

## **Reklamační řád pro poskytování služeb**

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace služeb objednaných u:

Stella Úklid

Monika Kralovanská

Janovského 2423/4 702 00 Ostrava

Telefonní číslo: +420 777 156 407

Kontaktní e-mail: [kralovanska@stella-uklid.cz](mailto:kralovanska@stella-uklid.cz)

### **Za jaké vady poskytnutých služeb odpovídáme?**

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě s předchozí písemnou nebo telefonickou dohodou obou stran.

Shodou se rozumí zejména to, že služba odpovídá jejímu popisu a že trvá po uvedenou dobu.

### **Dále služby:**

- Odpovídají popisu na webovém rozhraní, popisu obsaženému v reklamě, nebo v naší komunikaci vztahující se ke smlouvě.
- Služba je poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě.

### **Jaká je záruční doba poskytované služby?**

Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování nebo bezprostředně po jejich uskutečnění za přítomnosti pracovníka, který službu prováděl, případně se obrátit na poskytovatele služby.

### **Jaká práva z vadného plnění máte?**

V případě, že byla vadně poskytnuta služba, máte právo na bezplatné odstranění této vady služby. Nelze-li vadu služby takto odstranit, máte právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

### **Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- Jste o vadě před poskytnutím služby věděli.
- Jste vadu sami způsobili, zejména porušením Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb a právních předpisů.

### **Jak postupovat při reklamaci?**

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu poskytování služby, nebo po jejím bezprostředním dokončení. Můžete také kontaktovat v průběhu práce nebo bezprostředně po ní poskytovatele služby na kontaktních údajích výše a to tak, že vadu označíte nebo oznámíte, jak se projevuje.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

Reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu.

V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2022.

## **Formulář pro uplatnění reklamace z e-shopu stella-uklid.cz**

(Tento formulář vyplňte a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a zaslat naskenovaný na níže uvedenou e-mailovou adresu, případně jej vložit do zásilky s vráceným zbožím.)

### **Adresát (prodávající):**

Internetový obchod: stella-uklid.cz  
Společnost: Monika Kralovanská  
Se sídlem: Janovského 2423/4 702 00 Ostrava  
IČ/DIČ: 73881040 / CZ8358285166  
E-mailová adresa: kralovanska@stella-uklid.cz  
Telefonní číslo: 777 156 407

### **Spotřebitel:**

Moje jméno a příjmení:  
Moje adresa:  
Můj telefon a e-mail:

**Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)**

Dobrý den,

dne \_\_\_\_\_ jsem ve Vašem obchodě prett-uklid.cz/e-shop vytvořil objednávku (specifikace objednávky viz níže). Mnou zakoupený produkt však vykazuje tyto vady

\_\_\_\_\_.

Požaduji vyřídit reklamaci (\* zde je třeba požadovaný způsob vyřízení podrobně popsat).

\_\_\_\_\_.

Zároveň Vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu/výměnu, a následně potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace.

- 1. Datum objednání:**
- 2. Číslo objednávky:**
- 3. Peněžní prostředky za objednání, případně i za doručení, byly zaslány způsobem (\*) a budou navraceny zpět způsobem** (v případě převodu na účet prosím o zaslání čísla účtu) (\*)
- 4. Jméno a příjmení spotřebitele:**
- 5. Adresa spotřebitele:**
- 6. E-mail:**
- 7. Telefon:**

**V** \_\_\_\_\_ (zde vyplňte místo), **Dne** \_\_\_\_\_ (zde doplňte datum)

(podpis)

\_\_\_\_\_

**Jméno a příjmení spotřebitele**

**Seznam příloh:**

1. Faktura za objednané zboží č. (\*)

---

**Obecná poučení k uplatnění reklamace**

Zakoupení věci jste jakožto spotřebitel povinen prokázat předložením kupního dokladu, případně jiným, dostatečně věrohodným způsobem.

Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi, jakožto prodávající a spotřebitel, dohodli snížení ceny. Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.

Reklamace musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě. Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.

Reklamace je vyřízena teprve tehdy, když Vás o tom vyrozumíme. Vyprší-li zákonná lhůta, považujte to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2022.