

# SMERNICA VRATKY

---

## Prijímanie a evidencia vráteného tovaru (vratiek)

Táto smernica stanovuje záväzný postup pre prijatie, evidenciu, kontrolu a pohyb vráteného tovaru (ďalej len „vratka“) do skladu prevádzkovaného spoločnosťou SpeDKA s.r.o. (ďalej len „fulfillment“) a v prípade, že vrátenia rieši klient (e-shop) vo vlastnej réžii.

### 1. Zásady manipulácie s vráteným tovarom

- Fulfillment prijíma vratky výhradne na základe doručenej zásielky s úplnou dokumentáciou.
- Bez riadnej dokumentácie nie je možné vratku prijať, zaevidovať ani poskytnúť spätnú väzbu.
- Všetky pohyby tovaru v sklade musia byť zaevidované výhradne v ERP/WMS systéme fulfillment spoločnosti.
- Klient nemá oprávnenie vykonávať zásahy do ERP/WMS z hľadiska skladových pohybov.

### 2. Prijatie vratky

- Každá zásielka označená ako vratka musí obsahovať identifikáciu objednávky, meno zákazníka, dôvod vrátenia a sprievodný dokument.
- Vratka bude odmietnutá, ak chýba dokumentácia, nie je identifikovateľný pôvod tovaru alebo tovar nepatrí do skladu klienta.

### 3. Evidencia vratky

- Po prijatí vratky s kompletnou dokumentáciou sa vykoná fyzická kontrola, evidencia v ERP/WMS a prípadne fotodokumentácia.
- Zaevidovanie do systému vykonáva výhradne poverený pracovník fulfillment spoločnosti.

### 4. Pohyb tovaru v systéme ERP/WMS

- Každý pohyb tovaru musí byť zdokumentovaný v systéme WMS.
- Klient nemá právo samostatne vykonávať žiadne skladové zápisy, alebo korekcie v ERP.

## 5. Komunikácia s klientom

- Každá prijatá alebo odmietnutá vratka bude klientovi oznámená do 24 hodín.
- Neidentifikovateľné položky budú po 30 dňoch zlikvidované alebo skladované na náklady klienta.

## 6. Zodpovednosť a výluky

- Fulfillment nenesie zodpovednosť za tovar bez dokumentácie alebo nepreukázateľného pôvodu.
- Všetky náklady za chybné alebo neoprávnené vrátenie znáša klient.

## 7. Prílohy smernice

- Príloha A: Vzor reklamačného protokolu
- Príloha B: Formulár pre spätné prijatie vratky
- Príloha C: Schéma toku vratky – od zákazníka po zaradenie do skladu

## 8. Reklamácie a vratky riešené klientom vo vlastnej réžii

- Klient nesie plnú právnu a vecnú zodpovednosť za pôvod, stav a právny dôvod spätného doručenia tovaru.
- Klient je povinný preukázať pôvod a dôvod vrátenia každého tovaru, ktorý doručí do fulfillment skladu.
- Tovar bez dokladov bude evidovaný ako "pôvod neznámy" a bez potvrdenia nebude zaradený do skladu.
- Fulfillment si vyhradzuje právo takýto tovar odmietnuť alebo účtovať poplatky za skladovanie či likvidáciu.

## 9. Identifikovateľnosť zásielok a zákaz manipulácie s prepravnými štítkami

- V prípade, že klient (e-shop) vybavuje reklamácie a vratky vo vlastnej réžii a následne zasiela tovar späť do fulfillment skladu, platia nasledujúce povinnosti:
- Zákaz znehodnocovania prepravných štítkov:
- Klient nesmie znehodnocovať, prelepovať ani inak odstraňovať pôvodné prepravné štítky (najmä označenie kuriéra, číslo zásielky, meno adresáta a adresu doručenia).
- Pôvodné štítky slúžia ako dôležitý dôkazný prvok pri identifikácii zásielky a jej priradení ku konkrétnej objednávke alebo zákazníkovi.
- V prípade znehodnotenia štítku bude zásielka evidovaná ako neidentifikovateľná vratka a umiestnená do karanténneho skladu.
- Povinnosť predbežného zaslania zoznamu tovaru:
- Klient je povinný minimálne 24 hodín pred doručením vratky zaslať elektronický zoznam zasielaného tovaru na zodpovedný kontakt fulfillment skladu.
- **Tento zoznam musí obsahovať:**
- Číslo objednávky (zákazníka)

- Názov a kód tovaru
- Množstvo
- Číslo zásielky/kuriéra (tracking)
- Prípadne dôvod vrátenia a meno koncového zákazníka
- Bez tohto zoznamu nemusí byť zásielka prijatá ani zaevidovaná, alebo bude vrátená späť klientovi na jeho náklady.
- Dôsledky nedodržania:
- V prípade porušenia týchto povinností fulfillment nenesie zodpovednosť za nepriradenie tovaru ku konkrétnej objednávke a zároveň si vyhradzuje právo účtovať poplatky za administratívne náklady a skladovanie.
- 

### **Zmluvná klauzula**

- Klient berie na vedomie, že v prípade, ak vybavuje reklamácie a vrátenie tovaru vo vlastnej réžii, nesie výhradnú zodpovednosť za pôvod, obsah a dôvod spätného zaslania tovaru do skladu fulfillment partnera. Spoločnosť SpeDKa s.r.o. nie je povinná takýto tovar zaevidovať ako skladovú zásobu, pokiaľ nie je preukázaný jeho pôvod, dôvod vrátenia a riadna identifikácia zásielky. V prípade neopodstatneného vrátenia si fulfillment vyhradzuje právo účtovať poplatok za manipuláciu, skladovanie alebo ekologickú likvidáciu.

Táto smernica vratiek v rámci logistických a skladových služieb je platná od 1. 4. 2024