

Vážení zákazníci,

abychom urychlili proces vyřizování případných reklamací směrem k naší společnosti, zavedli jsme od ledna 2024 nový Reklamační řád, který upravuje podmínky přijetí a vyřizování reklamací.

Prosím o bližší seznámení s Reklamačním řádem a dodržování jeho podmínek, abychom se vyhnuli případným nedorozuměním.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společnosti Ego fashion, s.r.o., IČ: 25992864, se sídlem Nad Ryšánkou 2005/7, 147 00, Praha 4 – Krč.

(dále jen „prodávající“)

1. Záruka a jakost

- 1.1. Prodávající prohlašuje, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající prohlašuje, že v době, kdy kupující věc převzal:
 - 1.1.1. Má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekává s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího anebo výrobce.
 - 1.1.2. Se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
 - 1.1.3. Je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
 - 1.1.4. Vyhovuje věc požadavkům právních předpisů
- 1.2. Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího, zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškození obalů.
- 1.3. Kupující je povinen při převzetí od dopravce řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškození obalů podle přepravního listu.

2. Způsob uplatnění reklamace

- 2.1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
 - 2.2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v kterémkoliv jeho provozovně nebo u obchodního zástupce společnosti.
 - 2.3. Kupující má právo uplatnit reklamaci u osoby, která je k tomuto účelu určena v příslušném reklamačním listě nebo v příslušném daňovém dokladu, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
 - 2.4. Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného zboží, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu nebo záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
- Ukázka **identifikačního štítku s označením zboží** (přesná identifikace produktu a naše katalogové číslo).



- 2.5. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.
- 2.6. Kupující má právo požadovat vyřešení reklamace, a to níže uvedenými možnými způsoby:
 - Opravou, pokud lze zboží opravit
 - Výměnou za nové zboží, v případě, že prodávající má toto zboží skladem
 - Výměnou za podobné zboží o stejné hmotnosti
 - Vystavením dobropisu a následným vrácením peněz

3. Lhůty pro uplatnění reklamace

- 3.1. Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností záruku na jakost, její uplatnění se řídí tímto Reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.

- 3.2. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu nebo záručním listě či jiném takovém dokumentu.
- 3.3. Záruční lhůta pro koncového odběratele činí 2 roky od data koupě. Na náhradní díly, opravy a baterie je poskytována záruka v délce 6 měsíců.
- 3.4. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu, poté, co zjistí, že je na zboží vada.
- 3.5. Zboží je možno vrátit bez udání důvodu, a to do lhůty v maximální délce trvání 14 dnů ode dne doručení zboží k odběrateli, dle §1829 občanského zákoníku.
- 3.6. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 30 kalendářních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum uplatnění reklamace a charakteristika reklamované vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od ode uplatnění reklamace, pokud se kupující s prodávajícím nedohodnou na delší lhůtě, a to písemně či e-mailem. Způsob vyřízení reklamace je prodávající povinen kupujícímu písemně, telefonicky nebo e-mailem potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
- 3.7. V případě vyřešení reklamace výměnou zboží za nové, reklamace zaniká a začíná běžet nová lhůta v délce 24 měsíců od data vyřízení reklamace.

4. Výjimky z odpovědnosti za vady

- 4.1. Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:
 - 4.1.1. Je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny.
 - 4.1.2. Je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením nebo roztržením.
 - 4.1.3. Vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci.
 - 4.1.4. Jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím.
 - 4.1.5. Mechanické poškození zboží.
 - 4.1.6. Přetržení zboží.
 - 4.1.7. Vada vzniklá neodbornou manipulací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží.
 - 4.1.8. Používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno.
 - 4.1.9. Poškození v důsledku vyšší moci.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Ve vztahu ke splnění povinností dle §14 zákona č.634/1992 Sb. Prodávající informuje kupujícího o možnosti využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vedených na seznamu Evropské komise.

Veškeré reklamace za společnost Ego fashion, s.r.o. vyřizuje reklamační oddělení.

Stříbro/Ocel/Hodinky: **Markéta Kreuzmannová** | tel. +420 602 689 599 | servisnizakazky@egohb.cz

Zlato: **Bc. Markéta Švecová** | tel. +420 776 585 047 | svecova@egohb.cz

Ego fashion s.r.o. Nad Ryšánkou 2005/7
140 00 Praha 4-Krč | IČO: 259 92 864
Korespondenční adresa:
Smetanovo nám. 3800, 580 01 Havl. Brod
e-mail: fnukalova@egofashion.cz
mobil: +420 603 054 514
www.egofashion.cz



Platnost reklamačního řádu je od 1.1.2024

Ego fashion, s.r.o.

sídlo: Nad Ryšánkou 2005/7 | 147 00 | Praha 4 - Krč
IČ: 25992864 DIČ: CZ25992864

provozovna: Smetanovo nám. 3800 | 580 01 | Havlíčkův Brod
e-mail: egofashion@egofashion.cz www.egofashion.cz tel : +420 774 524 442