

1. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění

- 1.1 Zasílatel odpovídá Příkazci za škodu vzniklou na Zásilce, jež vznikla po jejím převzetí k obstarání přepravy až do jejího vydání Příjemci. Zasílatel odpovídá pouze za škodu skutečnou, vzniklou na Zásilce, nikoliv za jakoukoliv jinou složku škody, jako je například případný ušlý zisk, sankce za prodlení, smluvní pokuty, penále, nároky třetích osob či závazky Příkazce vzniklé vůči třetím osobám, nemajetkové újmy, či další následné škody. Právo na náhradu škody nelze postoupit na třetí osobu.
- 1.2 Skutečnou škodou se rozumí to, oč se zmenšila hodnota přepravovaného zboží Příkazce v důsledku škodné události zaviněné Zasílatel na přepravované Zásilce.
- 1.3 Zasílatel neodpovídá za škody vzniklé na Zásilce v době od převzetí Zásilky u Příkazce (či jiného Příkazcem předem určeného subjektu) do jejího vydání Příjemci, jestliže byly způsobeny:
 - a. Příkazcem, Příjemcem Zásilky nebo vlastníkem Zásilky, případně osobami jednájícími v jejich zastoupení,
 - b. vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím úbytkem,
 - c. v souvislosti s tím, že Zásilka je vyloučena z přepravy dle těchto Podmínek,
 - d. vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky, nevhodným způsobem balení, neoznačením Zásilky přepravním štítkem nebo manipulačními značkami. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností, za dostačující obal Zásilky se považuje takový obal, který je uveden na webu Zasílatele v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky”,
 - e. označením Zásilky více identifikačními štítky,
 - f. v souvislosti s obsahem přepravovaných dokumentů,
 - g. smazáním dat, ztrátou a nenávratnou ztrátou dat uložených na magnetických páskách, v souborech či na jiných úložných médiích, nebo smazáním či poškozením fotografických obrázků či zvukových záznamů z důvodu vystavení filmu působení světla,
 - h. zabavením na základě soudního řízení či jiného jednání nebo opomenutím jednat ze strany celního úřadu, státních úřadů či jiných správních orgánů a dodržením předpisů, rozhodnutí a příkazů vydaných celními, vládními či regulatorními orgány,
 - i. jestliže Zasílatel vzniku škody nemohl zabránit ani při vynaložení odborné péče obvyklé v odvětví Zasílatelských služeb, zejména škody způsobené tzv. vyšší mocí.
- 1.4 Zasílatel na základě přiměřeného úsilí přepraví a doručí Zásilku podle podmínek doručení v rámci určené přepravní doby sdělené Příkazci, přičemž taková přepravní doba a čas doručení nejsou závazné a v žádném případě nečiní Zasílatele odpovědným za škodu nebo ztrátu způsobené zpožděním.
- 1.5 Zasílatel nezaručuje ani nepřebírá jinou odpovědnost, než jaká je zde v těchto Podmínkách výslovně uvedena.

2. Reklamacce

- 2.1 V případě zjevného poškození nebo ztráty části Zásilky nebo její poškození je nutné Zasílatele informovat nejpozději v době doručení formou zápisu do přepravního dokladu Zasílatele. Nejsou-li poškození nebo ztráta zjevné, bude doručení Zásilky považováno za evidentní důkaz skutečnosti, že Příjemce převzal zboží ve stavu, v

jakém je popsáno v dodacím listu.

Nejsou-li poškození nebo ztráta zjevné, musí být výhrady podány Zasílateli nejpozději do 7 pracovních dnů od doručení Zásilky a to:

- a. nahlášením škody prostřednictvím internetového rozhraní na webových stránkách Zasílatele, nebo
- b. písemně na adresu sídla Zasílatele, kdy tyto musí být doplněny o přesné, kompletní informace s patřičným vyčíslením, datovány a podepsány.

Nahlášení škody může provést Příkazce i Příjemce zásilky. Nahlášení škody není uplatněním nároku na náhradu škody.

V případě úplné ztráty zásilky se do lhůty pro nahlášení škody nepočítá doba dohledávání zásilky, jestliže Příkazce o takové dohledání požádal Zasílatele do 7 dnů od předpokládaného doručení Zásilky.

- 2.2 K uplatnění nároku na náhradu škody je oprávněn pouze Příkazce.

Příkazce je povinen uplatnit nárok na náhradu škody nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení zásilky (v případě ztráty zásilky data předpokládaného doručení).

Nárok na náhradu škody vůči Zasílateli Příkazce uplatní:

- a. nahlášením škody prostřednictvím internetového rozhraní na webových stránkách Zasílatele, nebo
- b. písemně na adresu sídla Zasílatele, kdy tyto musí být doplněny o přesné, kompletní informace s patřičným vyčíslením, datovány a podepsány

- 2.3 Pokud Příkazce neuplatní nárok na náhradu škody řádně a včas, nebo nepodloží důkazy prokazujícími vznik a výši škody, nenese Zasílatel žádnou odpovědnost k náhradě škody, s výjimkou případů:

- a. kdy Příkazce doloží, že nebylo přiměřeně možné, aby Zasílatele upozornil nebo uplatnil reklamaci v uvedené časové lhůtě,
- b. kdy Příkazce doloží, že takové upozornění nebo reklamacce byly podány v přiměřené lhůtě, v takovém případě nemůže Zasílatel vyloučit odpovědnost.

- 2.4 K vypršení platnosti práva Příkazce na náhradu škody od Zasílatele dochází vždy, pokud není do 1 roku od data doručení (v případě poškození) nebo od zamýšleného data doručení (v případě ztráty, nedoručení, chybného doručení) zahájeno soudní řízení.

- 2.5 V případě nároku na náhradu škody za poškození nebo částečnou ztrátu, musí být Příkazce na žádost Zasílatele schopen předložit Zásilku ke kontrole na vhodném místě a ve vhodném čase.

- 2.6 Každý nárok na náhradu škody musí být řádně zdokumentován podle bodu 3. tohoto Reklamačního řádu.

- 2.7 Zasílatel nemá žádnou povinnost jednat na základě jakékoli reklamacce, dokud nejsou zaplaceny všechny poplatky a další částky a daně související s příslušnou Zásilkou.

- 2.8 Zasílatel ukončí reklamační řízení ve lhůtě 30 dnů ode dne předložení posledního dokladu Příkazcem pro

účely posouzení škodní události a určení výše nároku na náhradu Příkazcem.

- 2.9 Bude-li reklamacie řešena za účasti Policie ČR, pak může být doba reklamačního řízení uvedená v předchozí větě prodloužena až do doby ukončení takového šetření.
- 2.10 Úhrada jakéhokoli nároku Zasílatelem je považována za konečné a úplné vyřešení reklamacie s tím, že Zasílatel uhradí uznávaný nárok Příkazce do 30 dnů ode dne, kdy dojde k rozhodnutí o uznání nároku Příkazce Zasílatelem.
- 2.11 Případná neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení Reklamačního řádu nemá vliv na jeho ostatní ustanovení.

3. Výše náhrady škody

- 3.1 Nárok na náhradu škody vůči Zasílateli se uplatňuje bez DPH, s výjimkou případů, kdy Příkazce není plátcem DPH, nebo je nahrazována účelná oprava poškození a DPH je součástí vynaložených nákladů.
- 3.2 K uplatnění nároku na náhradu škody u nového zboží je Příkazce povinen přiložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jeho nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včas a řádně uplatněný:
- pořizovací doklad – vyčíslení skutečné škody musí být doloženo věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty nebo látky tvořící obsah Zásilky pořizeny,
 - průvodní doklad o obsahu Zásilky (faktura, dodací list, jiný doklad osvědčující obsah a účel přepravy),
 - fotodokumentaci použitého přepravního obalu, obsahu a výstelky u všech Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením,
 - posudek servisu, opravce či jiné osoby, která provedla opravu zboží, pokud bylo zboží po škodní události opravováno, nebo vyžadují-li to okolnosti případu,
 - ev. další doklady nezbytné k řádnému posouzení nebo vyčíslení nároku, uvedené na webových stránkách Zasílatele.
- 3.5 Je-li možné poškozené zboží opravit přivést do původního stavu, tak je výše opravy rentabilní max. do 80 % z pořizovací hodnoty nového zboží. Zasílatel neodpovídá za ostatní náklady přesahující takto vyčíslenou částku.
- 3.6 Vyžadují-li to okolnosti případu, může být Příkazce vyzván k vyčíslení a prodeji využitelných zbytků, jejichž hodnota ponižuje vzniklou skutečnou škodu. Jestliže to není možné, je Zasílatel oprávněn požádat Příkazce, aby k okamžiku, kdy Zasílatel uznal škodu a zavázal se uhradit ji v plném rozsahu hodnoty Zásilky, převedl na Zasílatele vlastnické právo k zásilce a umožnil Zasílateli převzetí poškozeného zboží nebo jeho zbytků. Příkazce je povinen takové žádosti vyhovět.
- V případě, že dochází Příkazcem k tvrzené likvidaci Zásilky, která má být Zasílatelem nahrazena v plném rozsahu hodnoty, je Zasílatel oprávněn požádat Příkazce o potvrzení o úplném zničení Zásilky a její následné ekologické likvidaci. Příkazce je povinen takové žádosti vyhovět.
- 3.7 V případě vzniku škody u starší věci (např. elektronika, výpočetní technika apod.) nebo použité či

opotřeбенé věci, která je obsahem poškozené Zásilky, se skutečná hodnota věci v době přepravy odvíjí od stáří poškozené věci a jejího opotřeбенí. Výše náhrady škody bude vypočítána z hodnoty věci v okamžiku těsně předcházejícímu vzniku škody s přihlédnutím ke stáří, opotřebovanosti a amortizaci věci podle příslušných koeficientů pojistovny Zasílatele. Zasílatel neodpovídá za škodu přesahující takto zjištěnou částku.

- 3.8 U Zásilek obsahujících zboží posílané do opravy bude jeho pořizovací cena uvedená na prodejním dokladu přepravovaného zboží vždy snížena o 20 % a o příslušnou amortizaci.
- 3.9 U Zásilek obsahujících opravené zboží zasílané z opravy, bude z pořizovací ceny zboží odečtena jen amortizace dle amortizačních tabulek. Ustanovení tohoto odstavce platí, pokud není písemnou dohodou mezi Příkazcem a Zasílatelem stanoveno jinak.
- 3.10 V případě, že Příkazce Zasílateli předloží daňový doklad (fakturu) týkající se pořizovací hodnoty zboží obsaženého v Zásilce, který bude vystaven v zahraniční měně, bude pro výpočet výše škody rozhodný kurz přepočtu této zahraniční měny vyhlášený Českou národní bankou k prvnímu pracovnímu dni měsíce, ve kterém došlo k převzetí Zásilky k přepravě.

4. Přednost Reklamačního řádu

- 4.1 Tento Reklamační řád vstupuje v účinnost 18.7.2020 a má přednost před jakýmkoli jinými ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek Zasílatele, s nimiž by byl případně v rozporu.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Zasílatelem a spotřebitelem ke vzniku sporu ze Zásilkové smlouvy, který se nepodaří vyřešit ani vzájemnou dohodou obou stran, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

V případě sporů, týkajících se poštovních služeb poskytovaných DPD na základě osvědčení č. 18, je tímto subjektem:

Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219
190 00 Praha 9
Webové stránky: www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele

Ve všech ostatních případech je tímto subjektem:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
E-mail: adr@coi.cz
Webové stránky: www.adr.coi.cz