



Jak správně reklamovat zásilku

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.

Reklamaci 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 uplatněním reklamace. Neuplatněný zápis o škodě nemůžeme řešit.

Jak to tedy funguje?

Oznámení škodní události

1. Na webu reklamace.dpd.cz zadáte do označeného pole číslo vaší zásilky.
2. Vyplníte všechny potřebné údaje (o použitém obalu; vystýlky 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.

K uplatnění reklamace se dostanete dvěma způsoby:

1. Pokud jste zadali Zápis o škodě sami, systém Vás na uplatnění rovnou navede.
2. V případě, že byl Zápis o škodě sepsán dříve, e-mailem Vám přišel odkaz pro uplatnění reklamace, proklikem se dostanete na webové prostředí, kde vyplníte základní informace (bankovní účet, variabilní symbol pro zaplacení škody a doklady).

Pokud v tuto chvíli nemáte všechny potřebné dokumenty, zašlete jen ty, které máte v daný čas k dispozici. V následujících dnech Vás e-mailem požádáme o jejich doplnění. Součástí e-mailu bude odkaz pro doplnění dokladů.

TIP

Na webu www.dpd.cz, najdete v sekci Dokumenty k reklamaci formuláře pro čestná prohlášení schválené pojistným likvidátorem pro výrobce a fyzické osoby a také 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, vystýlky 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 nebo zásilka nebyla vrácena, nahlaste pohřešovanou zásilku nejpozději do 7 kalendářních dnů od předpokládaného data doručení zadáním reklamace zde: reklamace.dpd.cz

Jak to tedy funguje?

V průběhu zadání budete vyzváni k dodání následujícího podkladu:

- doklad o obsahu zásilky
- rozporujete-li doručení zásilky v zahraničí, proces dohledání zásilky urychlíte vložním vyplněným prohlášením, které naleznete zde: [Prohlášení LBD](#)

Pokud se nám z jakéhokoli důvodu nepodaří zásilku dohledat, obratem vás informujeme ohledně uznání ztráty.

Plátce přepravy zároveň vyzveme k uplatnění reklamace prostřednictvím odkazu a k doplnění podkladů nezbytných pro uznání reklamace:

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

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.

- 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 dle Reklamačního řádu Zásilatele, který naleznete na www.dpd.cz/vop a doba vyřízení je 30 kalendářních dní 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 reklamace.dpd.cz.
- Pokud byla poškozena či ztracena zásilka se zahraničním štítkem, obraťte se na odesílatele, který může reklamaci uplatnit v zemi odeslání.
- rozporujete-li doručení zásilky v zahraničí, proces dohledání zásilky urychlíte vložním vyplněným prohlášením, které naleznete zde: [Prohlášení LBD](#)



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 reklamace.dpd.cz nebo kontaktuje přímo nás, abychom reklamaci vyřídili.

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





+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

Datum revize: leden 2023

