

# REKLAMÁCIÓS ELJÁRÁS



Köszönjük rendelését!

Ha bármilyen probléma merült fel a csomaggal, közösen megoldjuk!  
Kérjük, vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatunkkal az alábbi e-mail címen:

**reklamacio@lyreco.com**

és kérjük, az alábbiak szerint, adja meg a reklamáció bejelentéséhez szükséges információkat:

## Egy másik ügyfél csomagját kapta meg?

Készítsen fényképet, és küldje el nekünk a fenti e-mail címre a csomag címkéjét.

## Károsodott csomagot kapott?

A csomag átvételekor kérje meg a futárt, hogy írja le ezt a tényt, Ön pedig írja alá és készítsen fotót a csomagról.

A csomagot nem kell átvennie. Ha nem veszi át a csomagot, új csomagot kap. Ha átveszi a sérült csomagot, és úgy találja, hogy a benne lévő áruk sérültek, kérjük, azonnal lépjen kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal. A következő információkra van szükség:

- o A megrendelés száma **1**
- o A sérült termék kódja **2**
- o A sérült termékek mennyisége

## Hiányzik egy csomag?

Kérje meg a sofőrt, hogy írja be a hiányzó csomagra vonatkozó információkat a csomagátvételi információkba.

Ha átvette a küldeményt, és ezt követően figyel fel arra, hogy valamelyik csomag hiányzik, kérjük, azonnal lépjen kapcsolatba velünk a következő információkkal:

- o A megrendelés száma **1**
- o A szállítólevél száma **3**
- o A hiányzó termék kódja **2**
- o A hiányzó csomagok mennyisége

## Hiányzik a termék a csomagból?

Ha a csomag nem tartalmazza az összes megrendelt terméket, írjon nekünk:

- o A megrendelés száma **1**
- o Termék kódja **2**
- o A hiányzó csomagok mennyisége



**Lyreco**  
Lyreco CE, SE  
Magyarországi Fióktelepe  
1023 Budapest  
Árpád Fejedelem útja 26-28  
Adószám : 22310462-2-41  
EU adószám : HU22310462  
Tel. : 06 80204711  
Fax : 06 80204712

Ügyfélszám	80621997	Adószám: 105XXXX	EU adószám: HU105XXXX
<b>3</b>	<b>Szállítólevél</b>	1020803028	Oldal 1
<b>1</b>	Megrendelési szám	21171506	
	GOP képviselő	803XXXX Krisztina C.	
	NBS képviselő	803XXXX Gábor F.	
	Szállítás dátuma	2020.06.05	Megrendelés dátuma 2020.06.04

Ügyfél ref.  
Megrendelés ref. PRHUBN00026802  
BPO-szám MÁS

Sorszám	Rend. kód	Megrendelt mennyiség	Leszállított mennyiség	Leírás
10	370.793	20	20	EDDING 300 PERM.M
20	149.982	20	20	EDDING 3000 PERM.M

Köszönjük megrendelését  
Ha bármilyen eltérést tapasztal, kérjük, hogy 7 munkanapon belül fogjuk kézbesíteni.

## Más áru található a csomagban, mint amit megrendelt, vagy ami a szállítólevélen szerepel?

Ennek megoldásához a következő információkra van szükségünk:

- o A csomagban található termék leírása (a legjobb, ha képet készít nekünk).
- o A tévedésből kapott termékek mennyisége.
- o Hiányzó termék a csomagból - termékek kódja és **2** mennyisége.

## Csomagot vagy terméket szeretne visszaküldeni?

Megállapította, hogy a megrendelt termék nem felel meg Önnek? Az ÁÜF értelmében Önnek joga van az árut az átvételtől számított 30 napon belül visszaküldeni, feltéve, hogy az ÁÜF VII. bekezdésében foglalt összes rendelkezést betartja. Ebben az esetben, kérjük, írjon nekünk!

- o A megrendelés száma **1**
- o Termék kódja és mennyisége, amit vissza szeretne küldeni **2**

## Panaszt szeretne tenni a termékkel kapcsolatban?

A tőlünk vásárolt termék nem működik megfelelően.

A panasz megoldásához a következő adatokra van szükségünk:

- o A megrendelés száma **1**
- o Termék kódja **2**
- o A hiba/meghibásodás legpontosabb leírása.
- o A termék sorozatszama (a termék vonalkódjánál található).
- o Ha további információkra van szükségünk, felvesszük Önnel a kapcsolatot.



Lyreco CE, SE  
Magyarországi Fióktelepe  
1023 Budapest  
Árpád Fejedelem útja 26-28  
Adószám : 22310462-2-41  
EU adószám : HU22310462  
Tel : 06 80204711  
Fax : 06 80204712

Ügyfélszám	<b>80621997</b>	Adószám: <b>105XXXX</b> EU adószám: <b>HU105XXXX</b>	
<b>Szállítólevél</b>		<b>1020803028</b>	Oldal <b>1</b>
Megrendelési szám	<b>21171506</b>		
GOP képviselő	<b>803XXXX Krisztina C.</b>		
NBS képviselő	<b>803XXXX Gábor F.</b>		
Szállítás dátuma	<b>2020.06.05</b>	Megrendelés dátuma	<b>2020.06.04</b>
Ügyfél ref.			
Megrendelés ref. <b>PRHUBN00026802</b> BPO-szám <b>MAS</b>			

Sorszám	Rend. kód	Megrendelt mennyiség	Leszállított mennyiség	Leírás
10	370.793	20	20	EDDING 300 PERM.M.
20	149.982	20	20	EDDING 3000 PERM.M.

**Köszönjük megrendelését** Ha bármilyen eltérést tapasztal, kérjük, hogy 7 munkasapon! alapján fogjuk kézbesíteni.

Köszönjük az együttműködést! Az Ön által megadott információk segítenek nekünk a lehető leghamarabb teljesíteni az Ön kérését.

Üdvözlettel,

**Lyreco** Ügyfélszolgálat

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