

Reklamace a vrácení zboží

Chceme, aby vás naše koktejly bavily stejně jako nás jejich míchání. Ale kdyby se přece jen něco nepovedlo, máme pro vás pravidla, jak reklamaci nebo vrácení vyřešit v klidu — ideálně s drinkem v ruce. 🍸

1. Reklamace drinků

Pokud zjistíte, že koktejl, který jste od nás dostali, je nekvalitní nebo neodpovídá vaší objednávce (například jste si objednali mojito a dostali gin s tonikem), máte právo na reklamaci.

- Reklamaci je třeba uplatnit **ihned po doručení** — a to doslova.
- **Reklamace koktejlu není možná po uplynutí 1 minuty od převzetí nápoje.**

(Naše koktejly mají životnost rychlejší než váš Instagram story.)

Jak reklamaci uplatnit:

Pošlete nám e-mail na bar@elkasino.cz, uveďte:

- číslo objednávky,
- popis problému,
- přiložte fotku (ne, selfie s drinkem se nepočítá).

Co se stane dál:

Na reklamaci mrkneme co nejrychleji — pokud je oprávněná, nabídneme vám řešení: nový koktejl nebo jinou spravedlivou kompenzaci.

2. Reklamace produktů (merch)

Produkty (jako merch nebo jiné zboží) podléhají standardní záruční době podle platných právních předpisů.

- Pokud zjistíte, že produkt má vadu, kontaktujte nás co nejdříve.
- Na reklamaci zboží máte ze zákona **24 měsíců od převzetí zboží**.
- Záruka se **nevztahuje** na běžné opotřebení způsobené užíváním.
- **Reklamaci lze uplatnit pouze na nepoužité a nepoškozené zboží.**
Použitím nebo jakýmkoli zásahem do zboží **záruka zaniká** — takže tričko si nechte nejdříve zkontrolovat, než v něm poběžíte maraton.

Jak reklamaci produktů uplatnit:

Pošlete nám e-mail na bar@elkasino.cz, přiložte:

- číslo objednávky,
- popis vady,
- fotografii výrobku, kde je vada patrná.

Co se stane dál:

Vaši reklamaci posoudíme a nejpozději do **30 dnů** vám dáme vědět o výsledku. Pokud reklamaci uznáme, máte nárok na:

- bezplatnou opravu,
 - výměnu zboží,
 - přiměřenou slevu,
 - nebo vrácení peněz.
-

3. Vrácení zboží

- **Koktejly**: mají extrémně krátkou trvanlivost.
Vrácení koktejlu **není možné** — jakmile vám drink předáme, je to vaše mise.
Výjimkou je reklamace podaná **do 1 minuty od převzetí**.

- **Produkty:** Vzhledem k tomu, že si produkty vyzvedáváte osobně, není možné odstoupit od smlouvy jako při nákupu na dálku. Kdyby bylo cokoli špatně, řešíme to přes reklamaci.
-

4. Náklady na reklamaci

Pokud reklamaci uznáme jako oprávněnou:

- náklady na novou přípravu koktejlu nebo na vyřízení reklamace zboží jdou na náš účet.
-

5. Čas na přípravu objednávky (jen koktejly)

Na přípravu si vyhrazujeme až **1 hodinu** od přijetí objednávky.

Pokud vám koktejl nepřistane v ruce v rozumném čase, dejte nám vědět — uděláme, co je v našich silách (když barman nemá zrovna kocovinu).

6. Kontakt

 **E-mail:** bar@elkasino.cz