

# POSTUP PŘI REKLAMACI



Děkujeme za Vaši objednávku.

Pokud se objevil problém s Vaší objednávkou nebo zbožím, společně to vyřešíme. Stačí, když kontaktujete naše zákaznické centrum na e-mailové adrese

**reklamace@lyreco.com**

a dodržíte následující postup s ohledem na vzniklou situaci:

## Byla Vám doručena objednávka jiného zákazníka?

Vyfoťte a pošlete nám štítek, nacházející se na balíku, na výše uvedenou e-mailovou adresu.

## Přišel Vám poškozený balík?

Požádejte řidiče, aby informaci o poškození a jeho rozsahu dopsal do informací k převzetí zásilky a zároveň, aby pořídil fotografii poškozeného balíku.

Balík můžete, ale nemusíte převzít. Pokud balík nepřevzmete, bude Vám doručeny nový balík. V případě, že poškozený balík převzmete a zjistíte, že zboží uvnitř je poškozené, neprodleně nás kontaktujte na zákaznickém centru s následujícími údaji:

- o Číslo objednávky ①
- o Číslo výrobku, který je poškozený ②
- o Množství poškozeného zboží

## Chybí Vám balík?

Požádejte řidiče, aby informaci o chybějícím balíku dopsal do informací k převzetí zásilky.

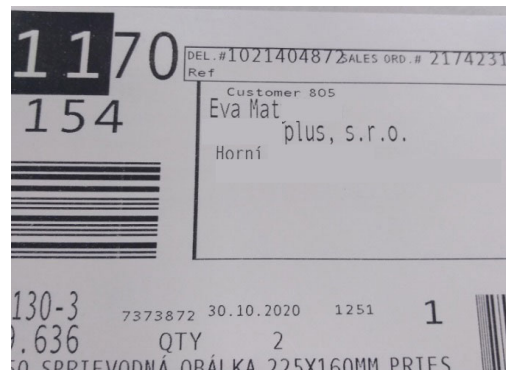
V případě že danou skutečnost zjistíte později, okamžitě nás kontaktujte s následujícími údaji:

- o Číslo objednávky ①
- o Číslo dodacího listu ③
- o Číslo chybějícího výrobku ②
- o Množství, které Vám chybí

## Chybí Vám v balíku zboží?

Pokud balík neobsahuje všechno zboží, které jste si objednali, napište nám:

- o Číslo objednávky ①
- o Číslo výrobku ②
- o Množství, které Vám chybí



**Lyreco**  
Lyreco CE, SE  
organizační složka  
Na Strži 1702/65,  
140 00 Praha 4  
IČO : 275 92 537  
DIČ : CZ27592537  
Tel. : 800 100 914  
Fax : 800 100 915

Zákaznické číslo: 80797128 IČO : 275XXXXX  
DIČ : CZ275XXXXX

3 Oznámení o dodávce 1021167302 Strana 1

1 Číslo objednávky 21520882  
Obchodník 803XXXXX Zuzana K.  
Datum odeslání 08.09.2020 Datum objednání 07.09.2020

Označení zákazníka  
Označení objednávky 7503588026

Číslo řádku	Číslo výrobku	Objednané množství	Dodané množství	Popis
10	6.670.378	2	2	PK240 SMETANA DO
20	4.969.377	50	50	RM500 EVERCOPY PE
30	993.762	50	50	LYRECO GEL ROLLE
40	8.339.311	3	3	ICO ZVLHČOVAČ PR:
50	3.828.911	3	3	BAHLSEN LEIBNIZ M
60	7.660.291	2	2	EUKALYPTUS MENT
70	2.870.794	3	3	BX4 CENTROPEN PEI

## Máte v balíku jiné zboží, než jste si objednali nebo jaké je uvedené na dodacím listě?

K vyřešení situace od Vás potřebujeme následující údaje:

- o Popis produktu, který se nachází v balíku (nejlépe pokud nám ho vyfotíte)
- o Množství produktu, které jste omylem obdrželi
- o Chybějící produkt ve Vašem balíku - číslo výrobku a množství 2

## Chcete vrátit balík nebo produkt?

Zjistili jste, že produkt, který jste si objednali, Vám nevyhovuje? Ve smyslu VOP máte právo vrátit zboží do 30 dnů od převzetí, pokud budou dodrženy všechny předpisy uvedené ve VOP, odstavec VII. V takovém případě nám prosím napište:

- o Číslo objednávky 1
- o Číslo výrobku a množství, které chcete vrátit 2

## Chcete reklamovat produkt?

Produkt, který jste si od nás koupili, nefunguje správně. Pro řešení reklamacie potřebujeme následující údaje:

- o Číslo objednávky 1
- o Číslo výrobku 2
- o Co nejpřesnější popis vady/nefunkčnosti
- o Sériové číslo produktu (najdete ho u čárového kódu produktu)
- o Pokud budeme potřebovat doplňující údaje, budeme Vás zpětně kontaktovat



Lyreco CE, SE  
organizační složka  
Na Strži 1702/65,  
140 00 Praha 4  
IČO : 275 92 537  
DIČ : CZ27592537

Tel. : 800 100 914  
Fax : 800 100 915

Zákaznické číslo	80797128	IČO :	275XXXXX
		DIČ :	CZ275XXXXX
<b>Oznámení o dodávce</b>		1021167302	Strana 1
Číslo objednávky	21520882		
Obchodník	803XXXXX Zuzana K.		
Datum odeslání	08.09.2020	Datum objednání	07.09.2020
Označení zákazníka			
Označení objednávky 7503588026			

Číslo řádku	Číslo výrobku	Objednané množství	Dodané množství	Popis
10	6.670.378	2	2	PK240 SMETANA DO
20	4.969.377	50	50	RM500 EVERCOPPY PF
30	993.762	50	50	LYRECO GEL ROLLEI
40	8.339.311	3	3	ICO ZVLHČOVAČ PR
50	3.828.911	3	3	BAHLSSEN LEIBNIZ M
60	7.660.291	2	2	EUKALYPTUS MENT
70	2.870.794	3	3	BX4 CENTROPEN PEI

Předem děkujeme za spolupráci. Informace, které nám poskytnete, pomohou vyřešit Váš požadavek v co nejkratším čase k Vaší spokojenosti.

S pozdravem,

**Zákaznické centrum Lyreco**

[reklamace@lyreco.com](mailto:reklamace@lyreco.com)