

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 M+M preprava / HR s.r.o / RCHK LTD 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 poistným krytím hodnoty zásielky. V prípade ak Príkazca odovzdá Zasielateľovi zásielku vyššej hodnoty bez individuálneho písomného dojednania vyššieho poistného krytia so Zasielateľom, Zasielateľ za škodu prevyšujúcu deklarované poistné 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 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: a) je samotný obsah, ochranná výplň, obal Zásielky v rozpore s VOP Zasielateľa (tovar vylúčený z prepravy, nevyhovujúci obal alebo výplň, označenie a pod.) b) škoda bola spôsobená Príkazcom, Odosielateľom alebo Prijemcom c) vznikla vadou samotnej Zásielky alebo jej osobitnou povahou, vrátane zvyčajného úbytku d) 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) e) Zásielka bola zadržaná alebo zabavená podľa Trestného poriadku alebo iného zákona, presadzovaných medzinárodných sankcií 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 prepravovanej Zásielky, kde: a) 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. b) 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: a) 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. b) 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 a spísať s ním Zápis o škode. 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 má sa za to, že Zásielka nemala žiadne viditeľné vonkajšie poškodenie. Neskoršie vznesenie nároku na náhradu škody v súvislosti s vonkajším poškodením Zásielky 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 pred spísaním Zápisu o škode osobne presvedčil o rozsahu škody. Z tohto dôvodu je Príkazca povinný zaistiť,

aby sa so Zásielkou nemanipulovalo, neprepravovala sa na iné miesto, aby bol zachovaný úplný pôvodný obal a obsah Zásielky, tak ako bola doručená.. Ak bude obsah Zásielky alebo jej 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, nafotiť za účelom zdokumentovania do 3 pracovných dní od výzvy Zasielateľa, považuje sa toto konanie Príkazcu za odmietnutie súčinnosť pri šetrení. Zasielateľ má preto z dôvodu nedostatku dôkazov o vzniku škody právo škodovému nároku nevyhovieť. 2.5 Pri poškodených Zásielkach je Príkazca, Príjemca i Odosielateľ povinný umožniť prípadnú obhliadku Zásielky, 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 Zápis 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 bez zbytočného odkladu potom, čo Príkazca zistil, že došlo k poškodeniu, zničeniu, či čiastočnej strate Zásielky, najneskôr však do 3 kalendárnych dní od doručenia zásielky Príjemcovi. V prípade úplnej straty / rozporovania doručenia Zásielky Príjemcovi, musí byť reklamácia Zasielateľovi doručená do 3 kalendárnych dní od prevzatia Zásielky na prepravu. V prípade neskoršieho podania reklamácie má Zasielateľ právo reklamáciu odmietnuť. 2.9 Písomná reklamácia musí obsahovať : a) označenie alebo popis vady Zásielky, číslo Zásielky podľa identifikačného štítku, b) dátum, kedy bola Zásielka odovzdaná na prepravu, c) údaje o osobe, ktorá reklamáciu uplatňuje (obchodná firma, príp. meno a priezvisko, IČO, DIČ, bankové spojenie a v prípade právnickej osoby podpis oprávneného zástupcu), d) doklad o obsahu Zásielky (dodací list, faktúra na adresáta a pod.), e) doklad preukazujúci obstaranie veci a jeho obstarávaciu cenu, príp. výrobné náklady (nadobúdacia faktúra, príjmový pokladničný blok, výpočet nákladov na výrobu a pod.), f) výšku uplatňovaného nároku na náhradu škody, g) fotodokumentáciu, pod ktorou sa rozumie súhrn zaostrených fotiek minimálne v rozsahu: jedna fotka z každej strany zásielky v obale, 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), h) v prípade reklamovania poškodenia funkčnosti elektroniky nad hodnotu 100,- € bez DPH posudok servisu o (ne)opraviteľnosti. 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 2.9tohto 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 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.