

ČASTO KLADENÉ DOTAZY (FAQ)

internetový obchod www.balanceceramics.cz

provozovatel: JenSen s.r.o.

Níže najdete odpovědi na nejčastější dotazy. Pokud zde nenajdete, co potřebujete, napište nám na tereza@balanceceramics.cz – rádi pomůžeme.

Objednávka a platba

Jak u vás nakoupím?

Vyberte si zboží, vložte je do košíku a dokončete objednávku. Před závazným odesláním objednávky uvidíte rekapitulaci včetně ceny zboží a dopravy. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „Objednávka zavazující k platbě“. Potvrzení vám následně přijde e-mailem.

Jaké způsoby platby nabízíte?

Platit lze platební kartou online prostřednictvím zabezpečené platební brány ComGate (s ověřením 3D Secure). Údaje o kartě zadáváte přímo v prostředí platební brány.

Mohu nakoupit bez registrace?

Ano. Nakoupit můžete jako host i s vytvořeným uživatelským účtem. Účet vám usnadní sledování objednávek a další nákupy.

Doprava a dodání

Jak a kam zboží doručujete?

Zboží doručujeme prostřednictvím služby Zásilkovna – na výdejní místo, do boxu Z-BOX, nebo na vámi uvedenou adresu.

Kolik stojí doprava?

Cena dopravy závisí na zvoleném způsobu doručení a vždy se vám zobrazí v košíku ještě před závazným dokončením objednávky.

Jak dlouho trvá dodání?

Zboží skladem expedujeme zpravidla do několika pracovních dnů od připsání platby. U zboží na objednání je předpokládaná doba dodání uvedena přímo u produktu, zpravidla 3 až 6 týdnů.

Co znamená zboží „na objednání“?

Jde o zboží vyráběné na zakázku až po vaší objednávce. Doba dodání je uvedena u konkrétního produktu. U zboží vyrobeného na zakázku podle vašich požadavků nelze využít 14denní lhůtu pro odstoupení od smlouvy (viz níže).

Vrácení a reklamace

Mohu zboží vrátit?

Jako spotřebitel máte u běžného (skladového) zboží právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí bez udání důvodu. Toto právo se nevztahuje na zboží vyrobené na zakázku podle vašich požadavků. Podrobnosti najdete ve všeobecných obchodních podmínkách.

Jak postupovat při reklamaci?

Reklamací uplatníte e-mailem na **tereza@balanceceramics.cz** nebo zasláním na adresu sídla. Uveďte prosím číslo objednávky a popis vady, ideálně s fotografií. Reklamací vyřídíme nejpozději do 30 dnů. Podrobnosti najdete v reklamačním řádu.

Liší se barva nebo tvar od fotografie. Je to vada?

Naše keramika je vyráběná a glazovaná převážně ručně, proto jsou drobné odchylky v odstínu, tvaru či struktuře povrchu přirozené a dodávají každému kusu jedinečnost. Nejde o vadu.

Péče o keramiku

Jak se mám o keramiku starat?

U našich výrobků doporučujeme ruční mytí vlažnou vodou s jemným mycím prostředkem a vyhnout se agresivním abrazivním čisticím prostředkům. Šetrné zacházení prodlouží životnost i krásu každého kusu.

Kontakt

Jak vás mohu kontaktovat?

Napište nám kdykoli na **tereza@balanceceramics.cz**. Na vaše dotazy se těšíme a rádi pomůžeme.