



Reklamačný poriadok

Účinnosť od 01.11.2020

Obsah

1. Úvodné ustanovenia	2
2. Predmet reklamácie	2
3. Podanie reklamácie	2
4. Vybavenie reklamácie.....	4
5. Výplata náhrady škody	5
6. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov	6
7. Záverečné ustanovenia	6



1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok stanovuje podmienky a postupy pre uplatňovanie reklamácií na služby Zásielkovne. Zásielkovňa každú reklamáciu dôsledne analyzuje, pretože sú dôležitým nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.
- 1.2. Reklamácia je elektronické podanie, ktorým zákazník uplatňuje zodpovednosť voči Zásielkovni za nekvalitne poskytnuté služby súvisiace s obstarávaním prepravy, spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich z obchodných podmienok Zásielkovne (ďalej len „OP“), v ktorých sú stanovené aj náhrady – kompenzácie, ktoré poskytuje Zásielkovňa za opodstatnené reklamácie.
- 1.3. Zásielkovňa prevádzkuje Zákaznícky servis (+421 221 201 135, info@zasielkovna.sk), spravidla počas pracovných dní v čase od 08:00 hod. do 18:00 hod., ak nie je na www.zasielkovna.sk alebo v Klientskej sekcii Informačného systému oznam o zmene prevádzky. Zákaznícky servis poskytuje Zákazníkom okrem iného aj informácie o Zásielkach. Poskytnutie informácie o zásielke nie je považované za reklamáciu.
Informácie o Zásielkach si môže Zákazník na základe čísla Zásielky vyhľadať sám na stránke <https://www.zasielkovna.sk/vyhľadavanie>.
- 1.4. Pojmy a skratky použité v OP majú rovnaký význam aj v Reklamačnom poriadku (napr. Zásielka, Miesto odoslania, Miesto doručenia, Odosielateľ, Príjemca, Informačný systém).

2. Predmet reklamácie

- 2.1. Reklamovať možno predovšetkým nedostatky, v dôsledku ktorých vznikla škoda podľa príslušných ustanovení OP, napríklad:
 - a) poškodenie Zásielky,
 - b) úbytok obsahu Zásielky,
 - c) stratu Zásielky,
 - d) zničenie Zásielky,
 - e) nepripísanie vyinkasovanej Dobierkovej sumy,
 - f) chyby vo faktúre s vyúčtovaním odmeny Zásielkovne.

3. Podanie reklamácie

- 3.1. Reklamáciu Zásielky môže podať Odosielateľ alebo Príjemca Zásielky:
 - a) vyplnením formulára na www.zasielkovna.sk/reklamacie,
 - b) e-mailom na adrese reklamacie@zasielkovna.sk.Reklamáciu faktúry s vyúčtovaním odmeny Zásielkovne môže podať Odosielateľ e-mailom na adrese fakturacia@zasielkovna.sk.
- 3.2. Reklamácia musí v závislosti od predmetu reklamácie obsahovať predovšetkým:



- a) číslo Zásielky a popis obsahu, ak sa reklamácia týka nedostatkov súvisiacich so Zásielkou,
 - b) číslo faktúry, ak sa reklamácia týka vyúčtovania odmeny Zásielkovne,
 - c) identifikáciu reklamujúceho (Odosielateľ/Príjemca),
 - d) podrobný popis nedostatku,
 - e) výšku požadovaného nároku na náhradu škody,
 - f) číslo účtu na ktoré má byť poukázaná náhrada škody v prípade uznania nároku na náhradu škody.
- 3.3. Reklamáciu na Zásielku doručovanú v rámci Slovenskej republiky (vo vnútroštátnom styku) alebo doručovanú v zahraničí (v medzinárodnom styku) je možné podať v lehote do 6 mesiacov odo dňa, nasledujúceho po dni podania zásielky.
- 3.4. Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo úbytku obsahu Zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej vyzdvihnutí Príjemcom v zmysle príslušných ustanovení VOP, reklamácia musí byť uplatnená Príjemcom najneskôr nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí Zásielky, pričom k reklamáci je potrebné priložiť všetky potrebné podklady v zmysle tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5. Reklamáciu faktúry s vyúčtovaním odmeny Zásielkovne je možné podať najneskôr v lehote do 30 kalendárnych dní od doručenia faktúry. Pokiaľ tak Odosielateľ neurobí, má sa za to, že vyúčtovanie odmeny Zásielkovne uvedené vo faktúre je bezchybné a Zásielkovni vznikol nárok na zaplatenie odmeny podľa zaslanej faktúry.
- 3.6. K reklamáci nedostatkov súvisiacich so Zásielkou je potrebné priložiť:
- a) doklad, ktorý relevantným spôsobom preukazuje hodnotu obsahu Zásielky s vyznačením reklamovaných položiek, pričom platí nasledovné:
 - ak si reklamáciu uplatňuje Odosielateľ Zásielky, je povinný predložiť obstarávaciu faktúru/príjmový pokladničný doklad alebo Čestné vyhlásenie o obstarávacej/výrobnej cene v prípade, ak je Odosielateľ zároveň výrobcom tovaru, ktorý bol obsahom zásielky (neplatí pre reklamácie zásielok podávaných prostredníctvom služby Medzi Nami),
 - ak si reklamáciu uplatňuje Príjemca Zásielky alebo sa reklamácia týka zásielok podávaných prostredníctvom služby Medzi Nami, je povinný predložiť napr. predajnú faktúru, príjmový pokladničný doklad, dodací list,
 - b) fotodokumentáciu Zásielky v prípade, ak ide o reklamáciu poškodenia alebo úbytku obsahu Zásielky (štítko, obal, výplňový materiál, poškodený aj nepoškodený tovar a pod. s vyznačením dátumu vyhotovenia fotodokumentácie),
 - c) potvrdený Dodací list Zásielkovne v prípade, ak ide o reklamáciu straty Zásielky (s výnimkou služby Medzi Nami),
 - d) čestné prehlásenie Príjemcu v prípade, ak ide o:
 - reklamáciu doručenia na nesprávnu adresu,



- sporné doručenie Zásienky v prípade reklamácie straty Zásienky.

Čestné prehlásenie musí obsahovať hlavne údaje o Prijemcovi zásielky (meno a priezvisko/názov firmy) a číslo Zásienky, ktorá nebola doručená.

- e) faktúru za opravu alebo posudok servisu pokiaľ bola Zásienka po škodovej udalosti opravovaná, alebo pokiaľ to vyžadujú okolnosti prípadu.

Ak si to vyžaduje riešenie reklamácie, Zásienkovňa je oprávnená následne požadovať aj predloženie poškodenej Zásienky, tzn. jej vnútorného a vonkajšieho obalu ako aj poškodeného obsahu. Zákazník je preto povinný uchovať Zásienku v stave, v akom mu bola doručená.

- 3.7. Podanie reklamácie sa považuje súčasne aj za uplatnenie práva na náhradu škody v zmysle príslušných ustanovení VOP a nároku na vrátenie ceny za podanú Zásienku. Právo na náhradu škody a nárok na vrátenie ceny za podanú Zásienku sa teda uplatňuje v lehote do 6 mesiacov odo dňa, nasledujúceho po dni vyzdvihnutia zásielky Zásienkovňou v Mieste odoslania, inak toto právo zanikne.

4. Vybavenie reklamácie

- 4.1. Lehota na vybavenie reklamácie je:

- a) vo vnútroštátnom styku najviac 30 kalendárnych dní,
- b) v medzinárodnom styku najviac 90 kalendárnych dní.

Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom prijatia reklamácie, tzn. jej zaevidovaním v Informačnom systéme Zásienkovne.

- 4.2. Ak bola reklamácia doručená Zásienkovni v iný ako pracovný deň, prípadne po 17:00 hod. pracovného dňa, za deň prijatia reklamácie sa považuje najbližší pracovný deň, bez ohľadu na deň odoslania notifikačného e-mailu o prijatí reklamácie.

- 4.3. Zásienkovňa je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac na 90 dní, ak sa reklamácia týka:

- a) väčšieho množstva Zásielok (viac ako 10 ks),
- b) iných skutočností spojených s poskytnutou službou, pričom nie je možné ju v plnom rozsahu vybaviť v štandardnej lehote. Za iné skutočnosti, ktoré si vyžadujú predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie, sa považujú najmä:
 - odborné posúdenie predmetu reklamácie,
 - odborné posúdenie miery poškodenia obsahu zásielky (vrátane požiadavky na predloženie poškodenej zásielky),
 - vyžiadanie ďalších relevantných informácií a podkladov potrebných k šetreniu reklamácie,



- nesplnenie povinnosti pri vybavení reklamácie zo strany zahraničných dopravcov pri riešení medzinárodnej reklamácie.

Zásienkovňa je v zmysle vyššie uvedeného oprávnená vyzvať zákazníka k predloženiu potrebných informácií alebo podkladov. O predĺžení lehoty informuje Zásienkovňa zákazníka e-mailom, pričom uvedie dôvody predĺženia lehoty.

Lehota potrebná na doplnenie informácií/podkladov sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie.

- 4.4. Výsledok reklamácie oznamuje Zásienkovňa e-mailom, na e-mailovú adresu uvedenú pri podaní reklamácie. V prípade ak reklamáciu podal Príjemca, výsledok reklamácie oznamuje Zásienkovňa aj na e-mailovú adresu Odosielateľa.
- 4.5. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, ak sa v rámci jej šetrenia zistí, že Zásienkovňa nepostupovala správne v zmysle príslušných OP, porušila zákon, alebo porušila zmluvu.
- 4.6. Za opodstatnenú sa považuje reklamácia aj vtedy, ak Zásienkovňa neoznámí zákazníkovi výsledok reklamácie v stanovenej lehote, resp. v predĺženej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku. Zákazník má zároveň nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v príslušných OP alebo v zmluve.

5. Výplata náhrady škody

- 5.1. Náhradu škody vyplatí Zásienkovňa reklamujúcemu v zmysle bodu 3.1. (Odosielateľ alebo Príjemca).
- 5.2. Zásienkovňa vyplatí náhradu škody oznámenú vo výsledku reklamácie nasledovne:
 - a) ak reklamáciu podal Odosielateľ – firemný zákazník, vyplatí Zásienkovňa náhradu škody na základe faktúry vystavenej Odosielateľom (ďalej len „Škodová faktúra“),
 - b) ak reklamáciu podal Odosielateľ – fyzická osoba, alebo sa reklamácia týka zásielky podanej v rámci služby Medzi Nami, vyplatí Zásienkovňa náhradu škody na účet definovaný pri podaní reklamácie.
- 5.3. Firemný Zákazník je povinný vystaviť Zásienkovni Škodovú faktúru najneskôr do 30 dní od uznania škody Zásienkovňou, tzn. od zaslania výsledku reklamácie podľa toho Reklamačného poriadku, pričom platí, že náhrada škody je uplatňovaná bez DPH.
- 5.4. Nárok na náhradu škody nie je Odosielateľ oprávnený započítať proti nároku Zásienkovne na zaplatenie odmeny Zásienkovne za poskytnuté služby v zmysle VOP.
- 5.5. V prípade, že podkladom pre stanovenie náhrady škody je daňový doklad v zahraničnej mene, prepočíta sa čiastka uvedená na tomto doklade podľa menového kurzu vyhláseného Slovenskou národnou bankou platného ku dňu podania Zásielky.



- 5.6. Za oprávnený nie je možné považovať nárok na náhradu škody, týkajúci sa čiastočnej straty alebo poškodenia Zásielky, pokiaľ nie je preukázané poškodenie obalu Zásielky.
- 5.7. V prípade, že stratená Zásielka, prípadne jej časť je nájdená, považuje sa nárok na náhradu škody za vybavený okamihom, kedy Odosielateľ alebo Príjemca získa možnosť so Zásielkou nakladať. Pokiaľ bola Zásielka nájdená Odosielateľom alebo Príjemcom, sú o tejto skutočnosti povinní Zásielkovňu bezodkladne (najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa nájdenia) informovať a pokiaľ bola náhrada škody Zásielkovňou vyplatená, je Odosielateľ povinný ju vrátiť.
- 5.8. V prípade priznania náhrady škody za poškodenie zásielky a úhrady skutočnej hodnoty Zásielkovňou v zmysle príslušných ustanovení OP, je Odosielateľ povinný na výzvu Zásielkovne odovzdať poškodený tovar, ktorý bol predmetom reklamácie Zásielkovni. Odosielateľ je povinný odovzdať poškodený tovar Zásielkovni najneskôr do 2 pracovných dní od zaslania výsledku reklamácie podľa toho Reklamačného poriadku.
- 5.9. V prípade neoprávneného uplatnenia nároku na náhradu škody má Zásielkovňa voči Odosielateľovi právo na úhradu skutočných nákladov, ktoré vznikli Zásielkovni na základe neoprávneného uplatnenia nároku Odosielateľom.

6. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

- 6.1. V prípade, že dôjde medzi Zásielkovňou a Odosielateľom/Príjemcom k vzniku sporu, ktorý sa nepodarí vyriešiť ani vzájomnou dohodou oboch strán, môžu podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) podľa Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. V prípade sporov, týkajúcich sa poštových služieb poskytovaných Zásielkovňou sú subjektami ARS:
 - a) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, alebo
 - b) Slovenská obchodná inšpekcia.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Tento Reklamačný poriadok je dostupný na internetových stránkach www.zasielkovna.sk.
- 7.2. Zásielkovňa je oprávnená vykonať zmenu Reklamačného poriadku, alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny. Pre zákazníka je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom jeho zverejnenia na www.zasielkovna.sk, ak nie je v Reklamačnom poriadku uvedený iný dátum účinnosti.