

Reklamačný poriadok

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1 Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každej Zasielateľskej zmluvy a Všeobecných zasielateľských a obchodných podmienok spoločnosti a vzťahuje sa na všetky zasielateľské služby vykonané spoločnosťou SLOVENSKÝ DORUČOVACÍ SYSTÉM s.r.o., ako zasielateľom (ďalej len zasielateľ) pre príkazcu. Príkazca prehlasuje, že sa pred

uzatvorením Zasielateľskej zmluvy resp. odoslanej Objednávky na prepravu, oboznámil s obsahom tohto Reklamačného poriadku.

2. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

2.1 Prijemca je povinný pri prevzatí zásielku vizuálne skontrolovať a pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu zásielky, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať u zasielateľa – doručujúceho kuriéra. O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu zásielky musí byť ihneď spísaný reklamačný protokol. Zasielateľ je povinný takýto zápis spísať. Ďalšia manipulácia s poškodenou zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi zasielateľa. Pokiaľ zástupca zasielateľa (kuriér) odmietne spísať Zápis o škode, príjemca môže odmietnuť prevzatie zásielky, alebo túto skutočnosť vyznačiť do potvrdenia o prevzatí zásielky.

2.2 Príkazca je povinný s týmito povinnosťami oboznámiť príjemcov svojich zásielok.

2.3 Príkazca je povinný umožniť zasielateľovi, aby sa pred spísaním zápisu o škode osobne a fyzicky presvedčil o rozsahu škody.

2.4 Reklamáciu uplatňuje u zasielateľa výhradne príkazca. Samotný „Zápis o škode“ nie je uplatnením reklamácie.

2.5 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.

2.6 Písomná reklamácia musí obsahovať :

- a) označenie alebo popis poškodenia zásielky,
- b) číslo zásielky podľa identifikačného štítku,
- c) dátum, kedy bola zásielka odovzdaná na prepravu,
- d) údaje o osobe, ktorá reklamáciu uplatňuje (obchodná firma, príp. meno a priezvisko, IČO, DIČ, bankové spojenie a v prípade právnickej osoby podpis oprávneného zástupcu).

2.7 K reklamácií je potrebné ďalej pripojiť :

- a) doklad o obsahu zásielky (dodací list, pôvodná faktúra a pod.),
- b) doklad preukazujúci obstaranie vecí a jeho obstarávaciu cenu, príp. výrobné náklady
- c) ak to vyžadujú okolnosti prípadu, znalecký posudok na určenie rozsahu poškodenia.

2.8 Zasielateľ je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

Táto doba sa predlžuje o dobu, po ktorú nedodala oprávnená osoba všetky podklady uvedené v bodoch 2.6 a 2.7 tohoto poriadku a zasielateľ musel opätovne tieto

podklady žiadať.

2.9 Kladne nemožno vybaviť reklamáciu čiastočnej straty obsahu zásielky alebo jej poškodenie, ak oprávnenou osobou nie je preukázané zrejmé a zjavné poškodenie obalu zásielky zápisom o škode.

2.10 Všetky práva vzniknuté zo škody na dopravovaných veciach voči zasielateľovi majú v zmysle platnej legislatívy premlčaciu lehotu jeden rok.

2.11 Zodpovednosť zasielateľa za škodu na zásielke je upravená Obchodným zákonníkom a Všeobecnými zasielateľskými a obchodnými podmienkami zasielateľa.

2.12 Zasielateľ zodpovedá za škodu na zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí na prepravu až do jej vydania príjemcovi. Zásielka je v rámci prepravného procesu poistená do hodnoty 3.300,- €. Pre prepravu zásielok v hodnote prevyšujúcej sumu 3.300,- €, zasielateľ odporúča pripoistenie zásielky odosielateľom na jej plnú hodnotu.

2.13 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 ušlom zisku.

3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

3.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 15.04.2010