

# Postup při reklamačním řízení zboží

## 1. ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ

Zákazník zjistí, že dodané zboží:

- je poškozené (např. poškozené obaly, rozbité lahve, promáčklé sudy)
- je zkažené nebo jinak nevhodné ke konzumaci
- nesouhlasí s objednávkou (špatný typ alkoholu, jiné množství, chybějící položky)
- má nevyhovující kvalitu

## 2. ZAZNAMENÁNÍ VADY / DOKUMENTACE

Při převzetí je zákazník povinen vše pečlivě zkontrolovat a:

- provést fyzickou kontrolu
- zaznamenat vady do dodacího listu (v přítomnosti řidiče, pokud možno),
- pořídit fotografie vadného zboží (balení, čárové kódy, vady, etikety, datum spotřeby),
- uchovat vadný produkt odděleně (pokud to umožňují hygienické podmínky)

## 3. NEODKLADNÉ OZNÁMENÍ REKLAMACE

- Reklamační oznámení by měla být oznámena ve lhůtě do 24 hodin od převzetí zboží.
- Reklamaci lze nahlásit:
  - e-mailem na [eshop@rojal.cz](mailto:eshop@rojal.cz) (včetně popisu vady, čísel faktur, fotodokumentace) vyplněním reklamačního formuláře, který je ke stažení zde [https://eshop.rojal.cz/upload\\_files/files/reklamacni-protokol-rojal.pdf](https://eshop.rojal.cz/upload_files/files/reklamacni-protokol-rojal.pdf)  
Pokud je vada zjevná při převzetí, doporučujeme **zapsat výhradu ihned do dodacího listu!**
  - osobně v prodejně, kde bylo zboží zakoupeno

## 4. ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE VELKOOBCHODEM

- reklamaci zaevidujeme
- posoudíme v kooperaci s dodavatelem její oprávněnost (můžeme požadovat vrácení zboží nebo zaslání zboží na kontrolu),
- ve stanovené lhůtě rozhodneme – zpravidla do 30 dnů

## 5. MOŽNÉ VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Výměna zboží za nové
- dobropis (peněžní kompenzace – sleva nebo vratka)
- vrácení peněz
- jiná forma dohody (např. sleva z příští faktury)