Reklamační řád

E-shop ELORINE, verze 24. 9. 2026. Provozovatel: Accessories s.r.o., IČO 28630394, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 35635. Sídlo: Dr. Martínka 1617/10, Hrabůvka, 700 30 Ostrava. E-mail: info@elorine.cz, telefon: +420 735 630 640. E-shop: https://shop.elorine.cz.

1. Kde reklamaci uplatnit

E-mailem na info@elorine.cz, poštou nebo osobně na adrese Dr. Martínka 1590/6, Hrabůvka, 700 30 Ostrava (Bižuterie Top – příjem vratek a reklamací ELORINE). Kontaktní telefon: +420 735 630 640. Reklamaci lze uplatnit i bez našeho formuláře; doporučujeme sdělit číslo objednávky nebo jiný doklad o nákupu, popis vady, datum projevení vady a požadovaný způsob řešení.

2. Kdy a na co se vztahuje

Odpovídáme za vady, které má zboží při převzetí. Spotřebitel může vytknout vadu projevenou během dvou let od převzetí. Pokud se projeví během jednoho roku, má se zpravidla za to, že existovala při převzetí, nebrání-li tomu povaha věci či vady. Obvyklé opotřebení, mechanické poškození zaviněné zákazníkem ani vady, na které byl zákazník upozorněn a které výslovně přijal, nejsou automaticky odpovědností prodávajícího; každý případ posuzujeme individuálně.

U šperků posuzujeme vadu s ohledem na popis materiálu, deklarované vlastnosti, běžný způsob použití a informace o péči. Samotný kontakt s vodou nebo kosmetikou bez dalšího neznamená zánik zákonných práv.

3. Volba nároku

Spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo výměnou, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Za zákonných podmínek vzniká právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy; u nevýznamné vady právo na odstoupení nenáleží.

4. Průběh a lhůta

Při uplatnění reklamace vystavíme potvrzení s datem, obsahem, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktními údaji. Rozhodneme o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů s výjimkou času nutného k odbornému posouzení. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme a spotřebitele informujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se výslovně nedohodneme na delší době. Potvrzení o výsledku vydáme písemně, případné zamítnutí odůvodníme.

Pokud je pro posouzení nutné předání šperku, informujeme o tom zákazníka a dohodneme bezpečné zaslání nebo osobní předání. U uznané reklamace hradíme účelně vynaložené náklady spojené s jejím uplatněním. Při výměně či odstoupení řešíme vrácení původní věci na náš náklad, jak vyžaduje zákon.

5. Výsledek a spor

V případě oprávněné reklamace postupujeme podle zákonného nároku. Při sporu nás nejprve kontaktujte na info@elorine.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je možné u ČOI – oddělení ADR, https://coi.gov.cz/informace-o-adr/.

Tento řád doplňuje obchodní podmínky; v rozporu má přednost zákon. Účinnost ode dne zveřejnění.