

Reklamační řád Allegro Retail a.s.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje postup při reklamaci Služeb poskytovaných společností Allegro Retail a.s., IČO: 08553866, se sídlem Danube House, Karolinská 650/1, 186 00 Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 24730 (dále jen „**Allegro Retail**“).
- 1.2. Pojmy začínající velkými písmeny zde nedefinované mají význam, jaký jim je přiřazen ve všeobecných obchodních podmínkách Allegro Retail (dále jen „**VOP**“).

2. VADY SLUŽEB

- 2.1. Pro účely tohoto Reklamačního řádu se vadou Služeb rozumí poškození, zničení nebo ztráta Zásilky.
- 2.2. Poškozením Zásilky se rozumí poškození obsahu Zásilky, které lze odstranit opravou, případně které opravou odstranit nelze, je-li možné obsah Zásilky i bez opravy používat k původně určenému účelu. Zničením Zásilky se rozumí poškození obsahu Zásilky, které nelze odstranit opravou a v důsledku kterého nelze obsah Zásilky použít k původně určenému účelu. Částečnou ztrátou obsahu Zásilky se rozumí ztráta části obsahu Zásilky, která nastala v důsledku poškození obalu společností Allegro Retail při poskytování Služeb.
- 2.3. Zákazník je povinen zajistit, že si Příjemce při převzetí Zásilku prohlédne a při zřejmém poškození znatelném na povrchu obalu Zásilky toto ihned oznámí Allegro Retail. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Allegro Retail.
- 2.4. Ztrátou Zásilky se rozumí nedoručení Zásilky Příjemci ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemného oznámení o ztrátě Zásilky společností Allegro Retail. Allegro Retail je oprávněna, nikoli však povinna, tuto lhůtu v individuálním případě písemně zkrátit.
- 2.5. Zákazník je povinen oznámit Allegro Retail skutečnost, že Zásilka nebyla Příjemci doručena, písemně, nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy uplynula předpokládaná doba doručení (čl. 7.9 VOP).

3. REKLAMACE VADY SLUŽEB

- 3.1. Není-li poškození, zničení nebo částečná ztráta obsahu Zásilky při jejím předání a převzetí Příjemcem zjevné, je Zákazník povinen reklamovat Zásilku bez zbytečného odkladu poté, co zjistil vznik škody na Zásilce, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne Vydání Zásilky. Na jakoukoliv později uplatněnou reklamaci nebude brán zřetel.
- 3.2. Reklamacie musí být provedena písemně, prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu **claims_wedo@allegro.com**. V reklamaci musí být uvedeno označení příslušné Smlouvy, předmětné Zásilky a popis škody na Zásilce, včetně jejího rozsahu.
- 3.3. Zákazník je povinen umožnit Allegro Retail, aby se přesvědčila o rozsahu škody. Z tohoto důvodu je Zákazník povinen zajistit, aby se Zásilkou nebylo jakkoli manipulováno a aby byl zachován obal Zásilky, ve kterém byla Zásilka Vydána. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka bez souhlasu Allegro Retail likvidována nebo po rozbalení přepravována na jiné místo. U poškozených Zásilek je Zákazník i Příjemce povinen umožnit ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny společnosti Allegro Retail. Allegro Retail si vyhrazuje právo předmětnou Zásilku u Příjemce vyzvednout z důvodu ohledání a Příjemce je povinen mu předmětnou Zásilku za tímto účelem vydat.
- 3.4. Byla-li reklamacie Zákazníkem uplatněna řádně a včas v souladu s podmínkami uvedenými v tomto Reklamačním řádu, Allegro Retail se k reklamaci vyjádří do 30 dnů od data jejího uplatnění.
- 3.5. Allegro Retail je oprávněna vyřizovat reklamace také elektronicky, prostřednictvím e-mailové komunikace, videohovoru nebo jiných prostředků vzdálené komunikace.
- 3.6. Nárok na náhradu škody uplatňuje Zákazník u Allegro Retail písemně na základě uznané reklamacie ze strany Allegro Retail.
- 3.7. Proces uplatnění náhrady škody včetně lhůty pro uplatnění nároku na náhradu škody a určení výše náhrady škody se dále řídí VOP Allegro Retail.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 8. 2026.

