



# Reklamačný riad spoločnosti Allegro Slovakia s.r.o.

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len "**reklamačný poriadok**") upravuje postup pri reklamáciách Služieb poskytovaných spoločnosťou, IČO: 35950226, so sídlom Prievozská 4D, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 09, zapísanou v obchodnom registri vedenom , zapísanou v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Bratislave pod sp. Zn. 37185/B (ďalej len "**Allegro Slovakia**").
- 1.2. Pojmy začínajúce sa veľkými písmenami, ktoré nie sú v tomto dokumente definované, majú význam, ktorý je im priradený vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti Allegro Slovakia (ďalej len "**VOP**").

## 2. SERVISNÉ CHYBY

- 2.1. Na účely tohto reklamačného poriadku sa vadou Služieb rozumie poškodenie, zničenie alebo strata Zásielky.
- 2.2. Poškodením Zásielky sa rozumie poškodenie obsahu Zásielky, ktoré je možné opraviť alebo ktoré nie je možné opraviť, ak je možné obsah Zásielky používať na pôvodný účel bez opravy. Zničením Zásielky sa rozumie poškodenie obsahu Zásielky, ktoré nie je možné opraviť opravou a v dôsledku ktorých nie je možné obsah Zásielky používať na pôvodne určený účel. Čiastočnou stratou obsahu Zásielky sa rozumie strata časti obsahu Zásielky v dôsledku poškodenia obalu Allegro Slovakia počas poskytovania Služieb.
- 2.3. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby Prijemca skontroloval Zásielku pri jej prevzatí a v prípade zjavného poškodenia viditeľného na povrchu obalu Zásielky to bezodkladne oznámil Allegro Slovakia.  
Ďalšia manipulácia s poškodenou Zásielkou sa musí vykonávať v súlade s pokynmi Allegro Slovakia.
- 2.4. Stratou Zásielky sa rozumie nedoručenie Zásielky Prijemcovi ani po uplynutí 30 dní odo dňa doručenia písomného oznámenia o strate Zásielky Allegro Slovakia. Allegro Slovakia je oprávnená, nie však povinná, túto lehotu v jednotlivých prípadoch písomne skrátiť.
- 2.5. Zákazník je povinný písomne oznámiť Allegro Slovakia skutočnosť, že Zásielka nebola doručená Prijemcovi, a to najneskôr do 7 dní odo dňa uplynutia predpokladanej lehoty na doručenie (článok 7.9 VOP).

### 3. REKLAMÁCIE SERVISNÝCH ZÁVAD

- 3.1. Ak poškodenie, zničenie alebo čiastočná strata obsahu Zásielky nie je zrejmá pri jej doručení a prevzatí Prijemcom, je Zákazník povinný uplatniť reklamáciu Zásielky bez zbytočného odkladu po jej doručení, po zistení poškodenia Zásielky, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa doručenia Zásielky. Na akúkoľvek neskoršiu reklamáciu sa nebude prihliadať.
- 3.2. Sťažnosti sa musia podávať písomne, e-mailom zaslaným na adresu reklamace@wedo.cz. V reklamacii musí byť uvedená príslušná Zmluva, predmetná Zásielka a opis poškodenia Zásielky vrátane jeho rozsahu.
- 3.3. Zákazník je povinný umožniť Allegro Slovakia zistiť rozsah škody. Z tohto je Zákazník povinný zabezpečiť, aby so Zásielkou nebolo nijakým spôsobom manipulované a aby bol zachovaný obal, ktorom bola Zásielka vydaná. Z toho istého dôvodu nesmie Zásielku po rozbalení zlikvidovať alebo prepraviť na iné miesto bez súhlasu Allegro Slovakia. V prípade poškodených Zásielok sú Zákazník a Prijemca povinní umožniť aj zástupcovi poisťovne Allegro Slovakia vykonať kontrolu Zásielky. Allegro Slovakia si vyhradzuje právo prevziať Zásielku od Prijemcu. na účely kontroly a Prijemca je povinný mu Zásielku na tento účel doručiť.
- 3.4. Ak zákazník podal reklamáciu riadne a včas v súlade s podmienkami stanovenými v tomto reklamačnom poriadku, Allegro Slovakia na ňu odpovie do 30 dní odo dňa jej podania.
- 3.5. Allegro Slovakia je tiež oprávnená vybavovať reklamácie elektronicky, e-mailom, videohovorom alebo inými prostriedkami diaľkovej komunikácie.
- 3.6. Zákazník si uplatňuje nárok na náhradu škody u Allegro Slovakia písomne na základe uznanej reklamácie zo strany Allegro Slovakia.
- 3.7. Proces uplatnenia nároku na náhradu škody vrátane lehoty na uplatnenie nároku na a určenia výšky škody sa ďalej riadi VOP Allegro Slovakia.

**Tento postup podávania sťažností nadobúda účinnosť 01.01.2025.**

WE|DO  
by allegro