

Jak postupovat při reklamaci nebo vrácení zboží

VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Může se stát, že zakoupené zboží z nějakého důvodu neodpovídá Vaším představám. Nemusíte mít obavy a nevyhovující výrobky můžete **do 14 dnů od převzetí balíčku** klidně vrátit bez udání důvodu.

Zboží je potřeba ale vrátit nepoškozené v originálním obalu a je důležité je před odesláním velmi důkladně zabalit (stejným způsobem, jakým bylo zabaleno při přepravě z našeho skladu k Vám). Pokud jste obdrželi dáreček a vracíte pouze část objednávky, můžete si tento ponechat. Pokud ale vracíte finančně větší část objednávky, zabalte vrácené zboží společně s dárečkem (ten vracíte vždy, pokud si ponecháte zboží v nižší hodnotě, než je hodnota dárku). Zboží vracíte vždy na vlastní náklady. Adresa našeho skladu je Ego dekor s.r.o., Radlík 156, 254 01 Jílové u Prahy. Do balíčku nezapomeňte **přiložit vyplněný formulář Odstoupení od kupní smlouvy www.eliliving.cz**, který si můžete stáhnout a vytisknout z e-shopu.

Jakmile zboží dorazí na náš sklad, budeme Vás informovat o dalším postupu. Zpravidla **vracíme peníze za zboží do 14 dní** od doručení balíčku k nám na sklad, a to na číslo účtu uvedené v přiloženém formuláři.

Upozorňujeme, že jestliže byl nákup proveden **na firmu** (uvedli jste při objednávce IČO nebo DIČ), není možné uplatnit práva spotřebitele a nejsme povinni zboží přijmout. Jako kompenzaci za vrácené zboží tedy nevracíme finanční prostředky, ale **vystavujeme dobropis v hodnotě vráceného zboží**, který je možné uplatnit do příští objednávky.

POSTUP PŘI REKLAMACI

Rozbité zboží

I když děláme všechno proto, abychom k Vám dopravili zboží v pořádku a vše pečlivě balíme, může se stát, že se kvůli neopatrnému zacházení dopravců, cestou něco rozbije.

Pokud zjistíte poškození zásilky už **při přebírání zboží**, balíček buď **nepřebírejte a uveďte jako důvod nepřevzetí viditelné poškození zásilky** anebo přeberte s výhradou, a ještě před dopravcem otevřete, zkontrolujte zboží, a pokud je poškozené, **sepište na místě s dopravcem zápis o škodě. Ideálně vše fotograficky zdokumentujte! Zápis o škodě je nutný pro vyřízení reklamace.** Po sepsání zápisu nás ihned kontaktujte e-mailem na reklamace@egodekor.cz. Výrazně tak **urychlíte řešení reklamace a náhrady zboží.**

V případě, že na poškození zboží přijdete až **po rozbalení balíčku** pošlete nám e-mailem kompletní fotodokumentaci a domluvíme se na dalším postupu. Zásilku je nutné uchovat **v původním stavu** – včetně obalů a výplní. Dále je potřeba pořídit fotografie obalového materiálu, rozbitého předmětu, adresního štítku a nálepky „Křehké“. Tyto **fotografie nám neprodleně pošlete na e-mail reklamace@egodekor.cz**, abychom mohli sepsat reklamací. O dalším postupu Vás pak budeme informovat.

Vadné zboží

I když všechno zboží před naskladněním na e-shop a následně znovu i před zabalením balíčku **pečlivě kontrolujeme**, abychom Vám je doručili v té nejlepší kvalitě, může se stát, že některou vadu při kontrole přehlédneme. Pokud se tak stane a Vy vadu na zboží najdete, **ihned nás prosím kontaktujte** na e – mail: reklamace@egodekor.cz a do e-mailu rovnou přiložte i **fotografie zjištěné vady**. Co nejdříve Vás budeme informovat o dalším postupu.

V případě, že po Vás budeme požadovat zaslat zboží zpět, pošlete nám spolu s ním **vytištěný a vyplněný reklamační list**, který si můžete stáhnout a vytisknout z e-shopu. Pokud reklamaci uznáme jako oprávněnou, zboží Vám buď vyměníme za nové anebo Vám vrátíme peníze. V případě oprávněné reklamace Vám budou vráceny také veškeré náklady vynaložené na přepravu reklamovaného zboží.

Stejně postupujte i v případě, že se vada zboží projeví až **v průběhu používání**. Na veškeré zboží se vztahuje **záruka 24 měsíců** (kromě zboží s datem spotřeby), během kterých máte nárok na reklamací. Závalu nám prosím sepište do e-mailu a pokud možno k němu přiložte i fotografie. O dalším postupu Vás budeme následně informovat. Vše je popsáno v reklamačním řádu.

Chybějící nebo zaměněná položka

Vzhledem k tomu, že veškeré zboží je zpracováváno přes čtečky a prochází dvojí kontrolou, neměla by tato situace vůbec nastat. Pokud jste přesto zjistili po rozbalení balíčku, že Vám **některá objednaná položka chybí, prohledejte prosím důkladně balicí materiál** a další zboží v balíčku (menší věci občas schováme do větších). **Z 99 % v něm chybějící položku najdete.**

Pokud by se přeci jen stalo, že ani poté v balíčku chybějící zboží nenajdete nebo v něm něco přebývá nebo najdete jiné zboží, než jste si objednali, prosíme, abyste nás neprodleně kontaktovali telefonicky nebo e-mailem. **Vzniklou situaci s Vámi okamžitě vyřešíme.**

NÁVOD JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI NENAHAZUJE REKLAMAČNÍ ŘÁD, KTERÝ JE V PLNÉM ZNĚNÍ UVEDENÝ NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH WWW.ELILIVING.CZ