

## **POSTUP PŘI PŘEVZETÍ ZÁSILKY A NÁSLEDNÉ UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

### **Povinnosti zákazníka:**

#### **Převzetí zásilky**

Při příjmu zásilky je příjemce povinen každý jednotlivý kus zásilky pečlivě fyzicky a vizuálně zkontrolovat. Zboží (dveře, zárubně, kování, podlahy) je vždy velice důkladně zabaleno a před samotným odesláním zkontrolováno a je pořízena fotodokumentace + kamerový záznam. V případě, že je zásilka zjevně nebo fyzicky poškozená, je postup následující:

- Příjemce uvede výhradu o poškození řidiči do doručujícího listu přepravce. Příjemce musí vlastnoručně napsat „**přijato s výhradou**“ a rozepsat poškození.
- Příjemce sepiše ihned při doručení reklamační protokol. V případě, že doručující řidič nemá reklamační protokol k dispozici, je možné sepsat zápis o poškození na volný papír (zápis musí obsahovat, datum doručení zásilky a zjištění škody, číslo zásilky, název a adresu příjemce, popis zjištěného poškození, podpis doručujícího řidiče a přebírající osoby)

#### **Pokud doručující řidič odmítne tento zápis zhotovit, nemusí příjemce zásilku přijmout!**

- Razítka, která obsahují poznámky „S VÝHRADOU“ nebo zápis, který obsahuje jen poznámku „s výhradou“, nemůžou být v tomto případě akceptovány. Výhrada musí být vždy specifikována (poškozeno, promočeno, zničeno apod.)

- zákazník informuje o škodní události e-shop / prodejce (email: [nejdvere@gmail.com](mailto:nejdvere@gmail.com))

- 1.) Reklamacie musí být podána vždy písemnou formou
- 2.) Pokud zákazník sepiše reklamační protokol, není to ještě uplatnění reklamace. Tato musí být ještě zaslána písemně.
- 3.) Reklamacie musí vždy obsahovat:
  - Číslo zásilky (v případě, že se jednalo o paletu a číslo zásilky neznáte, je nutné doplnit přesné datum, adresu a název odesílající firmy a stejně tak i příjemce)
  - Rozsah poškození (možnost opravy nebo slevy)
  - Přesnou identifikaci poškozeného zboží a přesný počet poškozených kusů
  - Popis balení zásilky
  - Foto poškozené zásilky i jejího obalu (foto by mělo obsahovat celkový pohled na poškozené zboží, detailnější pohled na poškozené části, foto obalu, foto vnitřku zásilky + výplň kartonu)
- 4.) Během reklamačního řízení (do doby uzavření reklamace) prosím ponechávejte zboží **ve** stavu v jakém Vám bylo doručeno a to pro případ ohledání zásilky. Jestliže je jakkoliv upraveno nebo nese známky použití nelze reklamaci uznat.
- 5.) Skryté vady z přepravy je nutné reklamovat co nejdříve, maximálně do 3 dnů od doručení zásilky. Delší termín dopravce neakceptuje.
- 6.) Skryté vady od výroby je nutné reklamovat co nejdříve, maximálně do 3 dnů od doručení zásilky. Delší termín prodejce neakceptuje.
- 7.) Dle silničního řádu má dopravce na řešení reklamace až **3** měsíce, v rámci zlepšování kvality služeb se však snažíme tuto dobu zkracovat maximálně na 30 dní.
- 8.) Veškerá komunikace probíhá v písemné formě, pokud bude reklamační oddělení potřebovat cokoli doložit, bude Vás kontaktovat. Konečné stanovisko též obdržíte v písemné formě.
- 9.) Faktury na zboží zasílejte pouze tehdy, až budete reklamačním oddělením písemně vyzváni. V opačném případě zde budou Vaše faktury drženy po celou dobu reklamačního řízení a v případě zamítnutí případu budou bez proplacení vráceny.