

WERELDO.COM S.R.O.

Reklamační řád

Pro paletovou a balíkovou přepravu

Zasílatel: Wereldo.com s.r.o.

Sídlo: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno

IČO: 07640617 · **DIČ:** CZ07640617

Kontakt: info@wereldo.com

OBSAH

1. Základní ustanovení
2. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění
3. Vady služeb
4. Reklamační proces
5. Výše náhrady škody

1. Základní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) upravuje postup při reklamaci Služeb poskytovaných společností Wereldo.com, s.r.o., IČO: 07640617, se sídlem Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 109279 (dále jen „Zasílatel“).

1.2. Pojmy začínající velkými písmeny zde nedefinované mají význam, jaký jim je přiřazen ve všeobecných obchodních podmínkách Zasílatele (dále jen „VOP“).

2. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění

2.1. 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.

2.2. Skutečnou škodou se rozumí to, oč se zmenšila hodnota přepravovaného zboží Příkazce v důsledku škodné události zaviněné Zasílatelem na přepravované Zásilce.

2.3. 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 jednajícími v jejich zastoupení,
- b. vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím úbytkem,
- c. v souvislosti s tím, že Zásilka je vyloučena z přepravy dle Převravních 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 „Převravní podmínky - správné balení“,
- e. označením Zásilky více identifikačními štítky,
- f. neoznačením Zásilky originálními doplňkovými štítky Zasílatele „Křehké“ nebo „Neklopit“ v případě, kdy to povaha Zásilky vyžaduje,
- g. v souvislosti s obsahem přepravovaných dokumentů, 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 regulačními orgány,
- i. jestliže Zasílatel vzniku škody nemohl zabránit ani při vynaložení odborné péče obvyklé v odvětví Zasílatelských služeb, zejména škody způsobené tzv. vyšší mocí.

3. Vady služeb

3.1. Pro účely tohoto Reklamačního řádu se vadou Služeb rozumí poškození, zničení nebo částečná či úplná ztráta Zásilky.

3.2. Poškozením Zásilky se rozumí poškození obsahu Zásilky, které lze odstranit opravou, případně které opravou odstranit nelze, je-li možné obsah Zásilky i bez opravy používat k původně určenému účelu. Zničením Zásilky se rozumí poškození obsahu Zásilky, které nelze odstranit opravou a v důsledku kterého nelze obsah Zásilky použít k původně určenému účelu. Částečnou ztrátou obsahu Zásilky se rozumí ztráta části obsahu Zásilky, která nastala v důsledku poškození obalu Zásilky poskytováním Služeb.

3.3. Příkazce je povinen zajistit, že si Příjemce při převzetí Zásilky prohlédne a při zřejmém poškození znatelném na povrchu obalu Zásilky toto ihned oznámí Zásilce. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Zásilce. V případě viditelného poškození Zásilky je pro uznání reklamace Příjemce povinen Zásilku:

- a. odmítnout
- b. přijmout s výhradou

Na viditelně poškozenou Zásilku přijatou Příjemcem bez výhrad nebude reklamace uznána.

3.4. Ztrátou Zásilky se rozumí nedoručení Zásilky Příjemci ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemného oznámení o ztrátě Zásilky Zásilce. Zásilce je oprávněn, nikoli však povinen, tuto lhůtu v individuálním případě písemně zkrátit. Při doručení na chybně uvedenou adresu odesílatelem se možnost reklamace nevztahuje.

3.5. Příkazce je povinen oznámit Zásilce skutečnost, že Zásilka nebyla Příjemci doručena, písemně, nejpozději do 4 dnů ode dne, kdy měla být Zásilka v souladu s odhadem doručení doručena Příjemci.

3.6. Není-li poškození zjevné, bude doručení Zásilky považováno za evidentní důkaz skutečnosti, že Příjemce převzal zboží ve stavu odpovídajícím přepravním dokumentům.

3.14. Zásilce je oprávněn vyřizovat reklamace také elektronicky, prostřednictvím e-mailové komunikace, videohovoru nebo jiných prostředků vzdálené komunikace.

3.15. Nárok na náhradu škody uplatňuje Příkazce u Zásilce písemně na základě Zásilcem uznané reklamace. Výše částky k proplacení bude stanovena vzájemnou dohodou o vypořádání zaslanou Zásilcem viz str. 10 bod 13 VOP Zásilce.

3.16. Proces uplatnění náhrady škody včetně lhůty pro uplatnění nároku na náhradu škody a určení výše náhrady škody se dále řídí VOP Zásilce.

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

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

4. Reklamační proces

4.1. Zahájení reklamačního řízení a trvání 40 denní lhůty pro vyjádření k reklamaci začíná v momentě dodání veškerých podkladů.

4.2. Po oznámení Příkazce reklamaci Zásilce je poslán k vyplnění „Reklamační formulář“ a „Formulář o nakládání se zbožím“.

4.3. Dále je Příkazce vyzván k doložení dokumentů prokazujících jeho nárok na reklamaci:

- a. fotodokumentace obalu

- b.** fotodokumentace celého produktu
- c.** fotodokumentace poškozených částí
- d.** v případě, že je zboží opravitelné a bude opraveno Zásilatelem, fotodokumentaci z opravy a po opravě
- e.** původní fakturu vydanou, prokazující hodnotu přepravovaného zboží
- f.** průvodní list, dodací list, či jiný dokument prokazující, že zboží bylo v zásilce
- g.** v případě, že se jednalo o přepravu zboží k opravě, doklad o povaze původního poškození přepravovaného zboží
- h.** kopie zápisu o škodě, byl-li pořízen
- i.** fotodokumentace, popis výplňového materiálu, přepravního štítku, manipulačních štítků atp.
- j.** v případě, že nelze doložit prodejní fakturu, je nutné doložit čestné prohlášení o pořizovací ceně, kalkulace atp.

4.4. V případě, že je nutná likvidace, je Příkazce povinen umožnit Zásílateli ověření nutnosti likvidace.

5. Výše náhrady škody

5.6. 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.

5.7. 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 Zásílatelem stanoveno jinak.

5.8. V případě, že Příkazce Zásílateli 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.