

## Reklamačný poriadok

Záručná lehota na výrobky poskytované firmou MODERNA, s.r.o. je dva roky. Táto lehota sa vzťahuje na fyzikálne vlastnosti výrobkov. Lehota sa nevzťahuje na poškodenia spôsobené neodborným manipulovaním a poškodenia spôsobené pri vlastnej preprave tovaru zákazníkom.

MODERNA, s.r.o. rozhodne o oprávnenosti reklamácie ihneď po posúdení oprávnenou osobou, najneskôr však do 30 dní. Ak sa jedná o poškodený tovar, 30- dňová lehota na rozhodnutie sa začína rátať odo dňa prevzatia poškodeného tovaru firmou MODERNA, s.r.o.

Pre jednoduché vybavenie reklamácie je zákazník povinný vypísať reklamačný list. Tento reklamačný list pošle zákazník do MODERNA, s.r.o. a nalepí ho aj na reklamovaný tovar, ktorý zákazník vracia do MODERNA, s.r.o. Ak na reklamovanom tovare nie je reklamačný list vodič má prísny zákaz takýto tovar od zákazníka prebrať.

### **Reklamačný list musí obsahovať tieto náležitosti:**

- číslo dodacieho listu, na ktorom sa reklamovaný tovar nachádza
- názov zákazky/ objednávky
- číslo balíka, v ktorom sa tovar nachádza
- dôvod reklamácie(poškodený tovar, chybné dodaný tovar, nedodaný tovar,...)
- typ reklamovaného tovaru(kód tovaru)
- množstvo reklamovaného tovaru
- rozmery reklamovaného tovaru
- ak ide o poškodený tovar, je nutné napísať, či došlo k poškodeniu obalu

### **Preberanie tovaru zákazníkom:**

- a) ak sa u zákazníka vykladajú celé kontajnery s tovarom, zákazník má 24 hodín na prevzatie tovaru,
- b) ak sa u zákazníka vykladajú len balíky, zákazník je povinný si tento tovar prebrať ihneď pri vykládke. Svojim podpisom potvrdzuje prebratie tovaru a množstva balíkov.