

informace ke vzorovému formuláři:

- **vzorový formulář slouží jako doporučený vzor, nikoliv však závazný. Z tohoto důvodu nebude možné vymáhat žádné případné vzniklé náklady za situace způsobené případnou obsahovou chybou**
- **text psaný tučným písmem a kurzívou slouží k nahrazení za Váš text (například kontakt apod.)**
- **text psaný kurzívou a barevně zvýrazněný slouží jako informace pro následující oblast formuláře. Tento text po editaci formuláře smažte.**
- *Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit, zda je vhodný pro Vaše účely.*
- *Následně formulář uložte a vložte jako přílohu šablonového e-mailu s potvrzením objednávky*

## Formulář pro uplatnění reklamace

(vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a zaslat naskenovaný na níže uvedenou e-mailovou adresu, případně jej vložit do zásilky s vráceným zbožím).

### Adresát (prodávající):

*(zde vyplňte za e-shop jméno a příjmení/obchodní firmu, adresu sídla a případně faxové číslo a e-mailovou adresu podnikatele)*

Internetový obchod: ***zde vyplňte webovou adresu Vašeho obchodu***  
Společnost: ***zde vyplňte firmu***  
Se sídlem: ***zde vyplňte sídlo společnosti***  
IČ/DIČ: ***zde vyplňte IČ/DIČ, pokud jej máte k dispozici***  
E-mailová adresa: ***zde vyplňte e-mailovou adresu, na které Vás bude moci zákazník kontaktovat***  
Telefonní číslo: ***zde vyplňte telefonní číslo, na kterém Vás bude moci zákazník kontaktovat***

*(Následující požadované údaje doplní Váš zákazník)*

### Spotřebitel:

Moje jméno a příjmení:

Moje adresa:

Můj telefon a e-mail:

### Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Vážení,

dne (\*) jsem ve Vašem obchodě (\*) vytvořil objednávku (specifikace objednávky viz níže). Mnou zakoupený produkt však vykazuje tyto vady (\* zde je třeba vadu podrobně popsat ). Požaduji vyřídit reklamaci následujícím způsobem: (\* zde je třeba požadovaný způsob vyřízení podrobně popsat ; například - „jelikož se jedná o odstranitelnou vadu, požaduji o opravu produktu a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů). Zároveň Vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právu uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na

opravu/výměnu, a následně potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání (v případě, že se jedná o opravu, nikoliv výměnu).

1. Datum objednání (\*)/datum obdržení (\*)
2. Číslo objednávky:
3. Peněžní prostředky za objednání, případně i za doručení, byly zaslány způsobem (\*) a budou navráceny zpět způsobem (v případě převodu na účet prosím o zaslání čísla účtu) (\*)
4. Jméno a příjmení spotřebitele:
5. Adresa spotřebitele:
6. Email:
7. Telefon:

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

**V** (zde vyplňte místo), **Dne** (zde doplňte datum)

(podpis)

---

**Jméno a příjmení spotřebitele**

#### Seznam příloh:

1. Faktura za objednané zboží č. (\*)

---

#### **Obecná poučení k uplatnění reklamace**

Zakoupení věci jste jakožto spotřebitel povinen prokázat předložením kupního dokladu, případně jiným, dostatečně věrohodným způsobem.

Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi, jakožto prodávající a spotřebitel, dohodli snížení ceny. Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.

Reklamace musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě. Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.

Reklamace je vyřízena teprve tehdy, když Vás o tom vyrozumíme. Vyprší-li zákonná lhůta, považujte to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit.