

VRÁCENÍ A REKLAMACE

VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Neodpovídá zboží vaši představě, nebo jste se netrefili obdarovanému do vkusu? Zboží můžete vrátit do 14 dnů od převzetí balíčku a to bez udání důvodu.

Zboží je třeba vrátit nepoškozené a v originálním obalu, proto se jej snažte pečlivě zabalit. Pokud byl k balíčku přiložen dáreček, nebo malá pozornost, vše zabalte společně s vráceným produktem. Vše na vlastní náklady zašlete na naši adresu Unebi s.r.o., Žižkova 370, Kolín, 280 02.

Do balíčku vždy přiložte formulář o odstoupení od smlouvy.

Jakmile se nám balíček vrátí v pořádku zpět, budeme vás informovat o postupu vrácení peněz, který probíhá většinou do 14 dnů od vrácení balíčku k nám.

UPOZORŇUJEME, že jestliže byl nákup proveden na firmu, není možné uplatnit práva spotřebitele a nejsme povinni zboží přijmout. V takovém případě nás prosím kontaktujte, rádi se domluvíme na kompenzaci za vrácené zboží v podobě slevového kódu, nebo dárkového poukazu.

REKLAMACE ROZBITÉ ZBOŽÍ

I když děláme všechno proto, abychom k vám zboží dopravili v bezpečí, může se stát, že se kvůli neopatrnému zacházení dopravců po cestě rozbije, a to i přes naše pečlivé zabalení.

Pokud zjistíte poškození zásilky už při přebírání zboží, balíček před dopravcem otevřete, zkontrolujte zboží, a pokud je poškozené, sepište na místě s dopravcem zápis o škodě. Ten je nutný pro vyřízení reklamace. Poškozenou nebo neúplnou zásilku máte právo nepřebírat. Po sepsání zápisu nás ihned kontaktujte e-mailem na tereza@studiolo.cz Výrazně tak urychlíte řešení reklamace a náhrady zboží.

V případě, že na poškození zboží přijdete až po rozbalení balíčku, postup se lehce liší v závislosti na to, který dopravce vám zásilku přivezl:

- **Pokud balíček přivezlo PPL:**

Pokud uvnitř balíčku naleznete poškozené zboží, kontaktujte nás a my s vaší pomocí reklamaci s PPL vyřídíme. Zásilku je nutné uchovat v původním stavu – včetně obalů a výplní - a pořídit fotografie obalového materiálu, rozbitého předmětu, adresního štítku a nálepky „Křehké“). Tyto **fotografie nám neprodlěně pošlete na e-mail tereza@studiolo.cz**, abychom mohli s PPL sepsat reklamaci. O dalším postupu vás pak budeme informovat.

- **Pokud váš balíček dorazil přes Zásilkovnu:**

Zásilkovna bohužel uznává reklamace pouze v případě, když si balíček **otevřete přímo na pobočce**. Máte-li tedy při převzetí pocit, že by obsah balíčku mohl být poškozený, rozbalte si jej přímo tam a případně reklamaci vyřešte se Zásilkovnou. Pokud rozbité zboží objevíte až doma, pošlete nám e-mailem kompletní fotodokumentaci a domluvíme se na dalším postupu.

VADNÉ ZBOŽÍ

I přesto, že zboží před naskladněním na e-shop a následně znovu i před zabalením balíčku pečlivě kontrolujeme, abychom se přesvědčili o jeho největší kvalitě, může se stát, že některou vadu při kontrole přehlédneme-jsmo pouze lidé. Pokud nějakou takovou vadu na zboží najdete, ihned nás prosím kontaktujte na e-mail tereza@studiolo.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 kliknutím na tlačítko níže. Pokud reklamaci uznáme jako oprávněnou, pošleme vám buď nový kus zboží a nebo 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 reklamaci. Zá vadu nám prosím sepište do e-mailu a pokud možno k němu přiložte i fotografie. O dalším postupu vás budeme následně informovat.

CHYBĚJÍCÍ NEBO ZAMĚNĚNÁ POLOŽKA

I přes snahu dát vám 100% servis a péči se může stát, že nějaký produkt do balíčku zapomeneme přiložit (nebo se nám jen nechtělo dávat takovou krásnou věc z rukou), nebo vám ho omylem zaměníme za jiný, stejně krásný, výrobek. Omluvte naši chybu a co nejdříve se nám ozvěte. Chceme abyste se těšili z věcí, které jste sobě, nebo jako dárek blízkému, vybrali.