
REKLAMÁCIE PRE SKLAD:

Všetky reklamácie si prosím registrujte cez svoj aktívny účet na našom ALSO webshope – reklamácie (nájdete na hornej lište)

a) chýbajúci tovar v zásielke

- overte stav obalu tovaru či nie je poškodený a nemohlo dôjsť k vykradnutiu balíka (nutné prekontrolovať či originálna páska nie je prelepená inou, neoriginálnou páskou alebo či originálna páska nie je rozrezaná – nutné skontrolovať zo všetkých strán prepravného balíka)
- overte, že ste obdržali všetky balíky, ktoré boli k faktúre vytvorené
- pokiaľ je to v poriadku pravdepodobne došlo k chybe v sklade pri odosielaní tovaru, v opačnom prípade sa jedná o **reklamáciu prepravy** a je nutné postupovať podľa inštrukcií uvedených nižšie
- založte si reklamáciu **chýba tovar/balík**

b) prišiel iný tovar ako je fakturované

- overte podľa čísla balíku, či zásielka, ktorú priviezol vodič skutočne patrí Vám (tovar, ktorý je fakturovaný inému zákazníkovi – založte si reklamáciu – **doručený tovar navyše**)
- pokiaľ ste obdržali tovar so svojou faktúrou, ale obsah sa líši, založte si reklamáciu - **chybne doručené**

Aj keď sú reklamácie riešené v sklade v Poľsku, je možné ich stav overiť na zákazníckom oddelení telefonicky alebo e-mailom (vždy uvádzajte číslo zásielky alebo faktúry).

Reklamáciu je nutné nahlásiť ihneď, a to po doručení a následnej kontrole stavu tovaru. Na neskoršie reklamácie nie je možné brať ohľad a môžu byť zamietnuté.

REKLAMÁCIA PREPRAVY

Pri preberaní tovaru od prepravnej spoločnosti, **je nutné vizuálne prekontrolovať stav tovaru**, či nie je kartón poškodený alebo či nie je originálna páska bielo zelená prelepená inou neoriginálnou páskou a pod. V prípade paletových zásielok, je nutné prekontrolovať, či je paleta prepásaná štyrmi bielymi páskami. **V prípade akýchkoľvek pochybností** o tom, že by doručený tovar v zásielke nemusel byť v poriadku, pásky Also alebo biele pásky na paletách budú chýbať, budú poškodené, alebo bude poškodený samotný obal zásielky, **je NUTNÉ ZAPÍSAŤ POZNÁMKU K PREBERANEJ ZÁSIELKE do zvozovej listiny prepravcu.** (napr. narazený roh kartónu, diera v balíčku – pravdepodobnosť vykradnutia, chýbajúce originálne pásky apod.).

Škodný protokol je nutné spísať ihneď na mieste s vodičom!

Zápis do zvozovej listiny je minimum, na základe ktorého začne Zákaznícky Servis Also riešiť škodnú udalosť s prepravcom.

a) vodič priviezol poškodenú zásielku

- v prípade veľkého poškodenia je najlepšie zásielku neprevziať a ako dôvod neprevzatia napísať na súpisku zásielok „Odmietnuté z dôvodu poškodenia
- v prípade, že zásielku budete preberať, je nutné zapísať k číslu balíčka (v mieste kde potvrdzujete pečiatkou a podpisom prevzatia) poznámku o poškodení balíčku (napr. narazený roh kartónu, diera v balíčku a pod.). O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu zásielky musí byť ihneď spísaný zápis o škode.
- pokiaľ po rozbalení zbadáte, že je tovar skutočne poškodený alebo v zásielke niečo chýba (bola vykradnutá), toto nafoťte aj s poškodeným obalom, s číslom faktúry a s číslom konkrétneho balíčku a registrujte si reklamáciu – **prepravný obal/tovar poškodený**
Reklamácia bude predaná na DPD, kde bude podložená Vaším zápisom pri prevzatí.

b) vodič priviezol zásielku v poriadku, ale tovar je vo vnútri poškodený (skrytá vada)

- Ak nie je poškodenie alebo čiastočná strata obsahu Zásielky pri jej odovzdaní a prevzatí príjemcom zjavná, je príkazca, príp. v jeho mene **príjemca zásielky povinný oznámiť zasielateľovi vznik škody bez zbytočného odkladu** potom, čo ju zistil, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia zásielky
- ihneď po zistení poškodenia tovaru, toto nafoťte aj s obalom, aby bolo vidieť, že obal pri doručení tovaru nebol poškodený, kontaktujte prepravcu aby s Vami spätne spísal škodový zápis, a založte si reklamáciu – **originálny obal neporušený/tovar poškodený**
- v popise reklamácie uveďte aj ako bol tovar zabalený
- na základe protokolu bude začaté reklamačné konanie s prepravcom

!!! Prosíme o dôslednosť pri preberaní tovaru a spisovaní reklamačného protokolu, je to nutné pre ďalšie riešenie reklamácie. Na neskoršie reklamácie nemusí byť braný ohľad, pretože nie je jasné kedy k poškodeniu alebo k strate zásielky došlo (vid'. Rámcová zmluva, odst. 3)!!!

Overenie statusu zásielky

- overte (u svojho obchodného zástupcu) či Vami objednaný tovar bol skutočne fakturovaný a či bola zásielka odoslaná zo skladu.
- pokiaľ Vám nebol tovar dodaný do 3 pracovných dní odo dňa odoslania, založte si reklamáciu

Chýba tovar/balík

- potvrdenie o doručení zásielky Vám odošle zákaznícky servis po zaslaní požiadavky mailom

V prípade akýchkoľvek nejasností prosím kontaktujte zákaznícky servis na mailovej adrese reklamacie@also.com