

Všeobecné obchodné podmienky služby Care

Platnosť a účinnosť od: 21. mája 2025

Vitajte v Care. Meníme nepríjemné reklamácie na plynulú a pozitívnu skúsenosť.

Chápeme, že reklamácia pokazenej elektroniky je často zdrojom stresu, neistoty a strateného času. Práve preto sme vytvorili **Care** – prémiovú asistenčnú službu spoločnosti **DreamCore s.r.o.**, ktorej jediným poslaním je prevziať celý tento proces na seba. Naším cieľom je poskytnúť vám nielen odborné zastúpenie, ale aj pokoj v duši, transparentnosť a istotu, že vaša záležitosť je v najlepších rukách.

Je dôležité zdôrazniť, že **nie sme právnicki ani servisné stredisko**. Sme vaša asistenčná služba, ktorá profesionálne sprostredkuje a zmanažuje vašu reklamáciu od začiatku až do konca.

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „Podmienky“) predstavujú právne záväznú dohodu medzi vami, naším váženým zákazníkom, a nami. Navrhli sme ich tak, aby boli jasné, férové a plne v súlade s vašimi právami. Sú základom dôvery, na ktorej stavíme naše služby.

Článok 1: Slovník pojmov (Definície)

Aby sme zaistili úplnú transparentnosť, definujeme si kľúčové pojmy:

- **Care** alebo **Služba**: Predstavuje komplexnú asistenčnú službu sprostredkovania a manažmentu reklamačného procesu spotrebnej elektroniky, ktorú poskytuje spoločnosť DreamCore s.r.o. a ktorá je dostupná na webovej stránke <https://care.dreamcore.digital>.
- **DreamCore** alebo **Spoločnosť, My**: Obchodná spoločnosť **DreamCore s.r.o.**, so sídlom na Karpatskom námestí 7770/10A, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 56 986 327, DIČ: 2122521698, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 87782/L. Hlavná doména spoločnosti je dreamcore.digital.
- **Zákazník** alebo **Vy**: Fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objedná a využíva Službu Care.
- **Predajca**: Tretia strana (eshop, kamenná predajňa), u ktorej Zákazník zakúpil produkt, ktorý je predmetom reklamácie.
- **Servisné stredisko**: Autorizovaný servisný partner výrobcu alebo Predajcu.
- **Reklamácia**: Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu, ktorý je v platnej záruke.
- **Klientska zóna**: Vaša osobná, zabezpečená online zóna dostupná na adrese <https://panel.dreamcore.digital>. Je to srdce transparentnosti našej Služby, kde sledujete stav Reklamácie, nahrávate dokumenty a komunikujete s nami.

- **Splnomocnenie:** Právny dokument vo formáte PDF, ktorý si stiahnete z Klientskej zóny. Po jeho vlastnoručnom podpísaní ho nahráte späť, čím nás poverujete, aby sme vás mohli oficiálne zastupovať v reklamačnom konaní.

Článok 2: Popis a poslanie Služby Care

2.1. Naše poslanie Naším poslaním je odbúrať stres z reklamácií. Preberáme komunikáciu, strážime termíny a zabezpečujeme, aby bol celý proces pre vás čo najjednoduchší a najtransparentnejší.

2.2. Rozsah Služby - Čo reklamujeme: Služba Care sa špecializuje výhradne na sprostredkovanie reklamácií **spotrebnej elektroniky**. Medzi typické produkty patria:

- Mobilné telefóny, tablety, notebooky
- Stolné počítače a monitory
- Smart hodinky a fitness náramky
- Herné konzoly a príslušenstvo
- Fotoaparáty, kamery, drony
- Slúchadlá, reproduktory a podobné audio zariadenia

2.3. Obmedzenia Služby - Čo nereklamujeme: Pre zachovanie vysokej odbornosti a efektivity sa naša Služba **NEVZŤAHUJE** na:

- **Bielu techniku a domáce spotrebiče** (napr. chladničky, práčky, kávovary).
- **Produkty zakúpené mimo Európskej únie**, najmä z ázijských online trhovísk ako **AliExpress, Temu, Shein** a podobne.
- Akýkoľvek iný tovar, ktorý nespadá do kategórie spotrebnej elektroniky.

2.4. Kľúčová podmienka: Platná záruka Službu Care poskytujeme **výlučne pre produkty, ktoré sú v platnej záručnej dobe**. Nespravujeme pozáručné opravy ani iné servisné úkony.

Článok 3: Práva a Povinnosti Zákazníka

3.1. Vaše Práva:

- Právo na profesionálne sprostredkovanie Reklamácie.
- Právo na nepretržitý online prístup k informáciám o stave Reklamácie v Klientskej zóne.
- Právo byť bezodkladne informovaný o výsledku Reklamácie.
- Právo na voucher v hodnote 15 € po ukončení každej Reklamácie (viď Článok 5).

3.2. Vaše Povinnosti:

- **Poskytnutie pravdivých informácií:** Zaväzujete sa poskytnúť úplné a pravdivé informácie o produkte, jeho vade, pôvode a záručnom stave. **Vedomé uvedenie nepravdivých informácií (napr. zatajenie nákupu z vylúčeného trhoviska ako AliExpress) je považované za hrubé porušenie týchto Podmienok.**

- **Dodanie potrebných dokumentov:** Nahrať do Klientskej zóny čitateľnú kópiu dokladu o kúpe.
- **Vizuálna dokumentácia:** Nahrať zreteľné fotografie a/alebo video, ktoré dokumentujú vadu.
- **Udelenie Splnomocnenia:** Pre úspešné zastupovanie je kľúčové udelenie Splnomocnenia. Proces je nasledovný:
 1. **Stiahnite si** z Klientskej zóny predvyplnený dokument Splnomocnenia vo formáte PDF.
 2. **Vytlačte** tento dokument.
 3. **Vlastnoručne ho podpíšte** na vyznačenom mieste.
 4. **Naskenujte alebo zreteľne odfotíte** podpísaný dokument.
 5. **Nahrajte** tento súbor (sken/fotografiu) späť do vašej Klientskej zóny alebo ho odošlite na náš e-mail. Bez tohto kroku nemôžeme vo vašom mene právoplatne konať.
- **Príprava a odoslanie tovaru:** Zodpovedáte za bezpečné zabalenie reklamovaného produktu a jeho odoslanie. Dôrazne odporúčame zálohovať si všetky dáta zo zariadenia.

Článok 4: Práva a Povinnosti Spoločnosti DreamCore

4.1. Naše Povinnosti:

- Konať ako váš jediný kontaktný bod voči Predajcovi a Servisnému stredisku.
- Konať s odbornou starostlivosťou a vo vašom najlepšom záujme.
- Pravidelne a transparentne vás informovať o pokroku v Klientskej zóne.
- Pri balíku **Care Plus** zabezpečiť následnú logistiku po doručení produktu k nám.
- Chrániť vaše osobné údaje v súlade s GDPR.

4.2. Naše Práva:

- Odmietnuť Službu, ak je požiadavka v rozpore s týmito Podmienkami.
- Požadovať od vás dodatočné informácie, ak je to potrebné.
- Právo na riadnu a včasnú úhradu poplatkov za Službu.

Článok 5: Cenník, Platby a Váš Bonus

Naša cenová politika je jednoduchá, transparentná a bez skrytých poplatkov. **Spoločnosť DreamCore s.r.o. nie je platcom DPH. Všetky uvedené ceny sú konečné.**

- **Balík Care: 29,99 €**
 - **Obsahuje:** Kompletné zastupovanie v reklamačnom konaní a prístup do Klientskej zóny.
 - **Váš postup:** Zariadenie bezpečne zabalíte a odošlete priamo na adresu Predajcu alebo Servisného strediska, ktorú vám poskytneme.
- **Balík Care Plus: 79,99 €**
 - **Obsahuje:** Všetko z balíka Care, a navyše **preberáme kompletnú logistickú zodpovednosť po doručení zariadenia k nám.**

- **Váš postup:** Zariadenie bezpečne zabalíte a odošlete na **našu adresu**. My následne zabezpečíme jeho kontrolu, profesionálne prebalenie (ak je to nutné), odoslanie do správneho Servisného strediska, komunikáciu ohľadom jeho návratu a finálne doručenie opraveného/vymeneného produktu späť k vám.
- **Spôsoby Platby:** Platba kartou cez zabezpečenú platobnú bránu alebo bankovým prevodom. Upozorňujeme, že poskytovateľ platobnej brány (napr. Stripe, GoPay) si môže účtovať vlastný transakčný poplatok za spracovanie platby, ktorý je zobrazený v poslednom kroku platobného procesu a nie je príjmom spoločnosti DreamCore s.r.o.
- **Váš Bonus: Voucher v hodnote 15 €**
 - Po každej ukončenej Reklamáci (či už úspešnej, alebo neúspešnej) vám do Klientskej zóny automaticky nahráme **digitálny voucher v hodnote 15 €**.
 - Tento voucher môžete využiť na akúkoľvek ďalšiu Službu Care pre seba, alebo ho **môžete podarovať** rodine či priateľom. Je voľne prenosný. **Platnosť vouchera je 6 mesiacov** od jeho vystavenia.

Článok 6: Ochrana Osobných Údajov (GDPR)

Vaše súkromie berieme vážne. Pre účely sprostredkovania Reklamácie budeme spracovávať vaše osobné údaje a poskytovať ich tretím stranám (Predajcovi, Servisnému stredisku). Všetky podrobnosti nájdete v samostatnom dokumente "**Zásady ochrany osobných údajov (GDPR) pre službu Care**".

Článok 7: Obmedzenie Zodpovednosti a Špeciálne Prípady

- **Sme asistenčná služba, nie sudca:** Opätovne zdôrazňujeme, že Care je sprostredkovateľská služba. Garantujeme profesionálny **proces**, nie však pozitívny **výsledok** Reklamácie. Konečné rozhodnutie je vždy na strane Predajcu/Servisného strediska.
- **Postup pri zistení neplatnej záruky alebo iného porušenia:**
 - **Neúmyselné pochybenie:** Ak si objednáte Službu a v priebehu procesu sa ukáže, že produkt je už po záruke, a vy ste o tom nevedeli, Službu ukončíme a **vrátíme vám plnú sumu poplatku**.
 - **Vedomé zavádzanie:** Ak si objednáte Službu pre produkt, o ktorom viete, že nespĺňa naše podmienky (napr. je z AliExpressu), a túto skutočnosť nám zatajíte, považuje sa to za hrubé porušenie Podmienok. V takomto prípade Službu okamžite ukončíme a **nemáte nárok na vrátenie peňazí**. Poplatok slúži na pokrytie nákladov spojených s našou administratívnou prácou.
- **Strata dát:** Nezodpovedáme za stratu dát uložených v zariadení. Vždy si urobte zálohu.

Článok 8: Riešenie Sporov a Jurisdikcia

Akékoľvek nezhody sa vždy snažíme riešiť dohodou. Ak by to nebolo možné, máte právo obrátiť sa na **Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI)** v rámci alternatívneho riešenia sporov. Všetky vzťahy sa riadia právom Slovenskej republiky a príslušné sú súdy Slovenskej republiky.

Článok 9: Zmena Podmienok

Vyhradzujeme si právo tieto Podmienky meniť. O zmene vás budeme informovať e-mailom a v Klientskej zóne minimálne 15 dní vopred.

Článok 10: Záverečné Ustanovenia

Ak sa niektoré ustanovenie stane neplatným, ostatné zostávajú v platnosti. Tieto Podmienky sú platné a účinné od **21. mája 2025**.

V Bratislave, dňa 21. mája 2025

DreamCore s.r.o.