

## **Reklamační řád společnosti Eternia s.r.o.**

### **1.1 Právo na reklamaci**

Kupující má právo uplatnit reklamaci na vady zboží, které se vyskytnou do **24 měsíců** od převzetí zboží.

Záruka se vztahuje na výrobní vady a materiálové nedostatky, které nebyly způsobeny nesprávným používáním, mechanickým poškozením nebo přirozeným opotřebením.

Na reklamaci se nevztahují:

- Poškození způsobená neodborným zacházením
- Mechanické poškození vzniklé nesprávným používáním
- Opotřebením zboží způsobené běžným používáním
- Změna vzhledu zboží v důsledku působení vnějších vlivů (např. vlhkost, přímé sluneční záření)

Záruční doba začíná běžet okamžikem převzetí zboží kupujícím. Pokud je reklamáce uznána jako oprávněná, má kupující právo na opravu vadného zboží, jeho výměnu za nové nebo na vrácení peněz v případě, že oprava či výměna nejsou možné.

---

### **1.2 Postup reklamace**

Pokud kupující zjistí vadu na zakoupeném zboží, je nutné postupovat podle následujících kroků:

#### **1.2.1 Podání reklamace**

Reklamaci je možné podat následujícími způsoby:

- **E-mailem** na adresu [urny@eternia.cz](mailto:urny@eternia.cz)
- **Poštou** na adresu:  
**Eternia s.r.o.**  
Národní 12, 110 00 Praha

V reklamaci je nutné uvést:

- ✓ Číslo objednávky nebo faktury
- ✓ Popis vady a okolnosti jejího vzniku
- ✓ Fotografie vadného zboží pro rychlejší vyřízení reklamace


Pokud si kupující není jistý, zda je daný problém důvodem k reklamaci, může nejprve kontaktovat naši zákaznickou podporu, která poskytne potřebné informace a poradí s dalším postupem.

---

### 1.2.2 Odeslání vadného zboží

Pokud bude nutné zboží fyzicky zaslat k posouzení, kupující jej odešle na adresu společnosti. Zboží by mělo být pečlivě zabaleno, aby nedošlo k jeho dalšímu poškození během přepravy.

Kupující má možnost využít jednu z těchto variant přepravy:

 **Česká pošta** – Doporučený balík

 **Kurýrní služba (DPD, PPL, Zásilkovna)**

Doporučujeme zboží pojistit, zejména pokud se jedná o křehké nebo hodnotné produkty.

---

### 1.2.3 Lhůta pro vyřízení reklamace

Po obdržení reklamace prodávající:

- Potvrdí její přijetí e-mailem
- Posoudí oprávněnost reklamace a rozhodne o dalším postupu

Reklamace bude vyřízena **nejpozději do 30 dnů** od jejího přijetí. Pokud by bylo nutné prodloužit tuto lhůtu, bude kupující informován o důvodu zpoždění a novém termínu vyřízení.

V případě uznané reklamace může kupující požadovat:

- ✓ Opravu zboží
- ✓ Výměnu za nový kus
- ✓ Vrácení peněz (pokud oprava či výměna nejsou možné)

V případě neoprávněné reklamace (např. pokud se jedná o mechanické poškození způsobené kupujícím) bude zboží vráceno zpět na adresu kupujícího, případně může být nabídnuta placená oprava.

---


### 1.3 Náklady na reklamaci

Pokud bude reklamace uznána jako oprávněná, **náklady na dopravu** hradí prodávající. V případě neoprávněné reklamace však kupující hradí **náklady na zpětné zaslání**.


Pokud si kupující přeje reklamované zboží vyměnit za jiné (např. jiný model nebo barvu), může tak učinit po vzájemné domluvě s prodávajícím.

---

### 1.4 Kontakt na reklamační oddělení

 Telefon: **+420 123 456 789**

 E-mail: [urny@eternia.cz](mailto:urny@eternia.cz)

 Adresa pro vrácení zboží:

**Eternia s.r.o., Národní 12, 110 00 Praha**

Věříme, že každý problém lze vyřešit ke spokojenosti našich zákazníků. Pokud máte jakékoliv dotazy týkající se reklamace, neváhejte nás kontaktovat.