



# Jak správně reklamovat zásilku

Platí od 8. 11. 2017

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 nebo nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení zásilky. Ten můžete jak zadat vy, příjemce zásilky při doručení s kurýrem nebo naše společnost.

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

## Jak to tedy funguje?

### Zápis škodní události

1. Na webu [www.dpd.cz/reklamace](http://www.dpd.cz/reklamace) zadáte do označeného pole čtrnáctimístné číslo vaší zásilky.
2. Vyplníte všechny potřebné údaje (údaje o příjemci, použitím obalu a další).
3. Odešlete zápis o škodě a obratem vám přijde potvrzení na e-mail.
4. Systém vás rovnou navede na uplatnění reklamace.

### Uplatnění reklamace

1. Na webu [www.dpd.cz/reklamace](http://www.dpd.cz/reklamace) vyplníte základní informace (bankovní účet, variabilní symbol pro zaplacení škody a vaše IČO).
2. Poté vložíte **doklady**; pokud v tuto chvíli nemáte všechny potřebné dokumenty, zašlete jen ty, které máte. V následujících dnech vás požádáme o jejich doplnění.
  - Pořizovací doklad, který prokazuje hodnotu škody.  
Přepravci 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](http://www.dpd.cz), najdete v sekci Ostatní materiály ke stažení, nejen formuláře pro čestná prohlášení schválené pojistným likvidátorem pro výrobce a fyzické osoby, ale i formulář pro vyčíslení pořizovacích vícenákladů pro přepravce.

- Doklad o obsahu zásilky, který prokazuje, že poškozené zboží bylo uvnitř zásilky.  
Může to být jakýkoliv vámi vydaný doklad, který je zaslán příjemci. Dodací list, prodejní faktura, reklamační protokol, servisní zakázka atp. Pokud žádný takový doklad nemáte, můžete rovněž použít čestné prohlášení.
  - Fotodokumentace použitého obalu, vystýlky a poškozeného zboží.  
Fotodokumentace je nutná u zboží v hodnotě nad 5 000 Kč bez DPH. U menších škod je doporučena pro řádné posouzení škodní události.
  - 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](mailto:info@dpd.cz) (v po-pá 7:00-18:00) s žádostí o dohledání zásilky.**

## 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.
3. Abychom mohli uznat ztrátu, pošlete nám prosím následující podklady na reklamační oddělení buď prostřednictvím štítku DPD v obálce, nebo doporučeně poštou.

- Bankovní účet a variabilní symbol pro zaplacení škody.
- Pořizovací doklad, který prokazuje hodnotu škody.

Přeprodeji 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](http://www.dpd.cz), najdete v sekci Ostatní materiály ke stažení, nejen formuláře pro čestná prohlášení schválené pojistným likvidátorem pro výrobce a fyzické osoby, ale i formulář pro vyčíslení pořizovacích vícenákladů pro přeprodejce.

- Doklad o obsahu zásilky, který prokazuje, že poškozené zboží bylo uvnitř zásilky. Může to být jakýkoliv vámi vydaný doklad, který je zaslán příjemci. Dodací list, prodejní faktura, reklamační protokol, servisní zakázka atp. Pokud žádný takový doklad nemáte, můžete rovněž použít čestné prohlášení.

## Jak probíhá reklamace zahraničních zásilek

Pokud byla v zahraničí poškozena zásilka odeslaná z Česka, zadejte standardní reklamaci přes [www.dpd.cz/reklamace](http://www.dpd.cz/reklamace).

Pokud byla poškozena či ztracena zásilka se zahraničním štítkem, obraťte se na odesílatele, který může reklamaci uplatnit.

### Vyjádření k reklamaci

Proces reklamace se řídí dle Reklamačního řádu DPD CZ, který naleznete na [www.dpd.cz/vop](http://www.dpd.cz/vop) a doba vyřízení je 30 dní od zaslání všech potřebných dokladů. Protokol s vyjádřením posíláme na vámi uvedenou e-mailovou adresu ve chvíli, kdy je škoda předána k platbě.

# 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 vadu způsobenou přepravou zjistili až po otevření? To nás moc mrzí. Máme pro vás návod, jak v takových situacích postupovat, aby se vše co nejrychleji vyřešilo.

Přivezli mi balíček a zjistil(a) jsem, že:

#### **Přepravní obal je na pohled poničený nebo zdeformovaný.**

- V případě, že vám kurýr přivezl poškozený balíček, máte plné právo ho odmítnout. Zároveň ale můžete balíček přijmout, sepsat s kurýrem formulář **Zápis o škodě** (pokud již není sepsaný z depa) a zkontrolovat, zda nedošlo k porušení jeho obsahu. Pokud je zboží poškozeno, můžete balíček rovnou vrátit kurýrovi a poté nás kontaktujte, abychom reklamaci vyřídili.

#### **Přepravní obal je v pořádku, ale obsah je poškozený.**

- Pokud zjistíte, že je obsah balíčku poškozený, nejpozději do 2 dnů vyplňte formulář **Zápis o škodě** na [www.dpd.cz/reklamace](http://www.dpd.cz/reklamace) nebo kontaktuje přímo nás, abychom reklamaci vyřídili.



225 373 373  
[www.dpd.cz/podpora](http://www.dpd.cz/podpora)

[www.dpd.cz](http://www.dpd.cz)  
[www.facebook.com/dpd.cz](https://www.facebook.com/dpd.cz)  
[www.twitter.com/DPD\\_CZ](https://www.twitter.com/DPD_CZ)

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

