



Jak postupovat při reklamaci nebo vrácení zboží na e-shopu

www.HomeBohema.cz

VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Může se stát, že zakoupené zboží z nějakého důvodu neodpovídá Tvým představám. Nemusíš mít obavy a nevyhovující výrobky můžeš **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 Tobě).

Pokud jsi obdržel dáreček a vracíš pouze část objednávky, můžeš si tento ponechat. Pokud ale vracíš finančně větší část objednávky, zabal vrácené zboží společně s dárečkem (ten vracíš vždy, pokud si ponecháš zboží v nižší hodnotě, než je hodnota dárku). Pokud se nejedná o vrácení zboží z důvodu reklamace, zboží vracíš vždy na vlastní náklady. Pokud zboží budeš vracet z důvodu reklamace, pošleme Ti vratkový kód stejného dopravce, který Ti zboží přivezl.

Adresa pro zasílání reklamací je: La Costa Decoration, Podolská 769/122, 147 00 Praha 4 - Podolí. Do balíčku nezapomeň **přiložit vyplněný formulář Odstoupení od kupní smlouvy**, který si můžeš stáhnout a vytisknout z e-shopu.

Jakmile zboží dorazí na náš sklad, budeme Tě informovat o dalším postupu. Zpravidla **vrácíme peníze za zboží do 14 dnů** od doručení balíčku k nám na sklad, a to na číslo účtu uvedené v přiloženém formuláři. Upozorňujeme, že jestliže byl nákup proveden **na firmu** (uvedl jsi 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 vrámci příští objednávky.

POSTUP PŘI REKLAMACI

Rozbité zboží

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

Pokud zjistíš poškození zásilky už **při přebírání zboží**, balíček buď **nepřebírej a uveď jako důvod nepřevzetí viditelné poškození zásilky** anebo přeber s výhradou, a ještě před dopravcem otevřeš, zkontroluj zboží, a pokud je poškozené, **sepiš na místě s dopravcem zápis o škodě. Ideálně vše fotograficky zdokumentuj! Zápis o škodě je nutný pro vyřízení reklamace.** Po sepsání zápisu nás ihned kontaktuj e-mailem na: info@homebohema.cz. Výrazně tak **urychlíš řešení reklamace a náhrady zboží.**

V případě, že na poškození zboží přijdeš **až po rozbalení balíčku** pošleš 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 pošli na e-mail: info@homebohema.cz**, abychom mohli sepsat reklamaci. O dalším postupu Tě pak budeme informovat. Případně nás můžeš kontaktovat na tel. č.: +420 773 205 310.

Vadné zboží

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

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

Stejně postupuj 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 máš nárok na reklamaci. Závadu nám prosím sepiš do e-mailu a pokud možno k němu přilož i fotografie. O dalším postupu Tě 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 jsi přesto zjistil po rozbalení balíčku, že Ti **některá objednaná položka chybí, prohledej prosím důkladně balicí materiál** a další zboží v balíčku (menší věci občas schováme do větších). **Z 99 % v něm chybějící položku najdeš.**

Pokud by se přeci jen stalo, že ani poté v balíčku chybějící zboží nenajdeš nebo v něm něco přebývá nebo najdeš jiné zboží, než jsi si objednali, prosíme, abys nás neprodleně kontaktoval telefonicky nebo e-mailem. Vzniklou situaci s Tebou okamžitě vyřešíme.

NÁVOD JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI NENAHAZUJE REKLAMAČNÍ ŘÁD, KTERÝ JE V PLNÉM ZNĚNÍ UVEDENÝ NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH **www.HomeBohema.cz**