

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1 Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každej Zasielateľskej zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok a vzťahuje sa na všetky zasielateľské služby vykonané spoločnosťou Direct Parcel Distribution SK s.r.o., ako Zasielateľom pre Príkazcu. Príkazca prehlasuje, že sa pred uzatvorením Zasielateľskej zmluvy zoznámil s obsahom tohto Reklamačného poriadku.

### 2. UPLATNENIE REKLAMÁCIE, NÁHRADA ŠKODY, ZÁPIS O ŠKODE

2.1 Príkazca je oprávnený uplatniť nárok na náhradu škody, ktorá vznikla poškodením, zničením, čiastočnou alebo úplnou stratou prepravovanej Zásielky, kde:

a) poškodením sa rozumie zmena stavu, akosti, rozmerov, štruktúry, stálosti zloženia vecí, tvoriacich Zásielku, ktorú nie je možné odstrániť opravou alebo taká zmena stavu, ktorú síce nie je možné odstrániť opravou, napriek tomu je však vec použiteľná k pôvodnému účelu.

b) zničením sa rozumie zmena stavu vecí, tvoriacich Zásielku, ktorú nie je možné odstrániť opravou a vec sa nedá ďalej použiť k pôvodnému účelu.

2.2 Škoda predstavuje:

a) v prípade poškodenia Zásielky primerané náklady na opravu, ktoré sú nutné pre uvedenie Zásielky do pôvodného stavu vrátane rozloženia a zloženia. Od týchto nákladov sa odpočíta cena speňažiteľných a využiteľných zvyškov nahradzovaných vecí. Pokiaľ sa poškodená Zásielka neopraví a je použiteľná k pôvodnému účelu aj s poškodením, potom má Príkazca nárok na náhradu škody vo výške rozdielu ceny Zásielky pred poškodením a po vzniku škody. Hodnotou poškodenej Zásielky je čiastka stanovená odborným posudkom, prípadne čistý výtazok z predaja poškodenej Zásielky, pokiaľ Zasielateľ s predajom súhlasí.

b) v prípade zničenia alebo straty Zásielky skutočnú hodnotu Zásielky v dobe prevzatia k preprave, prípadne jej časti pokiaľ sa stratí alebo zničí len jej časť.

2.3 Prijemca je povinný pri prevzatí Zásielku prezrieť a pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu Zásielky, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať u Zasielateľa. O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu Zásielky musí byť ihneď spísaný zápis o škode. Zasielateľ je povinný takýto zápis spísať. Ďalšia manipulácia s poškodenou Zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi Zasielateľa.

2.4 Ak nie je poškodenie alebo čiastočná strata obsahu Zásielky pri jej odovzdaní a prevzatí Prijemcom zjavná, je Príkazca, príp. v jeho mene Prijemca Zásielky povinný oznámiť Zasielateľovi vznik škody bez zbytočného odkladu potom, čo ju zistil, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia Zásielky.

2.5 Príkazca je povinný umožniť Zasielateľovi, aby sa pred spísaním Zápisu o škode osobne a fyzicky presvedčil o rozsahu škody. Z týchto dôvodov je Príkazca povinný zaistiť, aby sa so Zásielkou nemanipulovalo a aby bol zachovaný pôvodný obal Zásielky, v ktorom bola Zásielka doručená. Z toho istého dôvodu nesmie byť Zásielka bez súhlasu Zasielateľa likvidovaná, alebo prepravovaná na iné miesto.

2.6 Pri poškodených Zásielkach je Príkazca, Prijemca i Odosielateľ povinný umožniť obhliadku Zásielky zástupcovi poisťovne Zasielateľa.

2.7 Reklamáciu uplatňuje u Zasielateľa oprávnená osoba, pričom reklamáciu môže uplatniť iba jedna z oprávnených osôb. Zápis o škode nie je uplatnením reklamácie. Oprávnenou osobou je Príkazca alebo objednávateľ prepravy.

2.8 Reklamácia musí mať písomnú formu a musí byť doručená Zasielateľovi bez zbytočného odkladu potom, čo Príkazca zistil, že došlo k poškodeniu, zničeniu, úplnej či čiastočnej strate Zásielky, najneskôr však do 6 mesiacov od prevzatia Zásielky na prepravu.

2.9 Písomná reklamácia musí obsahovať :

- označenie alebo popis vady Zásielky, číslo Zásielky podľa identifikačného štítku,
- dátum, kedy bola Zásielka odovzdaná na prepravu,
- údaje o osobe, ktorá reklamáciu uplatňuje (obchodná firma, príp. meno a priezvisko, IČO, DIČ, bankové spojenie a v prípade právnickej osoby podpis oprávneného zástupcu),
- doklad o obsahu Zásielky (dodací list, pôvodná faktúra a pod.),
- doklad preukazujúci obstaranie veci a jeho obstarávaciu cenu, príp. výrobné náklady,
- ak to vyžadujú okolnosti prípadu, znalecký posudok na určenie rozsahu poškodenia, prípadne posudok servisu, ktorý vykonal opravu,
- fotodokumentáciu pri Zásielkach s čiastočnou stratou alebo poškodením v prípade, že škoda presahuje čiastku 100,- € bez DPH.

2.10 Zasielateľ je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. Táto doba sa predlžuje o dobu, po ktorú nedala oprávnená osoba všetky podklady uvedené v bodoch 2.9 tohto poriadku. Ak je nutné k vybaveniu reklamácie doložiť potrebné podklady od orgánov činných v trestnom konaní, poisťovne alebo iného orgánu či inštitúcie, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až po dodaní týchto dokladov Zasielateľovi.

2.11 Príkazca nie je oprávnený započítať si nárok na náhradu škody proti nároku Zasielateľa na zaplatenie ceny zasielateľských služieb, s čím obidve strany výslovne súhlasia.

2.12 V prípade súhlasu Zasielateľa s nárokom na náhradu škody a úhradu celej hodnoty poškodenej Zásielky, je Príkazca povinný odovzdať poškodenú Zásielku, ktorá bola predmetom reklamácie, Zasielateľovi do 3 pracovných dní od oznámenia súhlasu s nárokom.

2.13 V prípade ak existuje podozrenie, že došlo k spáchaniu trestného činu, sú Príkazca aj Zasielateľ povinní spolupracovať a bezodkladne odovzdávať všetky potrebné informácie, slúžiace k rýchlemu zadržaniu páchatela.

2.14 Kladne nemožno vybaviť reklamáciu čiastočnej straty obsahu Zásielky alebo jej poškodenie, ak oprávnenou osobou nie je preukázané poškodenie obalu Zásielky zápisom o škode.

2.15 Všetky práva, vzniknuté zo škody na prepravovaných Zásielkach voči Zasielateľovi, sa po uplynutí jedného roku považujú za premičané.

2.16 Zodpovednosť Zasielateľa za škodu na Zásielke je upravená Obchodným zákonníkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami Zasielateľa.

2.17 Zasielateľ zodpovedá za škodu na Zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí na prepravu až do jej vydania Prijemcovi. Zasielateľ však nezodpovedá za celkovú škodu, ktorá vznikne v dôsledku zničenia, poškodenia alebo straty Zásielky, ale zodpovedá len za škodu spočívajúcu v znehodnotení (čiastočnom alebo úplnom) Zásielky. Nenesie teda zodpovednosť za ďalšie škody a nezodpovedá najmä za škody spočívajúce v ušľom zisku.

2.18 Pokiaľ poruší Príkazca povinnosti stanovené článkom 2 tohto Reklamačného poriadku, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Zasielateľ nevznikla.

### 3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

3.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.06.2010