

## Reklamačný poriadok

### 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou 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, ako aj na predaj tovaru, ktorý Zasielateľ realizuje v rámci podpory svojej hlavnej podnikateľskej činnosti. Príkazca prehlasuje, že sa pred uzatvorením Zasielateľskej zmluvy oboznámil s obsahom tohto Reklamačného poriadku a plne s ním súhlasí.
- 1.2 Zodpovednosť Zasielateľa za škodu na Zásielke sa riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami Zasielateľa a týmto Reklamačným poriadkom.
- 1.3 Zodpovednosť Zasielateľa za škodu je limitovaná ním jasne deklarovaným krytím maximálnej hodnoty zásielky. V prípade, ak Príkazca odovzdá Zasielateľovi zásielku vyššej hodnoty bez individuálneho písomného dojednania vyššieho krytia so Zasielateľom, Zasielateľ za škodu prevyšujúcu deklarované krytie nezodpovedá.
- 1.4 Zasielateľ zodpovedá výhradne za priamu škodu na samotnej Zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí na prepravu až do jej vydania Prijemcovi. Zasielateľ nezodpovedá za inú súhrnnú škodu, ktorá by mohla vzniknúť Príkazcovi alebo Prijemcovi v dôsledku zničenia, poškodenia alebo straty Zásielky. Zasielateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné ďalšie škody, ako náhradu ušlého zisku, pokuty, penále, sankčných nárokov tretích strán, poškodenie samotného prepravného obalu zásielky a podobne. Zo zodpovednosti Zasielateľa je rovnako vylúčená aj DPH (pre registrovaných platcov DPH).
- 1.5 Zasielateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne na Zásielke v prípade, ak:
- je samotný obsah, ochranná výplň, obal Zásielky v rozpore s VOP Zasielateľa (tovar vylúčený z prepravy, nevyhovujúci obal alebo výplň, nesprávne, nedostatočné označenie a pod.)
  - škoda bola spôsobená Príkazcom, Odosielateľom alebo Prijemcom
  - vznikla vadou samotnej Zásielky alebo jej osobitnou povahou, vrátane zvyčajného úbytku
  - bola zapríčinená udalosťou, ktorá nastala nezávisle od vôle Zasielateľa a bránila mu objektívne v splnení jeho povinností, ktorých porušením škoda vznikla, ak nemožno rozumne predpokladať, že Zasielateľ by túto udalosť alebo jej následky mohol odvrátiť alebo prekonať, a ďalej, že v čase vzniku povinnosti by túto udalosť predvídal (vyššia moc)
  - Zásielka bola zadržaná alebo zabavená podľa Trestného poriadku alebo iného zákona, presadzovaných medzinárodných sankcií, národných obmedzení a pod.
- 1.6 Sťažnosť Príkazcu, Odosielateľa, Prijemcu na kvalitu služieb a/alebo správanie sa konkrétnych zamestnancov a osôb konajúcich v mene Zasielateľa nepredstavuje reklamáciu v zmysle tohto Reklamačného poriadku a VOP. Napriek tomu Zasielateľ víta akékoľvek podnety na zlepšovanie ním poskytovaných služieb. Pre uplatnenie reklamácie je nevyhnutné podať formalizovanú reklamáciu obsahujúcu nižšie vymedzené náležitosti.

### 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, likvidáciou prepravovanej Zásielky, kde:
- 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.
  - 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:
- 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 výťažok z predaja poškodenej Zásielky, pokiaľ Zasielateľ s predajom súhlasí.
  - 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. **Prijemca je povinný pri prevzatí Zásielku vizuálne skontrolovať** (nekontroluje sa vnútorný obsah zásielky) a **pri zrejmych poškodeniach povrchu** obalu Zásielky, prípadne zjavnom vnútornom poškodení alebo strate časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu **okamžite Zasielateľovi ohlásiť, trvať na spísaní Zápisu o škode zo strany Zasielateľa, odmietnuť prevzatie Zásielky, prípadne bezodkladne po prevzatí zásielky vyhotoviť fotky dokumentujúce rozsah poškodenia** a túto skutočnosť bezodkladne eskalovať na Príkazcu. Ďalšia manipulácia s poškodenou Zásielkou môže byť vykonaná výhradne v súlade so zdokumentovanými pokynmi Zasielateľa (písomne alebo emailom). Ak nedôjde pri doručení Zásielky k spísaniu Zápisu o škode, prípadne k bezodkladnej eskalácii / sťažnosti a zdokumentovaniu poškodenia zo strany Prijemcu (vrátane fotiek s časom a dátumom zhodným s prevzatím

- Zásielky), má sa za to, že Zásielka nemala žiadne viditeľné vonkajšie poškodenie. Neskoršie vznesenie nároku na náhradu škody v súvislosti s vonkajším poškodením Zásielky, obzvlášť v prípade prevzatia Zásielky oproti PIN, je preto považované za neoprávnené.
- 2.3 Ak nie je poškodenie alebo neúplnosť 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, najneskôr **do 3 pracovných dní** odo dňa doručenia Zásielky. V prípade neskoršieho nahlásenia poškodenia alebo neúplného obsahu Zásielky uvedenej v predchádzajúcej vete je nárok na náhradu škody považovaný za neoprávnený.
- 2.4 Príkazca je povinný umožniť Zasielateľovi, aby sa osobne **presvedčil o rozsahu škody** (rozhodnutie je na strane Zasielateľa). Príkazca je povinný zaistiť, aby sa so Zásielkou od zistenia škody **nemanipulovalo, neprepravovalo sa** na iné miesto, aby bol zachovaný **úplný pôvodný obal, výplň a obsah Zásielky**, tak ako bola doručená. Ak dôjde k premiestneniu Zásielky z miesta zistenia poškodenia, prípadne bude obsah Zásielky, jej výplň alebo obal čo i len čiastočne bez súhlasu Zasielateľa **zlikvidovaný alebo pozmenený**, nie je možné vykonať šetrenie a preto nie je možné uplatniť / uznať nárok na náhradu škody. Ak Príkazca nezabezpečí Zasielateľovi možnosť Zásielku, výplň a jej obal skontrolovať, detailne nafotiť za účelom zdokumentovania **do 3 pracovných dní** od výzvy Zasielateľa, považuje sa toto konanie Príkazcu za odmietnutie súčinnosti pri šetrení. Zasielateľ má preto z dôvodu nedostatku dôkazov o vzniku škody právo škodovému nároku nevyhovieť.
- 2.5 Pri poškodených Zásielkach je Príkazca, Prijemca i Odosielateľ povinný umožniť prípadnú obhliadku Zásielky, obsahu, výplne a obalu v lehote **do 3 pracovných dní** od výzvy Zasielateľa aj zástupcovi poisťovne Zasielateľa. Odmietnutie súčinnosti zakladá pre Zasielateľa právo náhradu škody odmietnuť rovnako ako v predchádzajúcom bode.
- 2.6 Informovanie o škode predstavuje len popis škody. Nárok na začatie reklamačného procesu, posúdenie oprávnenosti náhrady škody Zasielateľom nastáva až momentom oficiálneho uplatnenia reklamácie.
- 2.7 Reklamáciu uplatňuje u Zasielateľa oprávnená osoba, pričom reklamáciu môže uplatniť vždy iba jedna z oprávnených osôb. Oprávnenou osobou je Príkazca alebo Objednávateľ prepravy.
- 2.8 Reklamácia musí mať písomnú alebo elektronickú formu a musí byť doručená Zasielateľovi, pri dodržaní všetkých vymedzených lehôt, bez zbytočného odkladu potom, čo Príkazca zistil, že došlo k poškodeniu, zničeniu, likvidácii, či čiastočnej strate Zásielky, najneskôr však **do 10 kalendárnych dní od doručenia** Zásielky Prijemcovi, respektíve **od oznámenia** Zasielateľa. V prípade úplnej straty / rozporovania doručenia Zásielky Prijemcovi, musí byť reklamácia Zasielateľovi doručená **do 30 kalendárnych dní** od prevzatia Zásielky na prepravu. V prípade neskoršieho podania reklamácie má Zasielateľ právo reklamáciu odmietnuť.
- 2.9 Reklamácia musí obsahovať :
- označenie alebo popis vady Zásielky, číslo Zásielky podľa prepravného 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, faktúra na adresáta, platba za tovar / Zásielku od adresáta, print screen z predajnej platformy a pod.),
  - doklad preukazujúci obstaranie veci a jeho obstarávaciu cenu, príp. výrobné náklady (nadobúdacia faktúra, príjmový pokladničný blok, platba za tovar, print screen z predajnej platformy, potvrdenie o bankovom prevode / platbe, pri výrobcoch výpočet nákladov na výrobu a pod.),
  - IMEI v prípade mobilných telefónov,
  - výšku uplatňovaného nároku na náhradu škody,
  - fotodokumentáciu, pod ktorou sa rozumie súhrn zaostrych fotiek minimálne v rozsahu: jedna fotka prepravného štítku, jedna fotka z každej strany obalu, v ktorom bola zásielka doručená (6 fotiek); fotka s pohľadom na obsah zásielky v otvorenom pôvodnom obale vrátane výplne (1 fotka), fotka do vnútra samotného prepravného obalu vrátane výplne po vyňatí samotného predmetu / predmetov z balenia (1 fotka), fotka z každej strany samotného poškodeného predmetu / obsahu zásielky (6 fotiek pre každý jednotlivý predmet zásielky); **Všetky fotky musia mať zachovaný v detaile súboru čas a dátum vyhotovenia.** Odstránenie týchto atribútov zakladá pre Zasielateľa právo náhradu škody odmietnuť.
  - v prípade reklamovania poškodenia funkčnosti elektroniky nad hodnotu 100,- € bez DPH posudok autorizovaného servisu o (ne)opraviteľnosti.
  - v prípade reklamovania poškodenia Zásielky, tovaru v rámci reklamačného konania, alebo servisu na strane Príkazcu (odoslanie do alebo zo servisu) relevantné podklady k danej reklámii / servisu Príkazcu, vrátane popisu chyby, zápisu servisu o prijatí, riešení reklamácie Príkazcu.
- 2.10 Zasielateľ je povinný reklamáciu vybaviť (uznať alebo zamietnuť) najneskôr **do 30 kalendárnych dní** od jej uplatnenia. Táto doba sa predlžuje o dobu, po ktorú nedodala oprávnená osoba všetky podklady uvedené v bode 2.9 tohto poriadku, prípadne ďalšie vyžiadané dokumenty nevyhnutné na vybavenie reklamácie. Ak Oprávnená osoba neposkytne Zasielateľovi na riešenie reklamácie všetky požadované, konkretizované dokumenty a podklady v lehote **do 30 kalendárnych dní** od prvej výzvy na ich doplnenie, považuje sa konanie za odmietnutie súčinnosti pri šetrení a nárok na náhradu škody preto zaniká. 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, ako ani nie je oprávnený postúpiť nárok na náhradu škody na tretiu osobu bez predchádzajúceho súhlasu Zasielateľa, s čím obidve strany výslovne súhlasia.
- 2.12 V prípade uznania **nároku na náhradu** celej hodnoty poškodenej Zásielky, je Príkazca povinný odovzdať poškodenú Zásielku, ktorá bola predmetom reklamácie Zasielateľovi **do 3 pracovných dní** od oznámenia súhlasu s uznaním nároku. Zasielateľ po obdržaní Zásielky odplatí do 30 kalendárnych dní uznanú náhradu škody. V prípade neodovzdania reklamovanej Zásielky nie je možné plnenie uznať a nárok na náhradu škody zaniká. Nárok rovnako zaniká v prípade ak sa po odovzdaní reklamovanej Zásielky zistí rozpor medzi v reklamácií deklarovanom obsahu Zásielky a skutočne odovzdanom predmete (napríklad rozdielny model alebo sériové číslo, fotky zachycujúce v reklamácií iný predmet ako reálne odovzdaný). V prípade zistenia rozporu a zániku práva na uznanie náhrady škody Zasielateľ vydá odovzdaný predmet Odosielateľovi naspäť na náklady Odosielateľa.
- 2.13 V prípade uznania reklamácie Zásielky s náhradou škody vo výške hodnoty Zásielky, po uhradení náhrady škody Príkazcovi, prechádza vlastnícke právo k Zásielke z Príkazcu výhradne na Zasielateľa.
- 2.14 V prípade, ak sa stratená Zásielka, alebo jej časť, nájde počas prebiehajúceho reklamačného konania, považuje sa nárok Príkazcu na náhradu škody za uhradený okamihom, kedy Príkazca získa možnosť so Zásielkou opäť nakladať. Ak Zásielku alebo jej časť nájde Príkazca alebo Prijemca, je o tejto skutočnosti Príkazca povinný Zasielateľa bezodkladne informovať. Ak došlo k úhrade uznanej škody pred nájdením Zásielky, Príkazca je povinný túto úhradu Zasielateľovi bezodkladne vrátiť, prípadne po vzájomnej dohode vydať Zasielateľovi predmetnú Zásielku.
- 2.15 V prípade uznania reklamácie Zásielky pri nedodržaní garantovaného termínu doručenia, má Príkazca nárok na náhradu škody do výšky príplatku za garantované doručenie.
- 2.16 V prípade uznania reklamácie Zásielky, ktorej obsahom boli len dokumenty, Zasielateľ nahradí Príkazcovi len škodu vo výške zaplatených prepravných nákladov.
- 2.17 V prípade uznania reklamácie Zásielky, ktorej obsahom neboli nové ale už používané, opotrebované alebo repasované veci, sa pri vyčíslení reálnej hodnoty a náhrady zohľadňuje vek, miera opotrebovania a amortizácia. Vyčíslenie hodnoty sa riadi výpočtom podľa zverejnenej amortizačnej tabuľky Zasielateľa.
- 2.18 V prípade, ak existuje podozrenie, že došlo k spáchaniu trestného činu, sú Príkazca a Zasielateľ povinní spolupracovať a bezodkladne si odovzdávať všetky potrebné informácie, slúžiace k efektívnej spolupráci s orgánmi činnými v trestnom konaní za účelom rýchleho zadržania páchatela.
- 2.19 V prípade, ak sú predmetom reklamácie zasielateľské služby a Príkazca je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. zákon o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) Zasielateľ vybaví reklamáciu v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ustanovenia 2.9 a nasl. tohto Reklamačného poriadku sa použijú primerane.
- 2.20 V prípade, ak je predmetom reklamácie tovar predávaný Zasielateľom a Prijemca je spotrebiteľom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa Zasielateľ vybaví takúto reklamáciu v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ustanovenie 2.9 a nasl. tohto reklamačného poriadku sa použije primerane.
- 2.21 **Prípadné spory zmluvných strán budú riešené prostredníctvom príslušných súdov Slovenskej republiky. Všetky neuplatnené práva vzniknuté zo škody na prepravovaných Zásielkach a z oneskoreného doručenia voči Zasielateľovi, sa v súlade s Obchodným zákonníkom po uplynutí jedného roku premlčujú.** Pokiaľ poruší Príkazca povinnosti stanovené týmto Reklamačným poriadkom alebo VOP Zasielateľa, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Zasielateľ nevznikla.

### 3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 3.1 Pokiaľ je Príkazca alebo Objednávateľ prepravy spotrebiteľom, ktorý nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie, alebo ak sa domnieva, že Zasielateľ porušil jeho práva, môže Zasielateľovi adresovať **do 10 kalendárnych dní** od obdržania rozhodnutia o reklamácií žiadosť o nápravu / prešetrenie reklamácie. Zasielateľ v lehote 30 dní odo dňa doručenia tejto žiadosti o nápravu / prešetrenie reklamácie rozhodne a to tak, že buď (i.) potvrdí svoje predchádzajúce rozhodnutie alebo (ii.) zmení svoje rozhodnutie.
- 3.2 Problematika reklamácií v prípade predaja tovaru Zasielateľom sa riadi právami a povinnosťami zmluvných strán v zmysle platných právnych predpisov a to predovšetkým v zmysle Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.04.2024.