Formulář pro vrácení a reklamaci

Odstoupení od kupní smlouvy (vrácení do 14 dnů) · Reklamace vadného zboží

ADRESÁT – PRODÁVAJÍCÍ
Rufruf, s.r.o. – sklad CTPark Ostrava Poruba
17. listopadu 6244, 708 00 Ostrava
Tel. sklad (Petr Hrabovský): +420 734 462 080

KAM FORMULÁŘ POSLAT
E-mail: **info@rufruf.cz**
Formulář pošlete e-mailem **a vytištěný ho vložte i do balíku se zbožím.**

1 Údaje o zákazníkovi

Jméno a příjmení / název firmy

Adresa (ulice a č. p., PSČ, město)

E-mail

Telefon

Číslo objednávky / faktury

Datum objednání

Datum převzetí zboží

2 Co chcete udělat? zaškrtněte jednu možnost

☐ **Vrátit zboží – odstoupit od smlouvy**
Do 14 dnů od převzetí, bez udání důvodu. Vyplňte část 4A.

☐ **Reklamovat vadné zboží**
Nejdřív nám napište na info@rufruf.cz. Část 4B nepovinná.

3 Vracené / reklamované zboží

Název produktu (příchuť, gramáž)	Počet ks

4A Odstoupení od kupní smlouvy vyplňte jen při vrácení zboží

Oznamuji, že tímto odstupuji od kupní smlouvy o nákupu výše uvedeného zboží. Zboží vracím do 14 dnů od obdržení – nepoškozené, kompletní a pokud možno v původním obalu.

Peníze prosím vraťte:

☐ stejným způsobem, jakým jsem platil/a – na kartu nebo bankovní účet, ze kterého platba přišla

☐ platil/a jsem na dobírku – peníze pošlete na účet:

Důvod vrácení (nepovinné – pomůže nám se zlepšit)

Peníze vrátíme do 14 dnů od doručení odstoupení; můžeme je však zadržet, dokud nám zboží nedorazí. Při platbě na dobírku bez vyplněného čísla účtu nemáme kam peníze poslat.

Formulář pro vrácení a reklamaci

Odstoupení od kupní smlouvy (vrácení do 14 dnů) · Reklamace vadného zboží

4B Reklamace vadného zboží

nepovinné – vyplněním nám ale reklamaci usnadníte

Popis vady (co se zboží děje, jak se vada projevuje)

Kdy jste vadu zjistil/a

Stav balení (neotevřené / otevřené / poškozené)

Preferované vyřízení (nepovinné, konečné řešení domluvíme e-mailem):

☐ výměna za nové zboží ☐ přiměřená sleva z ceny ☐ nahrání kreditů ☐ vrácení peněz*

Přikládám:

☐ fotografie vady ☐ fotografie obalu ☐ jiné:

* Peníze vracíme stejným způsobem, jakým jste platili. Pokud jste platili na dobírku, uveďte číslo účtu v části 4A. Reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Vadné zboží si prosím ponechte, dokud se s námi nedomluvíme na dalším postupu.

5 Datum a podpis

V (místo)

Dne

Podpis zákazníka

VYPLNÍ PRODÁVAJÍCÍ

Přijato dne | Číslo reklamace / vratky | Způsob vyřízení | Vyřízeno dne / podpis

Jak postupovat

Vrácení zboží do 14 dnů

- Formulář vyplňte (části 1–3, 4A a 5) a pošlete do 14 dnů od převzetí zboží na **info@rufruf.cz**.
- Nejpozději do 14 dnů od obdržení zašlete zboží na vlastní náklady (ideálně přes naše smluvní dopravce DPD / Zásilkovna) na adresu **Rufruf, s.r.o. – sklad CTPark Ostrava Poruba, 17. listopadu 6244, 708 00 Ostrava, Petr Hrabovský, tel. +420 734 462 080**.
- **Vytištěný a vyplněný formulář vložte i do balíku se zbožím** – podle něj zásilku rychle spárujeme s vaší objednávkou.
- Zboží by mělo být nepoškozené, kompletní a pokud možno v původním obalu.
- Peníze vrátíme do 14 dnů stejným způsobem, jakým jste platili – na kartu nebo účet, ze kterého platba přišla.
- **Platili jste na dobírku?** Uveďte v části 4A číslo účtu, na který vám peníze pošleme.

Reklamace vadného zboží

- Vadu nám prosím nahlaste co nejdříve – **nejdřív napište na info@rufruf.cz**, popište vadu a přiložte fotografie.
- Formulář u reklamace vyplňovat nemusíte. Když ho ale rovnou vyplníte a pošlete e-mailem, budeme mít vše přehledně pohromadě.
- Další postup se s vámi domluvíme individuálně e-mailem. Pokud budete zboží posílat, **vložte formulář i do balíku**.
- Reklamaci vyřídíme do 30 dnů od jejího uplatnění.
- Reklamace se nevztahuje na vady vzniklé nevhodným skladováním či zacházením nebo použitím v rozporu s návodem.

Podrobnosti najdete v obchodních podmínkách a reklamačním řádu na www.rufruf.cz/s/obchodni-podminky