die nodig zijn voor het retourneren of claimen van de goederen (het retourformulier) naar uw e-mailadres verzonden.

Let op: Als u geen dergelijke e-mail hebt ontvangen, neem dan contact met ons op via e-mail op support@sentop.sk

1.) IK WIL EEN CLAIM INDIENEN - product is beschadigd aangekomen

Om een claim in te dienen, is het verplicht om de complete verpakking te bewaren tijdens het gehele claimproces en om een document over het schaderapport geschreven bij levering met de koerier mee te sturen. Als het schaderapport document niet is geschreven met de vervoerder, neem dan zo snel mogelijk contact op met het transportbedrijf en meld extra schade. Stuur het gegeven document vervolgens naar ons als een PDF samen met de klachtmelding. Laat het me zo snel mogelijk weten, zodat we de situatie dringend kunnen oplossen.

a.) De klacht moet zo snel mogelijk worden gemeld, bij voorkeur direct op de dag van levering. b.) Deze moet worden verzonden naar het e-mailadres support@sentop.sk of rechtstreeks via een bericht op Marketplace

- **schadeverslag (samen met de koerier opgesteld)**
- **zoveel mogelijk foto's (volledig product, beschadigd onderdeel, verpakkingsmateriaal, naamlabel, etc.)**
- **ingevuld retour-/klachtenformulier (in de bijlage vindt u de e-mail over het verzenden van de zending van een paar dagen geleden)**
- **informatie over de vraag of de zending persoonlijk aan de ontvanger is afgeleverd - of niet**

c.) Nadat wij de e-mail hebben ontvangen, nemen wij contact met u op en verstrekken wij u nadere informatie.

Na ontvangst van alle benodigde documenten wordt uw klacht uiterlijk binnen 30 kalenderdagen opgelost volgens de klachtenprocedure van een particulier transportbedrijf (staatstransportbedrijven 90 dagen). Indien de claim wordt geaccepteerd, sturen wij u op onze kosten nieuwe goederen of het volledige bedrag van de bestelling, inclusief verzendkosten. De klacht wordt in onderling overleg opgelost.

2.) IK RETOURNEER DE GOEDEREN - Ik wil binnen 14 dagen na levering de overeenkomst herroepen

Conditie: Als u besluit het pakket terug te sturen, neem dan contact met ons op voordat u het pakket verzendt.

LET OP: VOOR LANDELIJKE BUITEN DE EUROPESE UNIE GELDEN SPECIALE VOORWAARDEN - neem contact met ons op.

- a.) Stuur de zending met het ingevulde formulier op eigen kosten naar het adres van de operatie: **SENTOP, Zochova 1117/97, 026 01 Dolný Kubín, SLOVAKIA, +421 915 371 630, support@sentop.sk**
- b.) Wij adviseren u om de zending in uw eigen belang te verzekeren.
- c.) Verpak de zending in de originele verpakking, zo stevig en veilig als waarin deze bij u is afgeleverd.
- d.) Indien er schade ontstaat aan de zending tijdens het transport van u naar ons, zijn wij niet aansprakelijk voor de schade.
- e.) Stuur het trackingnummer en informatie over de verzending naar support@sentop.sk. f.) Nadat we de zending hebben ontvangen en gecontroleerd, nemen we binnen enkele werkdagen contact met u op.
- g.) Indien de zending in orde is afgeleverd, zullen wij het volledige bedrag van de bestelling onmiddellijk terugbetalen.

U kunt de koopovereenkomst niet ontbinden als u het product al hebt geïnstalleerd of in gebruik hebt genomen en als de verpakking niet volledig compleet en in de originele staat is waarin het pakket aan u is geleverd.

RECLAMO O REEMBOLSO

Comuníquese con nosotros antes de dejar un comentario negativo o neutral si no se siente satisfecho con su compra. Estaremos encantados de resolver cualquier problema ☆☆☆☆☆

Junto con los datos de envío del pedido, también se enviaron a su correo electrónico los documentos necesarios para devolver o reclamar la mercancía (formulario de devolución de la mercancía).

Nota: Si no ha recibido dicho correo electrónico, póngase en contacto con nosotros por correo electrónico a support@sentop.sk

1.) QUIERO RECLAMAR - el producto llegó dañado

Para presentar una reclamación, es obligatorio conservar el embalaje completo durante todo el proceso de reclamación y enviar al transportista un documento en el que conste el daño realizado en el momento de la entrega. Si el transportista no ha realizado el documento de registro de daños, póngase en contacto con la empresa de transporte lo antes posible e infórmenos de los daños adicionales. A continuación, envíenos el documento en formato PDF junto con la notificación de la reclamación. Por favor, infórmeme lo antes posible para que podamos resolver la situación urgentemente.

a.) La reclamación debe ser comunicada lo antes posible, preferiblemente inmediatamente el día de la entrega. b.) Debe ser enviada al correo electrónico support@sentop.sk o directamente por mensaje en MarketPlace.

- **Acta de daños (redactada junto con el mensajero)**
- **tantas fotografías como sea posible (producto completo, parte dañada, material de embalaje, etiqueta con nombre, etc.)**
- **Formulario de devolución/reclamación completo (en el archivo adjunto encontrarás el correo electrónico sobre el envío de hace unos días)**
- **Información sobre si el envío fue entregado personalmente al destinatario o no.**

c.) Después de recibir el correo electrónico, nos pondremos en contacto con usted y le brindaremos más información.

Tras recibir todos los documentos necesarios, su reclamación se resolverá de acuerdo con el procedimiento de reclamación de una empresa de transporte privada en un plazo máximo de 30 días naturales (en el caso de las empresas de transporte estatales, 90 días). Si se acepta la reclamación, le enviaremos a nuestro cargo la nueva mercancía o el importe íntegro del pedido, incluidos los gastos de envío. La reclamación se resolverá de mutuo acuerdo.

2.) DEVUELVO LA MERCANCÍA - Quiero rescindir el contrato dentro de los 14 días siguientes a la entrega

Condición: Si decide devolver el paquete, comuníquese con nosotros antes de enviarlo.

ATENCIÓN: SE APLICAN CONDICIONES ESPECIALES PARA PAÍSES FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA - contáctenos.

a.) Por favor envíe el envío con el formulario completo a la dirección de la operación a su cargo:

SENTOP, Zochova 1117/97, 026 01 Dolný Kubín, SLOVAKIA, +421 915 371 630, support@sentop.sk

b.) Le recomendamos asegurar el envío por su propio interés.

c.) Envuelva el envío en el embalaje original de forma tan segura y firme como le fue entregado.

d.) En caso de daños en el envío durante el transporte desde usted hasta nosotros, no seremos responsables por el daño.

e.) Envíe el número de seguimiento y la información sobre el envío al correo electrónico support@sentop.sk f.) Después de recibir y verificar el envío, nos comunicaremos con usted dentro de unos días hábiles.

g.) Si el envío se entrega según lo previsto, reembolsaremos inmediatamente el importe íntegro del pedido.

No es posible rescindir el contrato de compra si ha instalado o utilizado el producto y si el embalaje no está totalmente completo y original en el estado en el que le fue entregado.