

Reklamačný poriadok

Účinnosť od 01.10.2021

Obsah

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

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok stanovuje podmienky a postupy pre uplatňovanie reklamácií na služby Poskytovateľa. Každá reklamácia dôsledne analyzuje, pretože sú dôležitým nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.
- 1.2. Reklamácia je elektronické podanie, ktorým zákazník uplatňuje zodpovednosť voči Poskytovateľovi zanequalitne poskytnuté služby súvisiace s obstarávaním prepravy, spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich z obchodných podmienok Poskytovateľa (ďalej len „OP“), v ktorých sú stanovené aj náhrady – kompenzácie, ktoré poskytuje Poskytovateľ za opodstatnené reklamácie.
- 1.3. Poskytovateľ prevádzkuje Zákaznícky servis (+421 221 201 135, info@packeta.sk), spravidla počas pracovných dní v čase od 08:00 hod. do 18:00 hod., ak nie je na www.packeta.sk. Zákaznícky servis poskytuje Zákazníkom okrem iného aj informácie o Zásielkach. Poskytnutie informácie o zásielkenie je považované za reklamáciu.
- 1.4. Pojmy a skratky použité v OP majú rovnaký význam aj v Reklamačnom poriadku (napr. Zásielka, Miesto odoslania, Miesto doručenia, Odosielateľ, Prijemca, Informačný systém).

2. Predmet reklamácie

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

3. Podanie reklamácie

- 3.1. Prijemca zásielky je povinný pri prevzatí si zásielku prezrieť a pri zrejmych a na obale zásielky viditeľných alebo poznateľných poškodeniach, príp. iných zjavných nedostatkoch napr. nedostatočnom množstve obsahu zásielky, atď., tieto chyby, nedostatky, poškodenia, prípadne stratu zásielky (aj čiastočnú) reklamovať.
- 3.2. O rozsahu poškodenia, čiastočnej alebo úplnej strate zásielky musí byť bezodkladne spísaný škodový protokol. Poskytovateľ je povinný takýto zápis spísať. Ďalšia manipulácia s poškodenou alebo chybnou zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi platcu prepravy súčasne tak, aby nedochádzalo k zvyšovaniu škody na predmetnej zásielke. Platca prepravy je povinný do 7 pracovných dní odo dňa uplatnenia si reklamácie oznámiť Poskytovateľovi spôsob, ako má Poskytovateľ ďalej naložiť s poškodenou zásielkou. Pokiaľ tak Platca prepravy neurobí, je

Poskytovateľ oprávnený takúto zásielku zničiť alebo predať podľa svojho vlastného uváženia. Výnosy z takéhoto predaja sa najprv použijú na úhradu poplatkov alebo nákladov spojených s takouto zásielkou a zvyšná časť z výnosu bude uhradená platcovi prepravy.

- 3.3. Ak nie je poškodenie alebo čiastočná strata obsahu zásielky pri jej odovzdaní a prevzatí príjemcovi zjavná, je príjemca povinný oznámiť Poskytovateľovi vznik škody bez zbytočného odkladu po tom, čo ju zistil. Reklamáciu zodpovednosti za škodu na zásielke alebo za škody spôsobené neskorým alebo chybným doručením alebo oneskoreným pokusom o doručenie zásielky je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do troch pracovných dní odo dňa doručenia zásielky príjemcovi alebo vrátenia zásielky odosielateľovi, resp. objednávateľovi prepravy.
- 3.4. Reklamáciu uplatňuje u Poskytovateľa Odosielateľ/ Platca prepravy, alebo Príjemca, a to elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy reklamacie@packeta.sk. Ak ide o zodpovednosť za škodu na zásielke v dôsledku straty zásielky, je potrebné reklamáciu uplatniť do troch dní odo dňa, keď mala byť zásielka doručená.
- 3.5. Príjemca je povinný umožniť Poskytovateľovi, aby sa pred spísaním škodového protokolu osobne a fyzicky presvedčil o rozsahu škody
- 3.6. Škodový protokol nie je a ani nenahrádza uplatnenie reklamácie u Poskytovateľa.
- 3.7. Reklamácia musí obsahovať :
 - a) číslo Zásielky a popis obsahu, ak sa reklamácia týka nedostatkov súvisiacich so Zásielkou,
 - b) číslo faktúry, ak sa reklamácia týka vyúčtovania odmeny,
 - c) identifikáciu reklamujúceho (Odosielateľ/Platca prepravy/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.
- 3.8. K reklamácií je potrebné ďalej pripojiť nasledovné doklady:
 - a) doklad o obsahu a hodnote zásielky (pôvodná nadobúdacia faktúra, prípadne dodací list alebo iný relevantný doklad, preukazujúci obstaranie veci a jeho obstarávaciu cenu, prípadne výrobné náklady), pričom pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, nahradí jej spoločnosť Packeta Courier s. r. o. len obstarávaciu cenu tovaru bez DPH,
 - b) ak to vyžadujú okolnosti prípadu, je potrebné taktiež doložiť znalecký posudok na určenie rozsahu poškodenia.

4. Vybavenie reklamácie

- 4.1. Poskytovateľ je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.
- 4.2. Poskytovateľ je oprávnený 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 šetreniu reklamácie,
- nesplnenie povinnosti pri vybavení reklamácie zo strany zahraničných dopravcov pri riešení medzinárodnej reklamácie.

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

Lehota potrebná na doplnenie informácií/podkladov sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie. Táto doba sa predlžuje o dobu, po ktorú Poskytovateľ nemal k dispozícii všetky potrebné doklady nevyhnutné na vybavenie reklamácie od zákazníka.

- 4.3. V prípade, že oprávnená osoba uplatňujúca reklamáciu u Poskytovateľa nepreukáže poškodenie obalu zásielky písomným zápisom o škode (škodový protokol), nie je možné kladne vybaviť reklamáciu čiastočnej straty obsahu zásielky alebo poškodenia pri preprave zásielky.
- 4.4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu na zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí na prepravu až do jej vydania príjemcovi, v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a VOP, ibaže ju Poskytovateľ nemohol odvrátiť pri vynaložení odbornej starostlivosti.
- 4.5. Práva vzniknuté zo škody na dopravovaných veciach a z oneskoreného doručenia zásielky sú premlčané uplynutím jedného roka. Pri právach vzniknutých z celkového zničenia alebo straty zásielky plynie premlčacia doba odo dňa, kedy zásielka mala byť doručená príjemcovi, pri ostatných právach odo dňa, kedy zásielka bola doručená. Pre škodu vedome spôsobenú platí všeobecná 4 ročná premlčacia doba.

5. Výplata náhrady škody

- 5.1. Náhradu škody vyplatí Poskytovateľ reklamujúcemu (Odosielateľ/Platca prepravy alebo Príjemca).
- 5.2. Reklamujúci je povinný vystaviť Poskytovateľovi Škodovú faktúru najneskôr do 10 dní od uznania škody Poskytovateľom, tzn. od zaslania výsledku reklamácie podľa toho Reklamačného poriadku, pričom platí, že náhrada škody je uplatňovaná bez DPH.
- 5.3. Nárok na náhradu škody nie je Odosielateľ oprávnený započítať proti nároku Poskytovateľa na zaplatenie odmeny Poskytovateľovi za poskytnuté služby v zmysle VOP.
- 5.4. 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.
- 5.5. Za oprávnený nie je možné považovať nárok na náhradu škody, týkajúci sa čiastočnej straty

alebo poškodenia Zásielky, pokiaľ nie je preukázané poškodenie obalu Zásielky.

- 5.6. 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 Poskytovateľa bezodkladne (najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa nájdenia) informovať a pokiaľ bola náhrada škody Poskytovateľom vyplatená, je Odosielateľ povinný ju vrátiť.
- 5.7. V prípade priznania náhrady škody za poškodenie zásielky a úhrady skutočnej hodnoty v zmysle príslušných ustanovení OP, je Odosielateľ povinný na výzvu odovzdať poškodený tovar, ktorý bol predmetom reklamácie. Odosielateľ je povinný odovzdať poškodený tovar Poskytovateľovi najneskôr do 2 pracovných dní od zaslania výsledku reklamácie podľa toho Reklamačného poriadku.
- 5.8. V prípade neoprávneného uplatnenia nároku na náhradu škody má Poskytovateľ voči Odosielateľovi právo na úhradu skutočných nákladov, ktoré vznikli Poskytovateľovi na základe neoprávneného uplatnenia nároku Odosielateľom.

6. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

- 6.1. V prípade, že dôjde medzi Poskytovateľom 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 Poskytovateľom 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.packeta.sk.
- 7.2. Spoločnosť Packeta Courier Service 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.packeta.sk, ak nie je v Reklamačnom poriadku uvedený iný dátum účinnosti.