

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

(Tento formulář vyplňte 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 e-mailovou adresu)*

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 adresu, na které Vás bude moci zákazník kontaktovat***  
Telefonní číslo: ***zde vyplňte 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)

Dobrý den,

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 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 právo 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 navraceny zpět způsobem (v případě převodu na účet prosím o zaslání čísla účtu) (\*)**
4. **Jméno a příjmení spotřebitele:**
5. **Adresa spotřebitele:**
6. **E-mail:**
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. Reklamací 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.