

Vážení zákazníci,

rádi bychom Vás touto cestou požádali o **překontrolování právě dodané zásilky**. V případě, že zboží nebude odpovídat standardní kvalitě, případně počtu dodaných a fakturovaných kusů, neprodleně - nejpozději však do 1 pracovního dne od převzetí zásilky od přepravce, nás o této skutečnosti informujte buď telefonicky na **00420 777 939 646 PO-PÁ v době 8-17h** nebo emailem na [info@veselazena.cz](mailto:info@veselazena.cz). **Dovolili bychom si Vás upozornit, že na pozdější reklamace nebude brán zřetel.**

#### Postup při reklamaci:

- 1) Překontrolujte dodané zboží
- 2) Identifikujte, zda-li vady na zboží jsou způsobeny přepravou nebo chybným výrobním procesem
- 3) Informujte nás neprodleně o vadách nebo nesrovnalostech ve Vaší zásilce
- 4) **Při výrobních vadách** (nesouměrné rozměry, oloupaná barva, nekompletní zboží nebo poničený obal produktu) zašlete takový sortiment zpět a to:
  - a) Pokud jste si zásilku převzali na pobočce **zásilkovny**, využijte pro opětovné zaslání zásilky opět libovolnou pobočku zásilkovny a pro získání přepravního štítku využijte služby **REKLAMAČNÍHO ASISTENTA**, odkaz na tuto službu naleznete v emailu s vyřízením Vaší objednávky, dále postupujte dle daného návodu. Služba Reklamačního asistenta je účtována na náš vrub.  
V případě, že se rozhodnete této služby nevyužít a zašlete nám zásilku zpět jinou formou přepravy, proplatíme Vám náklady do výše 35Kč vč. DPH.
  - b) Pokud jste zásilku převzali od **jiného přepravce**, zvolte vždy nejlevnější formu přepravy – doporučujeme **Česká Pošta - obyčejný balík**. Na základě zaslání ofoceného nebo naskenovaného dokladu o zaslání zásilky, Vám přepravu následně proplatíme v plné výši na vámi uvedený bankovní účet.  
Pokud zvolíte jinou formu přepravy a cena bude vyšší než ve srovnání s nejlevnějším způsobem, vždy proplatíme náklady na dopravu do výše nejlevnější formy přepravy. Zásilku zašlete na kontaktní adresu **FLY BACK s.r.o., V RŮŽOVÉM ÚDOLÍ 513, KRALUPY NAD VLTAVOU, 27801** s vyplněným reklamačním formulářem, který najdete na zadní straně tohoto informačního letáku, a to nejpozději do 2 pracovních dnů. Pro urychlení celého procesu doporučujeme potřebné informace, popis vad a fotografie produktu zaslat emailem na adresu [info@veselazena.cz](mailto:info@veselazena.cz). Reklamaci budeme vyřizovat na naše náklady po obdržení reklamovaného zboží.  
Pro vyúčtování nákladu na dopravu, nám zašlete emailem na adresu [info@veselazena.cz](mailto:info@veselazena.cz) ofocený nebo naskenovaný doklad o zaslání zásilky.

#### 5) Poškození zboží způsobené dopravcem:

**PPL a ZÁSILKOVNA.cz** - zašlete nám fotografie poničeného produktu, včetně fotografií celého balíku a poničeného místa balíku, následně Vás budeme informovat o vyřizování reklamace ze strany přepravce a zašleme Vám pokyny pro další postup. V žádném případě do vyřízení reklamace nevyhazujte krabici, obalový ani výplňový materiál.

**Česká pošta** - odneste celý balík i s veškerým materiálem použitým k výplni na pobočku České pošty, kde vyplníte příslušný formulář k reklamaci. Váš balík je vždy pojištěn v hodnotě celkové dobírkové částky. Jakmile nám zašlete potvrzení o této reklamaci u České pošty, kde bude uvedeno, že reklamovanou výši dobírky Česká pošta poukáže na náš bankovní účet, obratem Vám zašleme novou kompletní zásilku a to zcela zdarma.

Děkujeme Vám za pochopení a těšíme se na další spolupráci.

#### UPOZORNĚNÍ:

**VÝROBKY DEKORATIVNÍHO NEBO ZDOBNÉHO CHARAKTERU NEJSOU HRAČKY!** Uchovávejte mimo dosah dětí. Mohou být křehké a může dojít ke snadnému poškození nebo rozbití a mohou obsahovat malé nebo drobné části, kdy hrozí nebezpečí spolknutí a udušení. Pokud dojde ke vdechnutí malé části, vyhledejte ihned lékařskou pomoc. Obal a obalové materiály rovněž ukládejte mimo dosah dětí, hrozí nebezpečí udušení.

Obalový materiál vyhoďte do tříděného odpadu.

S PŘÁNÍM VESELÉHO DNE, Vaše



## REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ / ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

**ZASÍLACÍ ADRESA:** FLY BACK s.r.o., V RŮŽOVÉM ÚDOLÍ 513, KRALUPY NAD VLTAVOU, 27801

**TELEFON** 00 420 777 939 646 PO-PÁ v době 8-17h

**EMAIL** [info@veselazena.cz](mailto:info@veselazena.cz) **WEB** [www.VESELAZENA.cz](http://www.VESELAZENA.cz)

ČÍSLO BANKOVNÍHO ÚČTU:

ČÍSLO FAKTURY:

KONTAKTNÍ OSOBA:

KONTAKTNÍ TELEFON:

Kód produktu	Počet kusů	Popis vady na zboží v případě reklamace



Váš eshop s originálními dárky a doplňky do bytu, domu a zahrady