

Evidence reklamací:

1/ zakázka je již vydána a do 2 let (případně podle vaší reklamační lhůty) přijde zákazník a reklamuje zakázku

POZOR, nemusí mít kromě reklamovaného výrobku nic s sebou a může přijít i na jinou provozovnu. Vy jste povinni reklamaci vždy přijmout – i v případě, že je rovnou jasně, že je neoprávněná.

Příklad takovéto zakázky:

Zakázka 160222 Postránecký Jaromír

**B2Boptic**

Zakázka: 160222, Příjmení: Postránecký, Jméno: Jaromír, Tel.: , SMS, Mail: , Rok nar./Věk: , Adresa: Klínovská 3, PSČ: 130 00, Město: Praha 3

Pravé: -5,50, Skupina: -0,50, 120, Prisma/Osa (?), PD: 34,0, Centr.: 68,5, Výška: , Pohlaví: M, Levé: -6,00, 2682,30

Typ: R, P'lit CM extra šedý, Skla: Ø 65, Vrstvy: , Druh: B, Obřuba: VLASTNÍ PLAST, Poj.: 211

Celá  Drážka  Vrtaná  Bez  ZP  Klient  Měř. Pol.  PC

	DPH	PC	ZP: 197,70	Sleva
VLASTNÍ PLAST	ZP 15%	400,00	35,70	0,00
- 5,50- 0,50 120 P'lit CM extra šedý	Obj. 15%	1290,00	111,00	0,00
- 6,00 P'lit CM extra šedý	KČ 15%	1190,00	51,00	0,00
	15%	0,00	0,00	0,00
	21%	0,00	0,00	0,00
	21%	0,00	0,00	0,00

Zadáno dne: 11.01.2015, Termin zhotovení: , Vydáno: 27.02.2016 00:00, ZK: , Rekl.: , V.I.P.: , Expres: , Refrakce: , Účt.: DE, ANO, Zpět

Sleva: 0, 0,00%, Bonus: 0,30

Záloha: 2000,00, 11.01.2015, .HOTOVĚ, 0,00  
Doplatek: 682,00, 27.02.2016, .HOTOVĚ, 0,00

Další zá.  Tisk zá. par.  Mat. Neurčeno  Není  1/2  2 roky

Zakázku vyhledán v počítači, otevřu jí a do oranžových okének napíšu do prvního, co zákazník reklamuje, do druhého svůj komentář k vyřízení reklamace od dodavatele.

Zakázka 160222 Postránecký Jaromír

Zakázka Přijmení Add B2Boptic Jméno Jaromír Tel. S+5 Mail Rok nar./Věk

Adresa Klinovská 3 PSČ 130 00 Město Praha 3

Pravé - 5,50 - 0,50 120 , 34.0 68,5 Pohlaví M Kódy Zboží  
Levé - 6,00 , 34.5 2682,30 Tisk pasu  
Typ R P'lit CM extra šedý Skla Ø 65 Tisk Karty  
Úprava Vrstvy Druh B  
ObRuba VLASTNÍ PLAST Poj. 211 Pukaz

Celá  Drážka  Vřtaná  Bez ZP  Klient  Měr. DPH Pol.  PC ZP: 197.70 Sleva

	ZP	15%	35,70	0,00	0,00
VLASTNÍ PLAST					
- 5,50- 0,50 120 P'lit CM extra šedý	Obj.	15%	1290,00	111,00	0,00
- 6,00 P'lit CM extra šedý	KČ	15%	1190,00	51,00	0,00
		15%	0,00	0,00	0,00
		21%	0,00	0,00	0,00
		21%	0,00	0,00	0,00

Zadáno dne 11.01.2015 Termin zhotovení . . . Vydáno 27.02.2016 00:00 Rekl.  V. P.  Expres  Refrakce

Sleva 0 0,00% 0,30 Záloha 2000,00 11.01.2015 .HOTOVĚ 0,00  
Doplatek 682,00 27.02.2016 .HOTOVĚ 0,00  
Dalsi zál. Tisk zál. par. Mat. Neurčeno  Není  1/2  2 roky

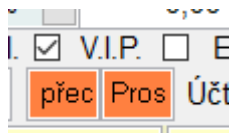
Newton 4.0.3956 Vymyšlená optika (USER1: XXX) (App=C:\MICROSOFT VISUAL FOXPRO 9\ (Prov=0)  
Doklady Přehledy Uzávěrka (účetní) Zbožové doklady Zboží Ostatní Pracovní karty Grafy

Zakázka 160222 Postránecký Jaromír

Skla se barví hrozně dlouho a výsledná barva neodpovídá mé představě.

Dvakrát kliknu na oražové políčko, okno zase zavřu dvojitým kliknutím na or. políčko.

Následně zaškrtnu myší čtvereček s Reklamací:



Objeví se dva dotazy:

jestli vytvořit reklamaci pouze na obrubu, ano=jen obruba, ne = skla nebo celá zakázka  
jestli chci reklamační list vytisknout

Vzor reklamačního tisku:

REKLAMAČNÍ LIST ze dne : 17.04.2016  
K zakázkové kartě č.: 160222 DE

Organizace: Oční optika Uliční 15 111 00 Městečko		Razítko:	
Reklamací uplatňuje: Postránecký Jaromír Klínovská 3, 130 00 Praha 3			
Doklad o nákupu č.: 160222		Popis výrobku:	
Datum nákupu: 11.01.2015		VLASTNÍ PLAST	
Datum uplatnění reklamace: 17.04.2016		Typ skla P'lit CM extra šedý	
		Povrch DruhB	
Dioptrie	PD [h]	Průměr65	
Pravé oko -5,50- 0,50 120	34,0 0,0		
Levé oko -6,00	34,5 0,0		
Popis reklamované vady: Skla se barví hrozně dlouho a výsledná barva neodpovídá mé představě.			
Vyjádření dodavatele a způsob vyřízení reklamace: Prosím o prověření kvality výrobku, tj. jestli má deklarované vlastnosti. Děkuji			
Jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje:			
Spotřebitel prohlašuje, že závada na věci nevznikla neodborným zásahem nebo zaviněním, případně, že závadu svou nedbalostí neumožnil.			
Podpis spotřebitele:		Podpis odp. zástupce firmy:	
Zboží zasláno dne:		Způsob vyřízení reklamace:	
Kam:		<input type="radio"/> Oprava výrobku	
Vráceno dne:		<input type="radio"/> Výměna za nový totožný výrobek	
		<input type="radio"/> Výměna za jiný výrobek	
		<input type="radio"/> Vrácení peněz/odstoupení od kupní smlouvy	

Reklamační protokol se tiskne minimálně 2x, spíš 3x.

originál je pro zákazníka

kopie je pro vás k založení do reklamační knihy

další kopie se dá použít případně pro uplatnění reklamace u dodavatele

POZOR, do 30 dnů nemusíte zákazníka informovat o vyřízení reklamace, ale 30. tý den musí být reklamace jakkoliv vyřešena a k dispozici k předání zákazníkovi.

Zakázka se nechává v reklamačním stavu, max. si do poznámky doplním např. kdy jsem zakázku vrátil, jak to dopadlo ...

Při druhé reklamaci rovnou vidím, že již to bylo jednou reklamované. Tj. změním, upravím obsah oranžových okének, odškrtnu zatržítko Rekl. a znovu jej zaškrtnu, vytisknu další reklamační protokol.

Třetí reklamace by již neměla nastat, zákazník již může požadovat vrácení peněz.