

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

(Prosíme vyplňte tento formulář a pošlete jej pouze v případě, že si přejete reklamovat zakoupené zboží)

Ojednávka č.: _____

| Název zboží | Počet ks | Důvod reklamace (viz níže) |
|-------------|----------|----------------------------|
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |

Jak postupovat při reklamaci?

1. Pokud Vám dorazilo poškozené zboží, zašlete nám do 2 dnů fotky krabice i zboží na info@vivense.cz, abychom mohli reklamovat zboží u přepravce.
2. Ve sloupci důvod reklamace vyplňte (stačí číslo):
 - a. Důvod č. 1 – Zboží je rozbité
 - b. Důvod č. 2 – Zboží je nefunkční
 - c. Důvod č. 3 – Zboží neodpovídá popisu
3. Vyplňte prosím následující údaje, abychom mohli vrácené zboží správně zpracovat.

Datum objednání zboží: _____ Datum obdržení zboží: _____

Jméno a příjmení spotřebitele: _____

Adresa spotřebitele: _____

Email / Telefon: _____

Bankovní účet pro vrácení kupní ceny: _____

4. Zboží odešlete na následující adresu s tímto podepsaným a vyplněným listem. Urychlíte tím zpracování svého požadavku. Zboží Nezasílejte na dobírku, takovéto zásilky jsou vráceny zpět odesílateli a reklamace se tak může zbytečně prodloužit.

Datum: _____

Podpis spotřebitele: _____

Nakládání s osobními údaji zákazníků se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s § 1829 občanského zákoníku má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů do 14 dní od převzetí zboží, resp. od převzetí poslední dodávky zboží, je-li obsahem koupě několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí (oznámení o odstoupení stačí odeslat 14. den lhůty, a to na e-mail info@vivense.cz). Spotřebitel může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy ([Formulář pro odstoupení od smlouvy](#)), není to však jeho povinností. Formulář pro odstoupení od smlouvy je přílohou všeobecných obchodních podmínek.

Rozhodne-li se spotřebitel pro odstoupení v této lhůtě, prodávající mu vrátí kupní cenu a další platby, které od spotřebitele obdržel. Pro vrácení plateb použije prodávající bankovní účet, který spotřebitel uvedl ve formuláři.

Pokud spotřebitel odstoupí pouze od části smlouvy vrací prodávající kupní cenu vráceného zboží.

Již zaplacenou kupní cenu vrátí prodávající spotřebiteli až po obdržení vráceného zboží nebo poté, co spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve. Spotřebitel zboží vrátí prodávajícímu zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů poté, co kontaktovali prodávajícího e-mailem: info@vivense.cz nebo telefonním číslem: + 420 210 012 552 ohledně způsobu vrácení zboží. V závislosti na velikosti zboží prodávající buď zajistí vyzvednutí zboží kurýrem, nebo se se spotřebitelem dohodne na výdejním místě, kde může spotřebitel zboží zanechat. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud spotřebitel odešle zboží zpět před uplynutím 30 dnů.

Spotřebitel nese při odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku přímé náklady spojené s vrácením zboží.

Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastností zboží, včetně jeho funkčnosti. V tomto případě si prodávající vyhrazuje právo jednostranně započíst svou pohledávku na náhradu škody způsobené snížením hodnoty zboží proti pohledávce spotřebitele na vrácení kupní ceny.

Spotřebitel není oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.