

Reklamacie zboží

Jak postupovat při reklamaci

Pokud má dodaný produkt vadu, můžete ji reklamovat. Pro rychlé vyřízení postupujte podle následujících kroků. Tento formulář lze použít pro tištěné zboží i digitální obsah.

1	Informujte nás o reklamaci Napište na info@lumiraedu.cz . Uvedte číslo objednávky nebo variabilní symbol faktury, reklamovaný produkt, popis vady a požadovaný způsob vyřízení. Vyplněný formulář můžete přiložit k e-mailu nebo vložit do zásilky.
2	Přiložte podklady k posouzení U tištěného zboží doporučujeme připojit fotografie vady. Pokud je nutné zboží zaslat, bezpečně je zabalte a do balíku vložte vyplněný formulář. U digitálního obsahu popište zařízení, software a chybové hlášení; pokud je to možné, přiložte snímek obrazovky.
3	Zboží odešlete do skladu LUMIRA LUMIRA Education s.r.o. Polní 116 438 01 Nové Sedlo Zásilku neposílejte na dobírku. Doklad o odeslání si uschovejte.
4	Obdržíte potvrzení a výsledek Přijetí reklamace Vám písemně potvrdíme. Reklamaci spotřebitele včetně odstranění vady vyřídíme a o výsledku Vás informujeme nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

Možnosti vyřízení reklamace

Podle povahy vady a zákonných podmínek můžete požadovat opravu, dodání nové věci bez vady nebo dodání chybějící části. V případech stanovených zákonem můžete požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. U digitálního obsahu zajistíme nápravu v přiměřené době a bez značných obtíží.

Náklady reklamace: Je-li reklamace oprávněná, máte právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním. Doklad o těchto nákladech si proto uschovejte.

Formulář k reklamaci zboží

Adresát: LUMIRA Education s.r.o., Polní 116, 438 01 Nové Sedlo

E-mail: info@lumiraedu.cz

Jméno a příjmení / název kupujícího	
Adresa	
E-mail	
Telefon nepovinný údaj	
Číslo objednávky / variabilní symbol faktury	
Reklamovaný produkt	
Popis vady a kdy se projevila	
Požadovaný způsob vyřízení reklamace	

Datum uplatnění reklamace	Podpis kupujícího pouze při listinném podání

Způsob vyřízení zvolte podle povahy vady, například: oprava, dodání nového produktu, dodání chybějící části, přiměřená sleva nebo odstoupení od smlouvy. Konečný nárok se posuzuje podle zákonných podmínek.