

Reklamační řád

Čl.1

Úvodní ustanovení

- 1) Reklamační řád upravuje postup při vyřizování reklamaci uplatněných v návaznosti na služby poskytnuté zasílatelem. Vychází z platných právních předpisů a navazuje na přepravní řád a všeobecné zásilatelské podmínky zasílatele.
- 2) Reklamační vyřizuje vedoucí příslušného depa zasílatele tam, kde byla reklamační uplatněna a to ve spolupráci s pověřeným pracovníkem ředitelství zasílatele a ostatními vedoucími středisek zasílatele.
- Pojistné události vyřizuje kompetentní pracovník ředitelství zasílatele ve spolupráci s příslušným vedoucím střediska zasílatele podle místa vzniku události a dopravcem, který vykonal přepravu zásilky.
- 3) Oprávněnost reklamační posuzuje odpovědný vedoucí střediska zasílatele. Ve sporných případech rozhoduje ředitelství zasílatele.
- 4) Zasílatel nese odpovědnost za skutečnou škodu vzniklou na zásilce, která odpovídá podmínkám a vlastnostem zásilky stanovených v přepravních podmínkách zasílatele popř. specifikovaných v zásilatelské smlouvě. Určení výše škody vychází pouze z pořizovací hodnoty věci (zásilky). V rámci reklamační nelze uplatnit odvozené nároky reklamujícího jako je např. následně vyvolané škody, ušlý zisk apod.

Čl.2

Reklamační

- 1) Práva uplatnit reklamaci má oprávněný z přepravy. Toto právo musí být uplatněno u zasílatele včas, jinak zaniká.
- 2) Oprávněným k podání reklamační je ten, kdo zaplatil částku za přepravu. V ostatních případech je oprávněnou osobou příjemce zásilky a jde-li o ztrátu zásilky, příkazce.
- 3) Reklamační lze podat u doručujícího střediska zasílatele. Reklamační bude neprodleně předána kompetentnímu subjektu zasílatele, kterému přísluší její vyřízení.
- 4) Ředitelství zasílatele vede centrální evidenci všech podaných reklamací včetně přehledu o jejich vyřízení.
- 5) Reklamační může být podána pouze písemně oprávněným z přepravy (reklamujícím). V reklamační musí reklamující vymezit své požadavky a stručně je zdůvodnit. Dále je povinen doložit všechny doklady týkající se reklamované přepravy jako kopie zásilatelské smlouvy, faktury za přepravu, doklad o zaplacení přepravného apod.. Dále pak doklady osvědčující oprávněnost jeho nároku.

- 6) Reklamující musí uplatnit právo u zasílatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do šesti měsíců ode dne ukončení reklamované přepravy; po té právo na uplatnění reklamační zaniká.
- 7) Nemá-li reklamační náležitosti uvedené v odstavci 6, vyzve zasílatel reklamujícího k doplnění reklamační a stanoví mu přiměřenou lhůtu nikoli kratší než 7 dnů. Bude-li doplnění reklamační provedeno ve stanovené lhůtě, platí, že reklamační byla řádně podána.

Čl.3

Vyřízení reklamační

- 1) Zasílatel je povinen vyřídit reklamaci a písemně vyznamenal reklamujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavků a to do třiceti dnů ode dne, kdy byla reklamační zasílateli doručena.
- 2) Odmítne-li zasílatel zcela nebo zčásti reklamaci jako neoprávněnou, nedůvodnou, je povinen toto své rozhodnutí řádně a hodnověrně zdůvodnit.

Čl.4

Promlčení a zánik práv z přepravy

- 1) Promlčení a zánik práv z přepravy se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku a Občanského zákoníku (viz § 387 a násl. obchodního zákoníku a § 399 téhož zákoníku stanoví promlčecí dobu v trvání jednoho roku, nejde-li o škodu vědomě způsobenou, kde promlčecí doba činí dle § 397 čtyři roky, resp. dle § 108 občanského zákoníku, kde promlčecí doba činí jeden rok.
- 2) Zasílatel neodpovídá za škodu na převzaté zásilce pokud:
 - a) vzniku škody nemohl zabránit ani při vynaložení odborné péče obvyklé v obchodním odvětví zásilatelských služeb;
 - b) škoda vznikla v důsledku porušení povinností příkazce stanovených v právních předpisech, zásilatelské smlouvy a přepravních podmínek zasílatele;
 - c) škoda vznikla v důsledku včasného nedoručení zásilky, která však byla na první pokus nebo opakovaně nedoručitelná;
 - d) zasílateli nebyla dána ze strany příkazce možnost fyzického ohledání vzniklé škody;
 - e) škoda nebyla příkazcem po zasílateli uplatněna v době stanovené v Čl. 2, bod 6

Čl.5

Neuskutečnění přepravy vinou příkazce

- 1) Uvede-li příkazce neúplné, nedostatečné nebo nesprávné údaje o příjemci zásilky, čímž znemožní její řádné a včasné doručení budou mu účtovány vzniklé náklady za opětovné doručení i vrácení zásilky podle platného ceníku zasílatele.
- 2) Vzájemné vyrovnání nákladů podle předcházejícího bodu platí i v případech, kdy jiným způsobem znemožní příkazce převzaté zásilky k přepravě (např. nepřítomnost odesílatele, nepřipravenost zásilky i její nezpůsobilost k přepravě apod.).

Čl.6

Společná a závěrečná ustanovení

- 1) Okolnosti, které mohou zakládat odpovědnost za škodu při přepravě zásilek mezi zasílatelem a příkazcem se zjišťují šetřením o němž se vyhotovuje zápis. Zápis je podkladem pro uplatnění práv a sepisuje jej pověřený pracovník zasílatele i dopravce, pokud možno na místě, kde byla zjištěna okolnost, o níž se požizuje zápis. Ten je

sepsán vždy za přítomnosti příkazce resp. příjemce.

- 2) Postup šetření a vyhotovení zápisu upravuje podrobně ustanovení Čl.16 přepravního řádu zasílatele.
- 3) Vznikne-li zákazníkovi škoda na zásilce, je povinnosti příslušného střediska nebo centrálního překladistiště sepsat protokol o škodě, který bude obsahovat všechny rozhodné skutečnosti pro posouzení výše škody a jejího zavinění. Odpovědnost za škodu podrobně upravuje Čl. 15 přepravního řádu zasílatele.
- 4) Neupozornil-li zasílatel na závadnost obalu při převzetí zásilky formou písemného zápisu v přepravní smlouvě a potvrzením příkazce, neodpovídá zasílatel za škodu na zásilce jen tehdy, jestliže vada zásilky byla při jejím převzetí neznatelná.
- 5) Zasílatel ručí za úplnost počtu balení zásilky podle zásilatelské smlouvy (např. za paletu, karton, přepravní skříň apod.). Zasílatel nese odpovědnost za vlastní obsah zásilky, pokud je doručena v neporušeném obalu a souhlasí-li počet vyznačených kusů zásilky. Zasílatel nepotvrzuje dodací listy, jestliže se zásilatelská smlouva na dodací list výslovně neodkazuje. Přitom pak musí být na dodacím listě uveden nejen obsah zásilky ale i počet balení.
- 6) Zasílatel rovněž nese odpovědnost za technické, funkční a kvalitativní vlastnosti zboží, které tvoří zásilku. Příkazce ani příjemce nemá právo uplatňovat ve své reklamační tyto vlastnosti u zasílatele. Právo reklamační zboží vůči dodavateli zboží je při poskytování služeb zasílatele pro příkazce i příjemce zachováno.
- 7) Jde-li o zjevné neznatelné poškození nebo neúplnost zásilky zjištěnou až po jejím vydání příjemci je příjemce povinen tuto skutečnost sdělit do tří dnů po jejím převzetí zasílateli. Zasílatel se může o povaze, rozsahu a pravděpodobné příčině poškození přesvědčit přímo na místě u příjemce zásilky a pořídit dodatečně.
- 8) Sepisuje-li pracovník zasílatele zápis v nepřítomnosti odesílatele nebo příjemce zásilky, přizve ke zjištění okolností, pokud je to možné, alespoň jednu osobu, která není pracovníkem zasílatele.
- 9) Správnost zjištění obsažených v zápise sestavení. Nesouhlasí-li osoba zúčastněná na sestavení zápisu s jeho obsahem, uvede se, se kterým údajem nesouhlasí a z jakého důvodu a takto doplněný zápis podepíše.

Čl.7

Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.ledna 2009.