

**Děkujeme Vám za nákup v jednom z našich internetových obchodů. Vždy se snažíme, aby k Vám každá zásilka dorazila včas a v pořádku. Pro případ, že by přeci jen došlo k problému se zásilkou, dovolujeme si Vám zde poskytnout pár doporučení a rad jak postupovat v případě komplikací.**

1. **Obdržel jsem poškozené zboží nebo je podezření, že byl balík vykraden** – je velmi pravděpodobné, že zboží bylo poškozeno při přepravě, je proto nutné okamžitě kontaktovat příslušného přepravce ([www.ppl.cz](http://www.ppl.cz), [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz), [www.toptrans.cz](http://www.toptrans.cz), [www.geis.cz](http://www.geis.cz)) a reklamovat zásilku. V případě, že přebíráte zásilku od ČP je nutné řešit situaci ihned při přebírání a v případě, že si nejste jisti stavem a nebo kompletností obsahu zásilky domluvit se s pracovníkem přepravce na dalším postupu (pravděpodobně bude zásilka rozbalena za Vaší přítomnosti na místní pobočce ČP a překontrolován obsah). **V případě, že jste zjistili poškození dodatečně, nikdy neposílejte zboží zpět bez předchozí konzultace s naší zákaznickou linkou (viz kontakty dole).** Problémy se následně snažíme řešit individuelně tak, aby zákazník byl co nejméně obtěžován a věc se vyřešila k jeho spokojenosti.
2. **Obdržel jsem jiné zboží než jsem si objednal (barva, velikost, typ …), případně mi zboží nevyhovuje** - V případě, že chyba byla na straně našeho obchodu bude Vám náhradní zboží odesláno bezplatně a zároveň si na vlastní náklady zajistíme dopravu zásilky zpět na naši adresu. Vyplňte níže připojený formulář, a přibalte jej ke zboží. Následně nás o problému informujte ideálně emailem.
3. **Na zboží se vyskytla vada v záruční době –** vyplňte přiložený formulář a odešlete je spolu s reklamovaným zbožím na naši adresu (viz dole).V případě, že si nejste jistý/á oprávněností reklamace případně máte dotazy ohledně zaslání můžete se obrátit na pracovníka odpovědného za **reklamace tel. 777 728 716.**
4. Jsme Vám často schopni **pomoci i při pozáručních opravách**. V těchto případech však postupujeme individuelně dle povahy závady a typu výrobku pro konkrétnější informace opět kontaktujte naše pracovníky na kontaktech uvedených níže.

--- formulář ------------------------------------------------------------------------------------------------------- zde odtřihněte

**Reklamace/žádost o výměnu či vrácení kupní ceny do 15ti dnů**

Číslo kupního dokladu ………………………….………….. Datum zakoupení …………………………………………….…..

Zboží ………………………………………………………………………………………………………………………………….………………

Popis závady ……………………………………………………………………………………………………………..…….………………..

Preferovaný způsob vyřízení ………………………………………………………………………………..……….………………….

Jméno a aktuální doručovací adresa…………………………………………………………….………..………………………….

…………………………………………………………………..…………… tel. kontakt …………………………………………………….

Číslo účtu pro případné vrácení kupní ceny ………………………………………………………kód banky ……………..

Poznámky …………………………………………………………………………………………………………..…….………………………….…………………………………………………………………………………………………………..…….…………………………………………………….

**Adresa pro zasílání reklamací a vratek :**

**Grilguru.cz, Na návsi 484, 257 22 Čerčany**

**Kontakty:** [**info@grilguru.cz**](mailto:info@grilguru.cz)**, telefon 777 728 716**

**Aktuální doručovací adresu najdete vždy i na našich www stránkách v sekci kontakty.**