



ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ PŘI DORUČENÍ ZÁSILKY (reklamační postup pro zákazníka)

1.) Příjemcem zjištěno zjevné poškození obalu při předání zásilky:

Při zjevném poškození obalu zásilky, je příjemce povinen požádat dopravce o sepsání Zápisu o škodě (*dále jen ZOŠ*) nebo zapsat v Zásilatelském příkazu (*dále jen ZP*) tzv. krátký ZOŠ a **to nejpozději při převzetí zásilky**, příp. sepsat vlastní Zápis s řidičem dopravce (musí však přesně specifikovat rozsah poškození).

Pokud dopravce zápis neseptá je příjemce oprávněn takovou zásilku nepřevzít, dokud mu ZOŠ nebude sepsán. .

2.) Zásilky, u kterých je při předání již sepsaný Zápis o škodě dopravcem :

- Příjemce je povinen ZOŠ **po přečtení** potvrdit, **specifikovat škodu**, pokud nebylo možné určit ji na přecladišti dopravce. V případě nesouhlasu vepsat vlastní vyjádření a to vše při předání zásilky za účasti řidiče dopravce.
- První kopii výtisku ZOŠ si příjemce ponechá a originál s druhou kopií zůstává řidiči. Příjemce je oprávněn **převzít pouze nepoškozenou část zásilky a poškozenou vrátit řidiči (u zásilek na dobírku je příjemce povinen uhradit plnou výši dobírky i když převezme pouze část zásilky!)**.

3.) Příjemce nesmí podmiňovat převzetí zásilky kontrolou obsahu zjevně nepoškozené zásilky v neporušeném obalu.

4.) Je-li zjištěno poškození nebo neúplnost zásilky až po jejím řádném převzetí (tj. obal na zásilce je nepoškozený) je příjemce oprávněn kontaktovat dopravce, nejpozději však do 3 dnů po jejím převzetí. Příjemce zásilku dopravci předloží ke kontrole v původním obalu. Dopravce dodatečně sepsá ZOŠ.

5.) Pokud příjemce z důvodu poškození odmítá zásilku převzít, neboť ji nelze použít k původnímu účelu, postupuje se na základě dispozic, které si podací dopravce vyžádá od objednavatele přepravy.

6.) Nepřevzaté poškozené zásilky jsou zasílány k posouzení škody reklamujícímu zpět bez nároku na přepravné ze strany dopravce.



7.) Uplatnění reklamace:

Reklamující je povinen uplatnit u dopravce reklamaci písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 6 měsíců** od vzniku škody (pokud se jedná o poškození) a nejpozději **6 měsíců** od předání zásilky do přepravy (pokud se jedná o ztrátu).

Oprávněným k podání reklamace:

- částečné škody na zásilce je **příjemce**,
- při úplném poškození - zničení, nebo ztrátě je **odesílatel**.

Reklamuje-li ten, kdo není k reklamaci oprávněn, musí připojit písemný souhlas oprávněného.

ZOŠ není uplatněním reklamace, slouží pouze jako podklad k uplatněné reklamaci.

Vyřízení reklamace a uplatnění nároku na náhradu škody je řešeno v souladu se Silničním přepravním řádem a Zásílatelskými podmínkami.

8.) Potřebné doklady k uplatnění reklamace:

- reklamační dopis (*stručný dopis s požadavkem oprávněného k úhradě vzniklé škody*)
- ZOŠ (*řádně sepsaný a potvrzený od všech zúčastněných stran*)
- doložení vyčíslené vzniklé škody (*dodavatelská faktura, faktura za opravu, apod.*)
- dle Zákona o dani z přidané hodnoty není škoda definována předmětem zdanitelného plnění, **tudíž nesmí obsahovat DPH!**

9.) Poškozené zboží nesmí být reklamujícím zlikvidováno do vyřízení reklamace! V opačném případě **zaniká nárok na náhradu škody!**

vše naleznete na www.radialka.cz