



Jak správně reklamovat zásilku

Datum revize: 1. 7. 2020

At' už se s vaší
zásilkou stalo
cokoli, uděláme
všechno pro
to, aby vám to
nezkazilo radost.

Pro co nejrychlejší vyřízení vaší reklamace jsme ji rozdělili na dva typy podle vzniklé situace.

1. Zásilka je poškozená přepravou. Obal je na pohled zjevně poničený nebo zvenku vypadá v pořádku, ale uvnitř je zboží poškozeno.
2. Zásilka se při přepravě ztratila celá nebo její část.

Reklamací vždy uplatňuje příkazce. Ve zkratce ten, kdo cenu přepravy zaplatil. To platí i pro zahraniční přepravu.



Poškozená zásilka

Při jakémkoli poškození zásilky je potřeba vždy vyplnit Zápis o škodě, a to ihned při převzetí zjevně poškozené zásilky s kurýrem, nebo nejpozději do 7 pracovních dnů od doručení zásilky, pokud není poškození na obalu viditelné.

Zápis o škodě je pouze popis škodní události, nárok na náhradu škody nastává až uplatnění reklamace. Neuplatněný zápis o škodě nemůžeme řešit.

Jak to tedy funguje?

Oznámení škodní události

1. Na webu www.dpd.cz/reklamace zadáte do označeného pole číslo vaší zásilky.
2. Vyplníte všechny potřebné údaje (o použitém obalu; výstelky a další).
3. Odešlete Zápis o škodě a obratem Vám přijde potvrzení na e-mail. Systém vás rovnou navede na uplatnění reklamace.

Uplatnění reklamace

Plátce přepravy je povinen uplatnit nárok na náhradu škody nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení zásilky.

1. Na webu www.dpd.cz/reklamace vyplníte základní informace (bankovní účet, variabilní symbol pro zaplacení škody a vaše IČ).
2. Poté vložíte doklady; pokud v tuto chvíli nemáte všechny potřebné dokumenty, zašlete jen ty, které máte. V následujících dnech Vás pak požádáme o jejich doplnění.

TIP

Na webu www.dpd.cz najdete v sekci Dokumenty k reklamaci nejen formuláře pro čestná prohlášení schválené pojistným likvidátorem pro výrobce a fyzické osoby, ale i formuláře pro vyčíslení jiných souvisejících uplatnitelných nákladů.

- a. Pořizovací doklad, který prokazuje hodnotu škody. Plátcí přepravy, kteří nejsou výrobci zboží, prokazují jeho hodnotu vždy nákupní fakturou – v rámci náhrady škody jsou uznávány pořizovací náklady.
Výrobci zboží dokládají pořizovací náklady použitého materiálu a výrobní náklady, přičemž položky, které nelze doložit účetním dokladem, lze nahradit čestným prohlášením.
Fyzické osoby – nepodnikatelé, pokud nedisponují pořizovacím dokladem, mohou k prokázání hodnoty zboží do určité výše také využít čestného prohlášení.
- b. Doklad o obsahu zásilky, který prokazuje, že poškozené zboží bylo obsahem zásilky. Může to být jakýkoliv věrohodný vydaný doklad prokazující účel a obsah přepravy: dodací list, prodejní faktura, reklamační protokol, servisní zakázka, u soukromých odesílatelů např. inzertní dokumentace atd. Pokud žádný takový doklad nemáte, můžete rovněž použít čestné prohlášení.
- c. Fotodokumentace použitého obalu, výstelky a poškozeného zboží. Fotodokumentace je nutná pro řádné posouzení škodní události.
- d. Vyjádření o (ne)opravitelnosti zboží, které má hodnotu nad 2 500 Kč bez DPH. U elektroniky požadujeme posudek servisu.

3. Následně odešlete požadavek ke zpracování. Pošleme vám obratem potvrzení o uplatnění reklamace na e-mail.



Ztracená zásilka

Pokud příjemce neobdržel zásilku v předpokládaný den doručení, kontaktujte nás na telefonním čísle 225 373 373 nebo e-mailem na info@dpd.cz (po-pá 7:00–18:00) s žádostí o dohledání zásilky, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů od předpokládaného data doručení.

Jak to tedy funguje?

1. Na základě Vaší žádosti se pokusíme zásilku dohledat.
2. Pokud se nám to z jakéhokoli důvodu nepodaří, obratem vás informujeme ohledně uznání ztráty.

Doklady nezbytné k nároku na náhradu škody u ztracené zásilky

Abychom mohli uznat a nahradit ztrátu, prosíme o doložení následujících dokladů a informací, a to prostřednictvím webového rozhraní pro uplatnění reklamace, na stránkách Zásilatele:

- a. Bankovní účet a variabilní symbol pro zaplacení škody.
- b. Pořizovací doklad, který prokazuje hodnotu škody.
- c. Přeprodejci dodávají vždy nákupní fakturu. Výrobci a fyzické osoby vyčíslují skutečnou pořizovací cenu čestným prohlášením, které je opatřené razítkem a podpisem.

TIP

Na webu www.dpd.cz najdete v sekci Dokumenty k reklamaci nejen formuláře pro čestná prohlášení schválené pojistným likvidátorem pro výrobce a fyzické osoby, ale i formulář pro vyčíslení pořizovacích vícenákladů pro přeprodejce.

- d. Doklad o obsahu zásilky, který prokazuje, že ztracené zboží bylo obsahem zásilky. Může to být jakýkoliv věrohodný vydaný doklad prokazující účel a obsah přepravy: dodací list, prodejní faktura, reklamační protokol, servisní zakázka, u soukromých odesílatelů např. inzertní dokumentace atd. Pokud žádný takový doklad nemáte, můžete rovněž použít čestné prohlášení.

Vyjádření k reklamaci

Proces reklamace se řídí Reklamačním řádem Zásilatele, který naleznete na www.dpd.cz/vop, a doba vyřízení je 30 kalendářních dnů od zaslání všech dokladů nezbytných pro ukončení reklamace.

Protokol s vyjádřením posíláme na Vámi uvedenou e-mailovou adresu.

Jak probíhá reklamace zahraničních zásilek

- Pokud byla v zahraničí poškozena zásilka odeslaná z Česka, zadejte standardní reklamaci přes www.dpd.cz/reklamace.
- Pokud byla poškozena či ztracena zásilka se zahraničním štítkem, obraťte se na odesílatele, který může reklamaci uplatnit v zemi odeslání.



Máte e-shop?

Informujte své zákazníky, jak postupovat, pokud jim přijde poškozený balíček.

Tyto texty můžete umístit na svůj web:

Dostal se k Vám poškozený balíček nebo jste poškození způsobené přepravou zjistili až po otevření? To nás moc mrzí. Máme pro Vás návod, jak v takových situacích postupovat, aby se vše co nejrychleji vyřešilo.

Přepravní obal je na pohled poničený nebo zdeformovaný.

- ◊ V případě, že vám kurýr přivezl zjevně poškozený balíček, máte plné právo ho odmítnout.
- ◊ Zároveň ale můžete balíček přijmout, sepsat s kurýrem formulář Zápis o škodě (pokud již není sepsaný přepravní společností a připojený k zásilce) a zkontrolovat, zda nedošlo k porušení obsahu zásilky.

Přepravní obal je v pořádku, ale obsah je poškozený.

- ◊ Pokud zjistíte, že je obsah balíčku poškozený, nejpozději do 7 pracovních dnů vyplňte formulář Zápis o škodě na www.dpd.cz/reklamace nebo kontaktuje přímo nás, abychom reklamaci vyřídili.

V případě, že máte k reklamačnímu řízení dotazy, nebo něco nefungovalo tak, jak má, kontaktujte nás na e-mailové adrese: reklamace@dpd.cz.

Tento dokument platí shodně i pro přepravy realizované zasílatelem DPD CZ s.r.o. (dříve Geis Parcel CZ s.r.o.). Reklamace této společnosti vyřizuje Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. jako zmocněný zástupce.





+420 225 373 373
www.dpd.cz/podpora

www.dpd.cz
www.facebook.com/dpd.cz
www.twitter.com/DPD-Czech

Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.
Modletice 135
251 01 Říčany u Prahy

