

Reklamační protokol

ČÍSLO PROTOKOLU

Potvrzení o uplatnění reklamace podle § 19 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

PRODÁVJÍCÍ

Naše Náradí - Pavel Bůžek

V Chalupkách 639, Bohumín-Šunychl 735 81

IČ: 07009194 · DIČ: CZ9803065921

info@nasenaradi.cz · +420 704 526 659 (Po-Pá 9-15 h)

Adresa pro zaslání reklamace: Rychvaldská 191, 735 53 Dolní Lutyně

Fyzická osoba podnikající zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem v Bohumíně.

KUPUJÍCÍ – JMÉNO A PŘÍJMENÍ / FIRMA *

ADRESA (ULICE, Č. P., OBEC, PSČ) *

TELEFON *

E-MAIL *

ZPÁTEČNÍ ADRESA (JE-LI ODLIŠNÁ OD VÝŠE UVEDENÉ)

1 · REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ

NÁZEV ZBOŽÍ *

KÓD / KATALOGOVÉ Č.

POČET KS

SOUPIS SKUTEČNĚ PŘIJATÝCH POLOŽEK A PŘÍSLUŠENSTVÍ * (u setů rozepsat každou položku zvlášť)

#	POLOŽKA	KS	VÝROBNÍ ČÍSLO	STAV PŘI PŘEVZETÍ
1				
2				
3				
4				

ČÍSLO FAKTURY *

DATUM VYSTAVENÍ
FAKTURY

DATUM PŘEVZETÍ ZBOŽÍ KUPUJÍCÍM
* (rozhodné pro lhůty)

PODACÍ ČÍSLO ZÁSILKY

2 · POPIS VADY — vyplňuje kupující

Popište prosím co nejpodrobněji, jak se vada projevuje, kdy se objevila a za jakých okolností k ní dochází. Urychlíte tím vyřízení reklamace.

3 · POŽADOVANÝ ZPŮSOB VYŘÍZENÍ — povinný údaj

- ☐ Oprava zboží
- ☐ Výměna zboží
- ☐ Sleva z kupní ceny
- ☐ Odstoupení od smlouvy a vrácení peněz
- ☐ Jiný – popište:

ČÍSLO ÚČTU PRO VRÁCENÍ PENĚŽ (při požadavku na vrácení peněz)

DATUM A ČAS UPLATNĚNÍ REKLAMACE *

REKLAMACI PŘIJAL (JMÉNO A PŘÍJMENÍ) *

PODPIS KUPUJÍCÍHO

Při uplatnění reklamace na dálku podpis kupujícího nahrazuje elektronické potvrzení odeslané na uvedený e-mail.

4 · POUČENÍ KUPUJÍCÍHO

Práva z vadného plnění. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží při převzetí, a to po dobu **24 měsíců od převzetí**. Projeví-li se vada v průběhu **jednoho roku** od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí; prokázat opak je na prodávajícím. (§ 2161 a § 2165 občanského zákoníku.)

Pořadí nároků. Kupující může požadovat **odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci** – volba je na něm, ledaže by zvolený způsob byl nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. **Slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy** může kupující požadovat, pokud prodávající vadu neodstraní v přiměřené době, odmítli ji odstranit, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je z prohlášení prodávajícího zřejmé, že vada nebude odstraněna. (§ 2169 občanského zákoníku.)

Vliv reklamace na běh lhůty. Uplatněním reklamace **nezačíná lhůta 24 měsíců běžet znovu**. Po dobu, po kterou nemůžete věc kvůli reklamaci užívat, lhůta neběží – o tuto dobu se tedy posouvá její konec. Totéž platí, byla-li vada odstraněna **výměnou zboží nebo jeho částí za nový kus**: pokračuje původní lhůta počítaná od převzetí prvního kusu, prodloužená o dobu reklamačního řízení. (§ 2165 odst. 2 občanského zákoníku; rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 33 Cdo 416/2020.)

Lhůta pro vyřízení. Reklamaci vyřídíme včetně odstranění vady **nejpozději do 30 dnů** ode dne jejího uplatnění a v této lhůtě vás o vyřízení vyrozumíme. Delší lhůtu si s vámi můžeme výslovně dohodnout. Nebude-li reklamace v této lhůtě vyřízena, může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Náklady. Zboží k odstranění vady přebíráme **na vlastní náklady** a na vlastní náklady je i vracíme, **a to i tehdy, je-li reklamace zamítnuta**. Pro odeslání zboží k reklamaci si vygenerujte **přepravní štítek na našem webu na adrese www.nasendaradi.cz/reklamace** – zásilku s ním odešlete zdarma a přepravu hradíme my. Zvolí-li kupující jiný způsob odeslání, přestože mohl bezplatný štítek využít, nese náklady takové přepravy sám; nejde o účelně vynaložené náklady ve smyslu § 1924 občanského zákoníku. Pokud štítek použít nelze (například kvůli rozměrům nebo hmotnosti zásilky), ozvěte se nám prosím předem na reklamace@nasendaradi.cz a dopravu vyřešíme individuálně. Za posouzení reklamace neúčtujeme žádný poplatek, a to ani v případě, že je reklamace zamítnuta.

Kdy odpovědnost prodávajícího nevzniká. Reklamaci vždy přijmeme a posoudíme. Odpovědnost se však nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, na vady vzniklé mechanickým poškozením po převzetí zboží, neodborným zásahem či opravou provedenou třetí osobou, provozem v rozporu s návodem k použití nebo zanedbáním předepsané údržby. Zamítnutí reklamace vám vždy písemně odůvodníme.

Doporučení k zabalení. Zboží prosím zašlete kompletní, v původním obalu nebo v obalu, který je dostatečně chrání při přepravě. Nejde o podmínku přijetí reklamace, ale snižuje to riziko dalšího poškození během přepravy. Přiložte kopii faktury nebo dodacího listu – urychlí to identifikaci objednávky.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, adr.coi.cz. Pro slovenské spotřebitele je příslušná Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk. Tímto poučením není dotčeno právo obrátit se na soud.

Zpracování osobních údajů. Správcem osobních údajů je Pavel Bůžek, IČ 07009194. Údaje uvedené v tomto protokolu zpracováváme za účelem vyřízení reklamace na základě plnění smlouvy a plnění právní povinnosti; uchováváme je po dobu stanovenou právními předpisy. Máte právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz a na podání stížnosti u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Podrobnosti najdete na www.nasendaradi.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju.

Obchodní podmínky. Úplné znění obchodních podmínek a reklamačního řádu je dostupné na www.nasendaradi.cz/obchodni-podminky a bylo kupujícím poskytnuto před uzavřením kupní smlouvy.

5 · SERVISNÍ ČÁST — vyplní prodávající

ZJIŠTĚNÝ STAV A VÝSLEDEK POSOUZENÍ

PROVEDENÝ ÚKON (VYMĚNĚNÉ DÍLY, SEŘÍZENÍ, DOPLNĚNÉ PŘÍSLUŠENSTVÍ)

ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE *

☐ Oprava ☐ Výměna za nový kus ☐ Sleva z kupní ceny ☐ Odstoupení / vrácení peněz
☐ Zamítnuto

VRÁCENÁ ČÁSTKA (KČ) DATUM ÚHRADY ZPŮSOB ÚHRADY / ČÍSLO ÚČTU DOBA TRVÁNÍ REKLAMACE (DNY)

ODŮVODNĚNÍ ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE (povinné při zamítnutí – uveďte konkrétní nález a proč nespadá pod odpovědnost prodávajícího)

DATUM VYŘÍZENÍ * VYROZUMĚNÍ ZÁKAZNÍKA DNE ODESLÁNO / PŘEVZATO DNE LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁV NOVĚ DO

REKLAMACI VYŘÍDIL (JMÉNO A PŘÍJMENÍ)

PODPIS PRODÁVJÍCÍHO

Dohoda o prodloužení 30denní lhůty (vyplňte pouze, byla-li uzavřena): dohodnutá lhůta do _____, souhlas kupujícího získán dne _____ způsobem _____.