

Reklamační formulář

E-shop: Roberto Marketplace

Web: www.roberto-marketplace.cz

E-mail: info@roberto-marketplace.cz

Telefon: +420 608 003 916

Adresa pro zasílání reklamací: Komárovská 3043/7, Horní Počernice, Praha 9, PSČ 193 00

Na jiné adresy zaslané zásilky nejsou přijímány!

1. Informace o zákazníkovi:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

2. Informace o reklamovaném zboží:

Název zboží:

Číslo objednávky:

Datum zakoupení:

Datum doručení: (nepovinné)

3. Důvod reklamace:

Prosím, zaškrtněte jednu z možností a doplňte podrobnosti:

- Rozbití produktu v záruční době
- Rozbití produkt přepravou
- Vrácení zboží v zákonné lhůtě 14 dní od zakoupení zboží

4. Preferovaný způsob vyřízení reklamace:

Prosím, zaškrtněte jednu z možností:

- Vrácení peněz za zboží - možné pouze v zákonné lhůtě 14 dní od zakoupení zboží - produkt musí být nepoužitý v původním obalu a neporušen
- Výměna / oprava produktu

5. Další informace:

Datum podání reklamace:

Podpis zákazníka:

Pokyny k reklamaci:

Postup pro reklamaci:

- Přiložte popis závady – jasně popište problém se zbožím.
- Přiložte dokumentaci:
- Fakturu nebo její kopii s čitelným číslem dokladu.
- Případně číslo objednávky na objednávce nebo ručně.
- Přiložte platné kontaktní údaje – e-mail, telefon a adresu pro zpětné doručení.
- Pokud reklamujete poškození přepravou, připojte fotografie balení i produktu.

Kam zasílat dokumenty:

- E-mailem na: info@roberto-marketplace.cz
- Fyzicky spolu se zbožím na výše uvedenou adresu.

Osobní předání reklamací:

- Adresa: Komárovská 3043/7, Horní Počernice, Praha 9, PSČ 193 00
- Zboží lze zaslat jakýmkoliv přepravcem přímo na adresu – bez dobírky.

Otevírací doba pro osobní předání:

- Po–Čt: 10:00–14:00
- Pá– Ne a svátky: Zavřeno
- Mimo otevírací dobu je osobní předání možné pouze po předchozí telefonické domluvě na +420 608 003 916

Důležité informace:

- Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů od přijetí kompletní dokumentace a zboží.
- Reklamace bez jasné identifikace (důvod reklamace, číslo objednávky, kontaktní údaje) nemohou být zpracovány.
- Reklamace při nákupu na IČO: Při nákupu na firmu (IČO) je záruka dle zákona většinou zkrácena. Reklamace po této době nelze uznat.

Pro další informace nás kontaktujte:

- **E-mailem: info@roberto-marketplace.cz**
- **Telefonicky: +420 608 003 916**

Děkujeme za pochopení a spolupráci!

Tým Roberto Marketplace