



# Protocole de réclamation – l'application du droit relatif à l'exécution défectueuse

Veuillez procéder selon les instructions suivantes:

1. Renvoyer la marchandise à l'adresse: **Web Retail s.r.o., Politických vězňů 1597/19, 110 00, Prague 1, République tchèque**
2. Renvoyer la marchandise dans son emballage d'origine non altéré si possible et protégé par une couche supplémentaire suffisante.
3. Nous recommandons d'assurer le colis et de le munir d'étiquette avec symboles de produits fragiles.
4. Intégrer ce formulaire dûment rempli au colis:

## Partie de réclamation (à remplir par le client):

Nom: .....  
Adresse: .....  
Téléphone: ..... E-mail: .....

## Produit faisant l'objet de la réclamation:

Nom du produit: .....  
Numéro de commande: ..... Numéro de facture: .....  
Description du défaut: .....  
.....  
.....  
Date de la vente<sup>1</sup>: .....  
**Solution souhaitée** <sup>2</sup>: réparation / échange (rayer la mention inutile)  
Le: ..... Signature du client: .....

## Compte-rendu du traitement de la réclamation (à remplir par le vendeur):

**Solution apportée:** .....  
**Déclaration du vendeur**<sup>3</sup>: .....  
.....  
Date de notification de la réclamation: .....  
Date de réception de la marchandise: .....  
Date de traitement de la réclamation<sup>4</sup>: .....  
Remis par (signature du vendeur): ..... Reçu: .....

<sup>1</sup>Indiquer la date de livraison de la marchandise.

<sup>2</sup>Le vendeur accepte la solution souhaitée du client si celle-ci est réalisable et adéquate. Si le vendeur refuse de réparer ou de remplacer la marchandise ou s'il ne parvient pas à la réparer dans un délai de 30 jours ou dans le cas où le défaut se présente à répétition, le consommateur peut résilier le contrat ou demander une réduction raisonnable du prix d'achat.

<sup>3</sup>Pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation résultant de contrats d'achat, l'autorité compétente est l'Inspection tchèque du commerce ayant son siège à Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Numéro d'identification: 000 20 869, adresse Internet: <http://www.coi.cz>. La plate-forme pour la résolution des litiges en ligne disponible sur Internet à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr> peut être utilisée pour résoudre les différends entre un vendeur et un acheteur résultant de contrats d'achat.

<sup>4</sup>Dans le cas de règlement de la réclamation par la réparation, la durée de responsabilité des défauts est prolongée de la durée nécessaire à la réparation. Dans le cas de règlement de la réclamation par l'échange de marchandises, la période de responsabilité des défauts n'est pas renouvelée.