

Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.
Modletice 135
251 01 Říčany u Prahy
info@dpd.cz

www.dpd.cz

Zákaznická linka – 841 700 700

Reklamace



Postup, jak správně reklamovat Vaši zásilku.

1. krok – Zápis o škodě 2. krok – Uplatnění reklamace

Reklamační řízení se odvíjí od typu reklamace:



ZJEVNÉ POŠKOZENÍ ZÁSILKY

Obal zásilky je viditelně poškozen, např. proražen, deformován atd.

Podmínky uplatnění nároku:

1. **Sepsání „Zápisu o škodě“** příjemcem a dopravcem při převzetí zásilky.
2. **Uplatnění nároku na náhradu škody** plátcem přepravy písemně nebo prostřednictvím <http://public.dpd.cz/ocm>, a to do 10 kalendářních dní od doručení zásilky.

Požadované podklady:

- Uplatnění reklamace s obsahem (číslo balíku, IČ, DIČ, variabilní symbol, číslo účtu, kontaktní údaje, nárokovaná částka), zápis o škodě, doklad o obsahu zásilky, doklad o nabývací ceně, posudek autorizovaného servisu s vyčíslením poškození, fotodokumentace (u škod nad 5 000 CZK), doklad o rozsahu původního poškození, pokud zásilka byla určena k opravě.

SKRYTÉ POŠKOZENÍ ZÁSILKY

Obal zásilky není viditelně poškozen, ale obsah ano.

Podmínky uplatnění nároku:

1. **Sepsání „Zápisu o škodě“** příjemcem nebo příkazcem online na <http://public.dpd.cz/ocm>, a to do 2 pracovních dní od doručení zásilky.
2. **Uplatnění nároku na náhradu škody** plátcem přepravy písemně nebo prostřednictvím <http://public.dpd.cz/ocm>, a to do 10 kalendářních dní od doručení zásilky.

Požadované podklady:

- Uplatnění reklamace s obsahem (číslo balíku, IČ, DIČ, variabilní symbol, číslo účtu, kontaktní údaje, nárokovaná částka), doklad o obsahu zásilky, doklad o nabývací ceně, posudek autorizovaného servisu s vyčíslením poškození, fotodokumentace (u škod nad 5 000 CZK), doklad o rozsahu původního poškození, pokud zásilka byla určena k opravě.

ČÁSTEČNÁ ZTRÁTA ZÁSILKY

Obal zásilky je viditelně poškozen a zjevně chybí část obsahu. Při reklamaci se postupuje stejně jako při zjevném poškození zásilky.

Podmínky uplatnění nároku:

1. **Sepsání „Zápisu o škodě“** příjemcem a dopravcem při převzetí zásilky.
2. **Uplatnění nároku na náhradu škody** plátcem přepravy písemně nebo prostřednictvím <http://public.dpd.cz/ocm>, a to do 10 kalendářních dní od doručení zásilky.

Požadované podklady:

- Uplatnění reklamace, doklad o obsahu zásilky, doklad o nabývací ceně, zápis o škodě, fotodokumentace (u ztrát nad 5 000 CZK), čestné prohlášení příjemce o neobdržení části zásilky (seznam chybějících položek).

ÚPLNÁ ZTRÁTA ZÁSILKY

Zásilku nebylo možné dohledat a byla označena za ztracenou.

Podmínky uplatnění nároku:

1. **Uplatnění nároku na náhradu škody** plátcem přepravy písemně nebo prostřednictvím <http://public.dpd.cz/ocm>, a to do 10 kalendářních dní od předpokládaného doručení zásilky.

Požadované podklady:

- Uplatnění reklamace, doklad o převzetí zásilky přepravcem, doklad o obsahu zásilky, doklad o nabývací ceně, čestné prohlášení příjemce o neobdržení zásilky (v některých případech).

Vyjádření k reklamaci

Proces reklamace se řídí dle Reklamačního řádu DPD CZ a doba vyřízení dle zákona je 30 dní od uplatnění a zaslání všech potřebných dokladů. Protokol s vyjádřením je zaslán doporučeně poštou na adresu plátce přepravy, v případě dohody na uvedenou e-mailovou adresu.

V případě dotazů je možné kontaktovat:

- Zákaznickou linku: **841 700 700**
- Reklamační oddělení: reklamace@dpd.cz