

Něco se pokazilo a je potřeba zboží reklamovat; anebo chcete využít práva na odstoupení od smlouvy ve 14ti denní lhůtě? Na této stránce vám poradíme, jak na to.

Odstoupení od smlouvy

1. Do 14 dnů od převzetí zboží máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Odstoupit od smlouvy však nemůžete mj. v případě zboží, které bylo upraveno podle vašeho přání či pro vaši potřebu.
2. Za takové zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu považujeme mj. takové zboží, které cre8 s.r.o. **u výrobce objednává a/nebo výrobce zhotovuje** v některé z několika nabízených variant provedení (např. barevné provedení či povrchová úprava, moření, potahová látka apod.) **až na základě přijetí vaší objednávky**. Na detailu zboží na www.cre8.cz nebo na zaslané cenové nabídce je toto zboží označeno jako zboží "**na objednávku**". V případě, že jste objednali zboží "na objednávku", stejné označení naleznete i v rekapitulaci objednávky, která vám byla zaslána e-mailem po přijetí objednávky do našeho systému.
3. Pokud se nejedná o zboží "na objednávku" můžete od kupní smlouvy odstoupit, a to do 14 dnů od převzetí zboží. Vaše rozhodnutí odstoupit od smlouvy nám prosím sdělte formou jednoznačného prohlášení - např. mailem na info@cre8.cz anebo poštou na naši adresu Květinová 2592/12a 130 00 Praha 3.
4. Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám oznámíte, že odstupujete od této smlouvy, zašlete zpět na naši adresu Květinová 2592/12a 130 00 Praha 3. **Náklady spojené s navrácením zboží nesete Vy**. Prosím neposílejte zboží na dobírku, takové zásilky nepřebíráme. Zboží musí být vráceno nepoškozené a neopotrebené, nejlépe v původním obalu a musí být schopno dalšího prodeje.
5. Vaše peníze za zboží vám vrátíme bankovním převodem. Vratíme vám i náklady na dodání zboží (tzn. dopravné za cestu zboží od nás k Vám) ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Platba vám bude uhrazena poté, co vrácené zboží od vás obdržíme. Prosíme počítejte s 5ti denní lhůtou na kontrolu vráceného zboží. Výše platby může být snížena o případné poškození nebo opotřebení zboží. Pokud jste společně se zbožím obdrželi od nás dárek, vrácením zboží vám vzniká povinnost vrátit i tento dárek.

Reklamace

Jak postupovat v případě poškození zboží při přepravě

Při přebírání zboží si prosím zásilku pečlivě zkontrolujte, zda nemá porušený nebo poškozený obal. **Pokud je zásilka zjevně poškozena, zásilku nepřebírejte.**

Pokud je **zboží poškozeno**, i když obal byl neporušený, kontaktujte nás na info@cre8.cz nebo na telefonním čísle:

Současně pořídte také **fotodokumentaci zboží a obalu**. Ponechejte si také **obal i se všemi výplněmi** pro pozdější posouzení oprávněnosti reklamace.

Reklamace v záruční době

Zboží má minimální záruční dobu 24 měsíců (pokud není na e-shopu u jednotlivého zboží uvedeno jinak) a vztahuje se na výrobní vady. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zásilky.

Reklamované zboží spolu s vyplněným reklamačním formulářem zašlete ve vyhovujícím (nejlépe původním) obalu na naši adresu Květinová 2592/12a 130 00 Praha 3. Zásilku zašlete jako obchodní balík, popřípadě doporučeně. Podací lístek uchovejte jako doklad o odeslání. Zásilky neposílejte na dobírku, takto poslané balíky nepřebíráme.

V případě, že si nebudete postupem jisti, kontaktujte nás e-mailem na info@cre8.cz nebo telefonicky na čísle: +420 734 808 808, rádi vám poradíme.

Adresa pro zasílání

cre8 s.r.o.

Květinová 2592/12a
130 00 Praha 3



Převzetí, kontrola, výměna či vrácení dodaného zboží

Ačkoliv se snažíme, aby naše služby byly perfektní a zákazník maximálně spokojený s dodaným zbožím, občas něco nevyjde. Proto máte Vy, jako zákazníci, možnost dodané zboží reklamovat nebo vrátit v zákonné lhůtě. Vždy se snažíme k potřebám zákazníků vycházet vstřícně a řešit je individuálně, ale i takové vrácení zboží nebo reklamace má svůj daný rámec pravidel. Abychom si ušetřili vzájemné rozčarování doporučujeme si je před samotným nákupem projít, řídit se jimi, případně předejít vrácení nebo reklamaci tím, že zboží vůbec nepřijmete. Jak postupovat, je popsáno v následujících případech:

Balení zboží je poškozeno

Zboží musí být dodáno v nepoškozeném balení. Při převzetí zboží od spediční firmy vždy zkontrolujte obal. Pokud obal jeví známky poškození, zásilku nepřebírejte. Pokud zboží přeci jen chcete přijmout, poškozený obal vyfotťte a vyplňte se zástupcem spedice formulář o převzetí s výhradou, kde specifikujete poškození obalu.

Obal byl v pořádku, ale zboží uvnitř bylo poškozeno

Pokud je zboží dodáváno v rozloženém stavu, před jeho sestavením prohlédněte všechny části, zda-li nejeví známky poškození či kosmetické vady. Sestavení produktu je klasifikováno jako užití a při případné reklamaci Vám bude moci být účtován poplatek za manipulaci a vícenáklady za dopravu v jiném než originálním balení. Pokud nějaká část zboží jeví poškození a chcete zboží vrátit, vyfotťte vadu, kontaktujte nás a zboží zabalte zpátky do originální krabice a pošlete nám jej zpátky k nám na showroom. Po přijetí a kontrole Vám pošleme zboží nové.

Adresa: cre8 showroom, Květinová 2592/12a, 130 00 Praha 3, Česká republika

Zboží jsem sestavil a až pak si všiml vady

Pokud má zboží kosmetickou vadu, která nemá vliv na funkci produktu a není nutné z Vaší strany zboží vracet, vadu vyfotťte a spojte se s námi. Případy řešíme individuálně a vždy se řešení najde - jsme lidi, tak se domluvíme. Pokud je vada funkční nebo neakceptovatelná, ale zboží nejde vrátit v původním obalu, dopravte nám zboží sestavené k nám na showroom, kde si jej převezmeme, zkontrolujeme a domluvíme s Vámi další postup. Pokud zboží nemůžete doručit osobně a nemáte jej jak zabalit, nezoufejte a kontaktujte nás, pošleme Vám krabici, do které se zboží vejde i sestavené, abyste jej mohli poslat zpět k nám na showroom. S tímto krokem je spojen manipulační poplatek, který kompenzuje naše náklady.

Zboží je v pořádku, ale nevyhovuje mi

Občas se stane, že zboží nakonec nevyhovuje Vaším původním představám, nesedí Vám velikost, barva nebo jiný parametr. My to chápeme - občas se to stane každému. Máte možnost využít své právo na vrácení nebo výměnu zboží. Pokud to není zboží, které jsme pro Vás speciálně objednávali na Váš specifický požadavek, ale zboží, které máme standardně skladem, rádi Vám vyhovíme. Zboží ale nesmí jevit známky užívání a musí být v naprosto perfektním stavu. V souladu s obchodními podmínkami jej k nám musíte bezpečně dopravit Vy na vlastní náklady. Pokud zboží nemůžete doručit osobně a nemáte jej jak zabalit, nezoufejte a kontaktujte nás, pošleme Vám krabici, do které se zboží vejde i sestavené, abyste jej mohli poslat zpět k nám na showroom. S tímto krokem je spojen manipulační poplatek, který kompenzuje naše náklady.