



SMERNICA NEUZNANÉ REKLAMÁCIE KURIEROM

Postup pri reklamáciách, ktoré neuznal kuriér podľa VOP

Účel smernice:

Cieľom tejto smernice je definovať jasný postup pri riešení reklamácií tovaru, ktorý nebol uznaný kuriérom podľa Všeobecných obchodných podmienok (VOP) kuriéra, a to v súlade s Obchodnými podmienkami (OP) fulfillmentu. Tento postup má zabezpečiť správne zdokumentovanie a spracovanie neuznaných reklamácií v rámci našich interných procesov.

1. Podmienky neuznanej reklamácie kuriérom

Kuriér je povinný počas doručovania tovaru vykonať vizuálnu kontrolu tovaru. Ak kuriér neuzná poškodenie alebo nehody s tovarom na základe svojich **Všeobecných obchodných podmienok (VOP) pri odovzdaní zásielky**, je klient (e-shop) povinný vykonať ďalšie kroky na riadne zdokumentovanie reklamácie, aby mohla byť správne posúdená a spracovaná podľa **OP fulfillmentu**.

2. Dokumentácia a postup pri zaslaní neuznanej reklamácie

Ak reklamácia nebola uznaná kuriérom, tzn. poškodenie tovaru, nesprávne množstvo alebo iné poškodenia, klient (e-shop) je povinný zaslať tovar späť na fulfillment sklad s riadnou dokumentáciou:

1. Nadobúdacia faktúra (VYŽADOVANÁ):

- Každá reklamácia musí byť podporená **nadobúdacou faktúrou**, ktorá jednoznačne preukazuje, že tovar bol zakúpený a doručený k zákazníkovi. Táto faktúra musí byť súčasťou dokumentácie zaslanej spolu s vráteným tovarom v nákupnej cene.

2. Zamietnutie kuriéra (VYŽADOVANÉ):

- Klient musí k reklamácií pripojiť oficiálne **zamietnutie zo strany kuriéra** podľa podmienok stanovených v **Všeobecných obchodných podmienkach (VOP) kuriéra**. Toto zamietnutie musí obsahovať:
 - Dátum a čas zamietnutia,
 - Dôvod zamietnutia (napr. poškodenie tovaru pri preprave, nesúlad s pôvodným stavom atď.),
 - Podpis kuriéra a zákazníka.

3. Fotodokumentácia (VYŽADOVANÁ):

- Fotografie poškodeného tovaru a jeho obalu sú nevyhnutné pre posúdenie reklamácie. Fotodokumentácia musí zahŕňať:
 - Jasné zábery poškodeného tovaru, s detailom poškodenia,
 - Celkové zábery balenia a obalu, ktoré ukazujú poškodenie spôsobené počas prepravy.
- Fotografie musia byť zaslané elektronicky na adresu fulfillment skladu k každému reklamovanému tovaru.

4. Lehota na zaslanie tovaru a dokumentácie

- Reklamácia musí byť doručená na fulfillment sklad **do 5 pracovných dní od zamietnutia kuriérom** v súlade s podmienkami uvedenými v **VOP kuriérov**. Ak tovar a dokumentácia nebudú doručené v tejto lehote, reklamácia bude považovaná za neoprávnenú a nebude ďalej riešená.

5. Spracovanie reklamácie na fulfillment sklade

- Po doručení tovaru a dokumentácie fulfillment sklad vykoná:
 - **Kontrolu tovaru** a porovnanie s priloženou dokumentáciou,
 - **Posúdenie poškodenia** a rozhodnutie o ďalšom postupe.
- V prípade, že reklamácia je uznaná, tovar bude zaradený na príslušnú skladovú pozíciu pre účely posítenia v zmysle interných postupov fulfillmentu.
- **Ak reklamácia nie je uznaná**, tovar zasielame na náklady klienta späť na jeho adresu.

6. Zodpovednosť a dôsledky nesplnenia podmienok

- **Klient (e-shop)** nesie zodpovednosť za správne zaevidovanie reklamácií a správnosť zaslanej dokumentácie. Ak nebudú splnené požiadavky na dokumentáciu (nadobúdacia faktúra, zamietnutie kuriéra, fotodokumentácia), reklamácia nebude uznaná.
- Ak bude tovar zaslaný nesprávne alebo nebude doručený v požadovanej kvalite a dokumentácii, náklady na opätovné doručenie a spracovanie znáša klient.

7. Záver

Týmto postupom sa zabezpečuje transparentné riešenie reklamácií, ktoré neuznal kuriér, a zároveň ochrana práv všetkých zúčastnených strán. Každá reklamácia, ktorá nebude splňovať podmienky stanovené v tejto smernici a v OP Fulfillment, ktoré sa odkazujú na **VOP kuriérov**, bude považovaná za neoprávnenú a nebude ďalej spracovávaná.

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