

EN - Complaints procedure

1. If a defect occurs in the purchased goods, the customer has the right to claim this defect.
2. The warranty period for the goods is 24 months. The warranty period cannot be confused with the service life of the goods, i.e. the period during which the goods can last with proper use and proper care, including maintenance, given their properties, purpose and differences in the intensity of their use.
3. It is essential to file a complaint without undue delay as soon as the defect has appeared. Any delay in the continued use of the goods may cause the defect to worsen and the subsequent depreciation of the goods, which may be the reason for the complaint to be rejected.
4. A defect is understood to be a change in the properties of the goods caused by the use of unsuitable or poor-quality materials, non-compliance with production procedures or unsuitable design solutions.
5. A defect cannot be considered a change in the properties of the goods that occurred during the warranty period due to wear and tear, improper use, insufficient or inappropriate maintenance, natural changes in the materials from which the goods are made, any damage by the user or a third party or other improper intervention.
6. If the buyer discovers after receiving the goods that the goods are different from those ordered or that the goods are defective, he/she shall contact the seller within 7 days by e-mail info@goldbee.cz
7. A complaint is considered to be properly filed if the goods claimed are complete and the complaint is not prevented by general hygiene principles. The customer is obliged to submit the claimed goods cleaned and hygienically undamaged. General Soul s.r.o., operating the Gold-Bee.eu online store, is entitled to refuse to accept for complaint management goods that do not comply with hygiene regulations and general hygiene principles.
8. The customer makes a complaint by sending the goods together with the completed complaint form and invoice (receipt) to the address: Czech Soul s.r.o., Karásek 2262/1i, Brno, 621 00, Czech Republic
9. The complaint, including the removal of the defect, will be handled without undue delay no later than 30 calendar days from the date of application.

EN - Complaint form

Seller:

Czech Soul s.r.o. First name. last name

Družstevní 21 Street and number:

Brno, 621 00 City and ZIP:

info@goldbee.cz E-mail:

+420 720 020 074 Phone:

Buyer:

Order number:

Date of purchase:

Date of goods complaint:

Claimed goods:

Name:

Product code:

Reason:

Name:

Product code:

Reason:

Name:

Product code:

Reason:

Buyer's signature:

CZ - Reklamační řád

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží závada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
2. Záruční doba na zboží je 24 měsíců. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.
3. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu ihned, jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může způsobit zhoršení vady a následné znehodnocení zboží, které může být důvodem zamítnutí reklamace.
4. Vadou se rozumí změna vlastností zboží, jež je zapříčiněna použitím nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržením výrobních postupů nebo nevhodného konstrukčního řešení.
5. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
6. V případě, že kupující po převzetí zboží zjistí, že zboží je jiné než objednané nebo je zboží vadné, kontaktuje prodejce do 7 dnů na e-mail info@goldbee.cz
7. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží **vyčištěné a hygienicky nezávadné**. Společnost General Soul s.r.o. provozující internetový obchod Gold-Bee.eu je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
8. Zákazník uplatňuje reklamaci zasláním zboží spolu s vyplněným reklamačním formulářem a fakturou (účtenkou) na adresu: **Czech Soul s.r.o., Karásek 2262/1i, Brno, 621 00, Czech Republic**
9. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění.

CZ - Reklamační formulář

Prodávající:

Czech Soul s.r.o. Jméno a příjmení:

Družstevní 21

Brno 621 00

info@goldbee.cz

+420 720 020 074

Kupující:

Ulice, č.p.:

Město, PSČ:

E-mail:

Telefon:

Číslo objednávky:

Datum nákupu:

Datum reklamace zboží:

Reklamované zboží:

Název produktu:

Kód produktu:

Důvod:

Název produktu:

Kód produktu:

Důvod:

Název produktu:

Kód produktu:

Důvod:

Podpis kupujícího: