

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

potvrzení o způsobu vyřízení reklamace podle § 19 odst. 5 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Prodávající: _____, IČO: _____, sídlo: _____

Zákazník: _____, adresa: _____

Reklamační protokol č.: _____ Datum uplatnění reklamace: _____

Reklamované zboží / služba: _____

Varianta A: Reklamace se uznává

Reklamací uznáváme v plném rozsahu. Reklamace byla vyřízena dne _____ tímto způsobem: opravou věci / dodáním nové věci / poskytnutím přiměřené slevy ve výši _____ Kč / vrácením kupní ceny po odstoupení od smlouvy (nehodící se škrtněte).

Doba trvání opravy: od _____ do _____.

Opravené nebo vyměněné zboží si můžete převzít na adrese: _____.

Varianta B: Reklamace se zamítá

Reklamací zamítáme z tohoto důvodu:

(Zamítnutí vždy věcně odůvodněte, například vada způsobená nesprávným užíváním nebo běžné opotřebení, § 2167 občanského zákoníku. Písemné odůvodnění zamítnutí je povinnost prodávajícího podle § 19 odst. 5 zákona č. 634/1992 Sb.)

Poučení zákazníka

Nebude-li reklamace vyřízena do 30 dnů od uplatnění, může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu (§ 19 odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb.). V případě sporu se spotřebitel může obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

V _____ dne _____

za prodávajícího

V _____ dne _____

zákazník (převzetí potvrzení)