# **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):**

Internetový obchod - web: ***www.koulier.cz***

Společnost: ***AS-Real, a. s.***

Se sídlem: ***Oflenda 10, Mrákotín, 539 01 Hlinsko***

IČ/DIČ: ***26004658 / CZ26004658***

E-mailová adresa: ***eshop@koulier.cz***

Telefonní číslo: ***+420 469 350 470***

**Spotřebitel (zákazník):**

Moje jméno a příjmení:

Moje adresa:

Můj telefon a e-mail:

**Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)**

Dobrý den,

dne: *(\*)* jsem ve Vašem internetovém 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 navrátit zpět způsobem:** (v případě požadavku převodu peněz na účet zde uveďte číslo účtu) *(\*)*
4. **Jméno a příjmení spotřebitele:**
5. **Adresa spotřebitele:**
6. **E-mail:**
7. **Telefon:**

**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 jako je např. výpis z účtu.*

*Reklamace se řídí našimi obchodními podmínkami, které naleznete jako přílohu emailu o vyřízení Vaší objednávky nebo na našem webu.*

*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 24 měsíční 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.

Před odesláním zboží přepravcem je kupující povinen zboží řádně a dostatečně zabalit a zásilku u dopravce pojistit na odpovídající částku hodnoty zboží! Pokud vrácené zboží bude při doručení poškozeno, není prodávající povinen takové zboží přijmout a vrátit kupujícímu peněžní prostředky! Reklamaci poškozeného zboží při dopravě řeší s dopravcem kupující!

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.

*(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.*

*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.*