



# Ako správne prevziať zásielku

## 5 krokov, ktoré ochránia vás aj váš tovar

Mnohí zákazníci robia chybu, že zásielku od kuriéra prevezmú a podpisom potvrdia jej **bezchybné prevzatie**, aj keď je na obale viditeľné poškodenie. Takýto podpis však môže neskôr výrazne skomplikovať alebo úplne znemožniť reklamáciu. Aby ste sa vyhli nepríjemnostiam, stačí dodržať pár jednoduchých pravidiel:

### 1. Skontrolujte obal ešte pred podpisom

Pri preberaní tovaru si balík vždy **dôkladne prezrite**. Ak má obal trhliny, preliačiny, je rozmočený alebo inak poškodený, môže to znamenať, že aj samotný tovar je vnútri poškodený.

### 2. Nebojte sa zásielku otvoriť

Ako kupujúci máte **právo zásielku otvoriť a skontrolovať obsah** pred tým, než podpíšete prevzatie. Kuriér je povinný vám to umožniť. Skontrolujte, či je tovar kompletný, či nechýbajú časti balenia a či samotný výrobok nie je mechanicky poškodený.

### 3. Všetko zaznamenajte do škodového zápisu

Ak objavíte akékoľvek poškodenie obalu alebo tovaru, **trvajte na vyhotovení škodového zápisu**. Kuriér vám poskytne formulár, kde sa uvedie rozsah a povaha škody. Vy si kópiu nechajte pre seba – len s týmto dokumentom môžeme efektívne riešiť reklamáciu.

### 4. Nepodpisujte „bez výhrad“, ak výhrady máte

Podpis „bez výhrad“ znamená, že ste tovar prevzali v poriadku. Ak je balík alebo tovar poškodený, podpis bez poznámky vás pripraví o možnosť reklamácie. Stačí krátko zapísať: „poškodený obal“ alebo „chýba časť balenia“.

### 5. Pri osobnom odbere kontrolujte hneď na mieste

Ak si tovar preberáte osobne, odporúčame zásielku otvoriť priamo pri prevzatí a uistiť sa, že je všetko v poriadku.

### Čo robiť, ak bol obal v poriadku, ale produkt je poškodený?

Môže sa stať, že obal je neporušený, no po rozbalení zistíte poškodenie spotrebiča alebo výrobku. V takom prípade je potrebné:

- vyhotoviť fotodokumentáciu poškodeného produktu,
- spolu s tým odfoťiť aj obalový materiál, v ktorom bol výrobok doručený,
- obal odporúčame „napasovať“ späť na produkt a urobiť zábery tak, aby bolo zreteľne viditeľné, že na mieste poškodenia produktu nebol obal poškodený.

Tieto fotografie sú nevyhnutné pre dodatočné uznanie reklamácie.

### Ako správne nafotiť poškodený produkt pre reklamáciu

1. **Odfotografujte celý produkt** – z viacerých strán, aby bolo jasné, že ide o váš tovar.
2. **Zachyťte detail poškodenia** – priblížte miesto, kde je tovar poškodený (preliačina, prasklina, škrabanec a pod.).
3. **Odfotografujte obal** – krabicu alebo fóliu, v ktorej bol produkt doručený.
4. **Spojte produkt s obalom** – položte obal späť na produkt (alebo vedľa neho) a spravte snímku tak, aby bolo zreteľne viditeľné, že na mieste poškodenia produktu nebol obalový materiál poškodený.
5. **Zachyťte prepravné štítky** – urobte záber aj na prepravný štítok alebo čiarový kód na obale (pre jednoznačnú identifikáciu zásielky)