REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Tento formulář slouží k uplatnění reklamace podle § 2165 a násl. občanského zákoníku. Kupující má právo na opravu, výměnu, přiměřenou slevu, nebo odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny zákonné podmínky.

V případě nespokojenosti s vyřízením reklamace se může obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

Firma/jméno a adresa kupujícího:

Kontaktní osoba:
Telefon:
E-mail:

IČ:
DIČ:
Poznámky:

Zpáteční adresa pro zaslání zboží:

(Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)

Reklamované zboží:

Počet kusů:

Datum nákupu:
(Datum vystavení faktury)

Číslo faktury:

Datum převzetí zboží:

Podrobný popis závady: *

**) Co nejpodrobněji specifikujte závadu. Podstatně tak ulehčíte i zkrátíte celý proces vyřízení reklamace.*

Návrh způsobu řešení reklamace (viz reklamační řád - bod 5. NÁROKY Z VAD):

Požadovaný způsob vyřízení reklamace:

[ ] Oprava zboží
[ ] Výměna za nové
[ ] Přiměřená sleva
[ ] Odstoupení od smlouvy

Tento protokol slouží jako potvrzení o přijetí reklamace dle § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Slouží zároveň jako podklad pro řešení reklamace a zpětnou komunikaci se zákazníkem.

Informace k uplatnění reklamace:

1. Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamace) u prodávajícího je kupující povinen předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v kterékoliv provozovně nebo e-shopu prodávajícího a kdy se tak stalo, a odevzdat reklamované zboží prodávajícímu, pokud se kupující a prodávající nedohodli jinak. Kupující má povinnost předat zboží tak, aby bylo možné závadu posoudit.
2. Vadou věci není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
3. Práva z vad kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
4. Zboží bude předáno prodávajícímu k reklamačnímu řízení kompletní v původním obalu nebo obalu, který bude dostatečně chránit zboží při přepravě. Zboží zasílejte doporučeně a pojištěně. Prodávající neodpovídá za ztrátu či poškození během přepravy způsobené dopravcem.
5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Pokud nebude reklamace vyřízena do 30 dnů, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit.
Kupující má v případě uznané reklamace právo na bezplatné odstranění vady, dodání nové věci bez vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny. Pokud je vada podstatná, má právo odstoupit od smlouvy.
6. Pokud kupujícímu vznikne povinnost převzít reklamované zboží zpět od prodávajícího, bez ohledu na způsob vyřízení reklamace, je kupující bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů ode dne vyřízení reklamace, povinen zboží od prodávajícího převzít (v místě, na kterém zboží prodávajícímu předal, pokud se s prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí).
7. V případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy je kupující povinen odevzdat prodávajícímu zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě.
8. Reklamační protokol je třeba vyplnit, vytisknout, podepsat a odeslat (popř. osobně předat) prodávajícímu (popř. přiložit k reklamovanému zboží), či jej zaslat naskenovaný na e-mailovou adresu prodávajícího.
9. Další podrobnosti o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamace) viz reklamační řád prodávajícího.

Datum: _____ **Podpis kupujícího**: _____

Prodávající:

AUTODÍLY DUFEK s.r.o. se sídlem K Zelenči 2901/12, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice
IČ: 28933699, DIČ: CZ28933699

Reklamované zboží zašlete nebo předejte osobně na adresu provozovny:
AUTODÍLY DUFEK s.r.o., K Zelenči 2901/12, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice, Česká republika

Datum přijetí reklamace:

Reklamaci vyřizuje:

Vyřízení reklamace:

Datum vyřízení reklamace: _____ **Podpis prodávajícího**: _____