

## Príloha A: Vzor reklamačného protokolu

### Reklamačný protokol

Tento formulár slúži na zaznamenanie podrobností o reklamovanom tovare:

1. Dátum prijatia reklamácie: \_\_\_\_\_
  2. Objednávka č.: \_\_\_\_\_
  3. Meno zákazníka: \_\_\_\_\_
  4. Kontakt na zákazníka: \_\_\_\_\_
  5. Popis reklamovaného tovaru:
    - Názov: \_\_\_\_\_
    - Kód produktu: \_\_\_\_\_
    - Množstvo: \_\_\_\_\_
  6. Dôvod reklamácie: \_\_\_\_\_
  7. Požadovaný spôsob riešenia (výmena / vrátenie peňazí / oprava / iné):  
\_\_\_\_\_
  8. Stav tovaru pri prijatí: \_\_\_\_\_
  9. Priložené doklady: faktúra / potvrdenie o doručení / iné: \_\_\_\_\_
  10. Vyjadrenie zodpovednej osoby: \_\_\_\_\_
- Podpis zodpovednej osoby: \_\_\_\_\_ Dátum: \_\_\_\_\_
- Podpis klienta: \_\_\_\_\_

## Príloha B: Formulár pre spätné prijatie vratky

Formulár pre spätné prijatie vratky – klientom zaslaný tovar

1. Názov klienta: \_\_\_\_\_
2. Dátum doručenia do skladu: \_\_\_\_\_
3. Číslo objednávky / faktúry: \_\_\_\_\_
4. Dôvod spätného doručenia: \_\_\_\_\_
5. Identifikácia koncového zákazníka (ak je známa): \_\_\_\_\_
6. Popis tovaru:
  - Produkt: \_\_\_\_\_
  - Kód: \_\_\_\_\_
  - Množstvo: \_\_\_\_\_
  - Stav: (neporušený / poškodený / iné): \_\_\_\_\_
7. Priložená dokumentácia: (označte)
  - Faktúra / Objednávka
  - Reklamačný protokol
  - Vyjadrenie klienta k dôvodu vrátenia
  - Iné: \_\_\_\_\_

Vyhlásenie klienta:

Vyhlasujem, že uvedený tovar bol vrátený v súlade s internými predpismi a jeho pôvod je preukázateľný.

Podpis zodpovednej osoby klienta: \_\_\_\_\_ Dátum \_\_\_\_\_

Schválenie fulfillmentu : \_\_\_\_\_

## **Príloha C: Schéma toku vratky – od zákazníka po zaradenie do skladu**

1. ZÁKAZNÍK → (zaslanie vratky) → KLIENT (e-shop)

2. KLIENT:

- Vybaví reklamáciu / odstúpenie od zmluvy
- Skontroluje tovar, zaeviduje interné dôvody
- Pripraví sprievodnú dokumentáciu (viď Prílohy A a B) a podľa postupov smernica vratky
- Odošle tovar späť do fulfillment skladu

3. FULFILLMENT SKLAD:

- Prijatie zásielky na rampe
- Kontrola dokumentácie a tovaru
- Zápis do systému ako „Vratka“
- Fyzická evidencia (schválené zaskladenie)
- Komunikácia s klientom v prípade nezrovnalostí

4. ZÁVER:

- Zaradenie do skladu ako predajný / nepredajný kus
- Alebo ekologická likvidácia / spätné zaslanie klientovi