

Reklamačný protokol

Potvrdenie o uplatnení reklamácie podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

Naše Hračky SK

www.nasehracky.sk

ČÍSLO PROTOKOLU

KUPUJÚCI – MENO A PRIEZVISKO / FIRMA *

PREDÁVAJÚCI

Naše Hračky SK (prevádzkovateľ: Pavel Bůžek)

Sídlo: V Chalupkách 639, 735 81 Bohumín – Šunychl, Česká republika

IČO: 07009194 · DIČ: CZ9803065921

E-mail: reklamace@nasehracky.sk · Telefón: +421 940 016 947

Adresa na zaslanie reklamácie: Rychvaldská 191, 735 53 Dolní Lutyně, ČR

ADRESA (ULICA, ČÍSLO, OBEC, PSČ) *

TELEFÓN *

E-MAIL *

SPIATOČNÁ ADRESA (AK JE INÁ AKO VYŠŠIE UVEDENÁ)

1 · REKLAMOVANÝ TOVAR

NÁZOV TOVARU *

KÓD TOVARU (NEPOVINNÉ)

POČET KS

SÚPIS SKUTOČNE ZASIELANÝCH POLOŽIEK A PRÍSLUŠENSTVA * (pri súpravách rozpište každú položku zvlášť)

#	POLOŽKA	KS	VÝROBNÉ ČÍSLO	STAV PRI PREVZATÍ
1				
2				
3				
4				

ČÍSLO OBJEDNÁVKY / FAKTÚRY *

DÁTUM PREVZATIA TOVARU *

(rozhodný pre záručnú dobu)

PODACIE ČÍSLO ZÁSIELKY

2 · OPIS VADY — vyplňa kupujúci

Opíšte prosím čo najpodrobnejšie, ako sa vada prejavuje, kedy sa objavila a za akých okolností k nej dochádza. Urýchlite tým vybavenie reklamácie.

3 · POŽADOVANÝ SPÔSOB VYBAVENIA — povinný údaj

☐ Oprava tovaru ☐ Výmena tovaru ☐ Zľava z kúpnej ceny

☐ Odstúpenie a vrátenie peňazí ☐ Iný – opíšte: _____

IBAN (AK ŽIADATE VRÁTENIE PEŇAZÍ ALEBO ZĽAVU)

DÁTUM A ČAS UPLATNENIA REKLAMÁCIE *

REKLAMÁCIU PRIJAL (MENO A PRIEZVISKO) *

PODPIS KUPUJÚCEHO

Ak uplatňujete reklamáciu na diaľku, podpis nie je nutný — nahrádza ho elektronické potvrdenie odoslané na uvedený e-mail.

4 · POUČENIE KUPUJÚCEHO

Záručná doba. Na tovar sa vzťahuje záručná doba 24 mesiacov odo dňa prevzatia. Ak sa vada prejaví počas nej, predpokladá sa, že tovar bol vadný už pri prevzatí; preukázať opak je na nás.

Poradie nárokov. Pri odstrániteľnej vade máte právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie, prípadne môžete žiadať výmenu tovaru alebo jeho súčasti. Pri neodstrániteľnej vade brániacej riadnemu užívaniu máte právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy; to isté platí pri opakovanom výskyte vady po oprave alebo pri väčšom počte vád.

Výmena spúšťa novú záruku. Ak vám tovar vymeníme za nový kus, začne 24-mesačná záručná doba plynúť znova od prevzatia vymeneného tovaru.

Lehota. O spôsobe vybavenia rozhodneme ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Reklamáciu vybavíme najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia a v tejto lehote vás o výsledku písomne upovedomíme.

Náklady. Tovar na posúdenie preberáme na vlastné náklady — bezplatný prepravný štítok nájdete na stránke www.nasehracky.sk/prepravny-stitik alebo vám ho pošleme na požiadanie na reklamace@nasehracky.sk. Po vybavení vám tovar posielame späť na naše náklady, a to aj pri zamietnutí. Za posúdenie reklamácie neúčtujeme žiadny poplatok.

Kedy zodpovednosť nevzniká. Na opotrebenie bežným užívaním, mechanické poškodenie po prevzatí, neodborný zásah, prevádzku v rozpore s návodom alebo zanedbanú údržbu sa zodpovednosť nevzťahuje. Zamietnutie vám vždy písomne odôvodníme a uvedieme, komu môžete tovar zaslať na odborné posúdenie.

Alternatívne riešenie sporov. Príslušná je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát SOI, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk. Úplné znenie nájdete v obchodných podmienkach, čl. VII.

Spracúvanie osobných údajov. Prevádzkovateľom je Pavel Bůžek, IČO 07009194. Údaje uvedené v tomto protokole spracúvame na vybavenie reklamácie na základe plnenia zmluvy a plnenia právnej povinnosti. Máte právo na prístup k údajom, ich opravu, výmaz a na podanie sťažnosti na Úrade na ochranu osobných údajov SR. Podrobnosti nájdete na www.nasehracky.sk/podmienky-ochrany-osobnych-udajov.

5 · SERVISNÁ ČASŤ — vyplňa predávajúci

ZISTENÝ STAV A VÝSLEDOK POSÚDENIA

VYKONANÝ ÚKON (VYMENENÉ DIELY, NASTAVENIE, DOPLNENÉ PRÍSLUŠENSTVO)

SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE *

☐ Oprava ☐ Výmena za nový kus ☐ Zľava z kúpnej ceny ☐ Odstúpenie / vrátenie peňazí ☐ Zamietnuté

VRÁTENÁ SUMA (€)

DÁTUM ÚHRADY

SPÔSOB ÚHRADY / IBAN

TRVANIE REKLAMÁCIE (DNI)

ODÔVODNENIE ZAMIETNUTIA REKLAMÁCIE (povinné pri zamietnutí – uveďte konkrétny nález a komu možno tovar zaslať na odborné posúdenie)

DÁTUM VYBAVENIA *

UPOVEDOMENIE ZÁKAZNÍKA
DŇA

ODOSLANÉ / PREVZATÉ DŇA

NOVÁ ZÁRUČNÁ DOBA DO

REKLAMÁCIU VYBAVIL (MENO A PRIEZVISKO)

PODPIS PREDÁVAJÚCEHO