

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

pro zboží zakoupené na antik-kamen.cz

1) Údaje zákazníka (odesílatele)

- Jméno a příjmení / Název firmy:
- IČ / DIČ (je-li k dispozici):
- E-mail:
- Telefon:

2) Adresát (prodávající)

PRECISWAY s.r.o. (provozovatel e-shopu antik-kamen.cz)

Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 – Staré Město, IČ: 07951981, DIČ: CZ07951981

Adresa pro vrácení a reklamace: U Sila 246, 373 82 Boršov nad Vltavou, ČR

E-mail: info@antik-kamen.cz | Web: www.antik-kamen.cz

3) Identifikace nákupu

- Číslo objednávky / faktury / dodacího listu:
- Datum nákupu / převzetí:
- Způsob převzetí: ☐ osobně ☐ dopravce ☐ jinak:

4) Reklamované zboží

(u více položek doplňte řádky nebo přiložte seznam)

1. Název / kód: **Množství:**
Rozměr / varianta:
2. Název / kód: **Množství:**
Rozměr / varianta:

5) Popis závady

- Podrobný popis problému (co, kde, v jakém rozsahu):
.....
.....
- Fotodokumentace přiložena: ☐ ano ☐ ne
- Zboží bylo instalováno / použito: ☐ ano ☐ ne
- Zjištěno při doručení: ☐ ano ☐ ne **Poškozený obal při převzetí:** ☐ ano ☐ ne
- Převzetí zaznamenáno do CMR / zápisu s dopravcem: ☐ ano ☐ ne

6) Preferovaný způsob vyřízení

- ☐ Oprava ☐ Výměna kus za kus ☐ Přiměřená sleva
- ☐ Odstoupení od smlouvy (vrácení peněz) – **č. účtu (IBAN):**
- ☐ Jiné (uveďte):

7) U paletového / kamenného zboží (doporučeno vyplnit)

- Počet palet / beden:
- Způsob zabalení pro zpětnou přepravu: ☐ paleta ☐ jiné:
- Požadavek na svoz z naší strany: ☐ ano ☐ ne **Místo odběru:**

8) Přílohy (zaškrtněte, co přikládáte)

- ☐ Kopie dokladu o koupi / faktury
- ☐ Fotodokumentace závady / poškozeného obalu
- ☐ Video / jiná dokumentace
- ☐ Další:
-

9) Prohlášení zákazníka

Prohlašuji, že uvedené údaje jsou pravdivé a úplné a zboží je připraveno k bezpečné přepravě (zejména u křehkých a těžkých materiálů). Beru na vědomí, že u zjevně opotřebeného či neúplného zboží může být nárok posouzen individuálně dle občanského zákoníku a Reklamačního řádu.

Místo a datum:

Podpis zákazníka:

Co bude následovat:

- **Potvrzení přijetí:** Do 2 pracovních dnů vám e-mailem potvrdíme, že jsme reklamaci obdrželi, a případně vás požádáme o doplnění (fotky, číslo palety, popis problému apod.).
- **Posouzení závady:** Reklamaci standardně **posoudíme do 14 dnů** od jejího přijetí. Pokud bude nutný odborný posudek či šetření s dopravcem, budeme vás o průběhu informovat.
- **Lhůta pro vyřízení:**
 - U spotřebitelských nákupů (fyzická osoba – nepodnikatel) nejpozději do **30 dnů od uplatnění reklamace** dle zákona č. 634/1992 Sb.
 - U firemních zákazníků (B2B) v **přiměřené lhůtě** podle povahy zboží a závady.
- **Způsob vyřízení:**
 - **Oprava** – odstraníme vadu a zboží znovu dodáme.
 - **Výměna** – zajistíme výměnu za bezvadný kus.
 - **Přiměřená sleva** – dohodneme snížení ceny s vystavením dobropisu.
 - **Odstoupení od smlouvy** – vrátíme kupní cenu (obvykle do **14 dnů** od potvrzení a převzetí zboží).

- **Zamítnutí reklamace:**

Pokud se po odborném posouzení prokáže, že závada:

- vznikla **mechanickým poškozením** při manipulaci, dopravě nebo pokládce,
- byla způsobena **nesprávným použitím, skladováním nebo údržbou**,
- nebo nejde o vadu, ale o **přírozenou vlastnost materiálu** (např. barevné či strukturální odchylky u přírodního kamene),
může být reklamace **odmítnuta**.

O výsledku posouzení vás písemně informujeme včetně odůvodnění. V takovém případě si můžete zboží převzít zpět na skladě nebo si domluvit zpětnou přepravu.

Tip pro urychlení: Přiložte **fotky problému a štítek z palety či bedny**, pokud je k dispozici. Umožní nám to rychlejší a přesnější posouzení.

GDPR stručně

Údaje z tohoto formuláře používáme **pouze** pro vyřízení reklamace a případnou komunikaci s dopravcem/servisem. Správce: **Precisway s.r.o.** Více viz „Informace o zpracování osobních údajů“ na www.antik-kamen.cz.