

Reklamační formulář

VLTAVA LABE MEDIA a.s.
E-shop Kreativ

U Trezorky 921/2
158 00 Praha 5 – Jinonice
IČ: 01440578
DIČ: CZ01440578

podpora@kreativ.cz

Zákazník

Číslo objednávky: _____

Jméno a příjmení: _____

E-mail: _____

Telefon: _____

Adresa: _____

Zboží

Popis závady

Navrhovaný způsob řešení

Oprava zboží

Sleva

Vrácení kupní ceny

Výměna zboží

Číslo účtu příjemce:

Postup

1. O nutné reklamaci nás prosím informujte na e-mailové adrese podpora@kreativ.cz nebo písemně na adresu VLTAVA LABE MEDIA a.s., U Trezorky 921/2, 158 00 Praha 5 - Jinonice.

2. Zboží určené k reklamaci zabalte tak, aby při doručení nedošlo k jeho poškození.

3. Balíček zašlete na adresu společnosti VLTAVA LABE MEDIA a.s. uvedenou v hlavičce tohoto formuláře.

Datum

Podpis zákazníka

Všeobecné smluvní podmínky VLTAVA LABE MEDIA a.s. Reklamace

Má-li zboží vady, může zákazník požadovat **výměnu zboží** za nové zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze části zboží, může zákazník požadovat jen výměnu této vadné části.

Pokud se jedná o vadu, kterou nelze odstranit výměnou zboží za nové bez vad, je zákazník **oprávněn** od smlouvy **odstoupit**.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na výměnu zboží za nové zboží bez vad, může požadovat **přiměřenou slevu**. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost VLTAVA LABE MEDIA a.s. (dále jen VLM) nemůže vyměnit zboží za nové zboží bez vad, nebo vyměnit jeho část.

Společnost VLM odpovídá za vady, které se vyskytnou na zboží **v době 24 měsíců** od jeho převzetí zákazníkem.

Zákazník není oprávněn reklamovat vady

- a) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- c) vyplývá-li to z povahy zboží.

Společnost VLM neodpovídá za vady způsobené na zboží zákazníkem (např. nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem zákazníka či mechanickým poškozením) ani za vady způsobené po přechodu nebezpečí škody na zboží na zákazníka.

Případné vady dodaného zboží je zákazník povinen reklamovat bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit e-mailem na adrese podpora@kreativ.cz

Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména **doložit datum koupě zboží** od společnosti VLM, a to buď předložením účtenky, záručního listu, popř. jiným vhodným způsobem.

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má zákazník právo na **úhradu účelně vynaložených nákladů** spojených s uplatněním svého práva.

Společnost VLM rozhodne o řádně a včas uplatněné reklamaci zákazníkem **do 15 pracovních dnů** ode dne doručení reklamace společnosti VLM. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace společnosti VLM, pokud se společnost VLM se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.