



## Uplatnění reklamace / Making a complaint

**Adresát / Addressee:**

IQOS boutique  
Philip Morris ČR a.s.  
Vítězná 1  
284 03 Kutná Hora  
Česká republika  
IČO: 148 03 534, DIČ: CZ 148 03 534

**Údaje o zákazníkovi / Customer**

Jméno a příjmení zákazníka / Customer Name, Surname: \_\_\_\_\_

Datum narození / Date of birth: \_\_\_\_\_

E-mail / E-mail: \_\_\_\_\_

Číslo bankovního účtu (IBAN) / Bank account No.: \_\_\_\_\_

Kód banky / Bank code: \_\_\_\_\_

Číslo objednávky /  
Order Number:

Datum objednávky /  
Order Date:

**Součástky IQOS zařízení, kterých se reklamace týká (označte prosím typ součástky) / IQOS components affected by this complaint (please mark the component type)**



IQOS NAHRÍVAČ / HOLDER     IQOS KAPESNÍ NABÍJEČKA / POCKET CHARGER     JINÉ / OTHER: \_\_\_\_\_

**Druh závady (označte prosím křížkem druh závady) / Type of Defect (please mark the type of defect with an X)**

- Vada materiálu (např. zlomená nahřívací čepel) / Material Defect (e.g. broken heater blade)
- Chybná funkce LED světla / Faulty LED light
- Přístroj se správně nenabíjí / Device does not charge correctly
- Jiné (prosím, vepište) / Other (please fill in): \_\_\_\_\_

V souladu s ust. § 2165 a § 2169 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, Vás tímto žádám o vyřešení reklamace formou popsanou níže, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů od převzetí reklamace. / In accordance with sections 2165 and 2169 par. 1 of Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, I hereby request that you resolve my complaint in one of the ways described below without undue delay, no later than within 30 days from receipt of complaint.

**Své právo na řešení reklamace si přeji uplatnit formou / I wish to exercise my right to resolve the complaint in the following way:**

- Opravy / Repair
- Výměny vadné součástky zařízení IQOS / Replace defective components of IQOS
- Jiné (prosím, vepište) / Other (please fill in): \_\_\_\_\_

Datum a podpis zákazníka /  
Date and Customer Signature

K reklamaci přikládám / I attach to my complaint:

- Kopie daňového dokladu / Copy of tax document
- Reklamované zboží / Claimed goods

---

## **Reklamační protokol (servisní část) / Complaint Report (service part)**

(vyplňuje prodávající nebo jím pověřená osoba v případě osobního uplatnění reklamace) / (filled in by vendor or authorised person if complaint is made in person)

**Vyjádření prodejce** (obsahuje datum a vyjádření k reklamaci zákazníka) / **Vendor's Statement** (contains date and comments regarding customer's complaint):

Podpisem níže potvrzuji převzetí reklamace v níže uvedený den. / By signing below I confirm receipt of the complaint on the date stated below.

Datum a podpis prodávajícího nebo jím pověřené osoby /  
Date and signature of Vendor or Authorised Person