

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád je nedílnou součástí každé zasílatelské smlouvy a vztahuje se na všechny zasílatelské služby uzavírané společností PSV Cargo, s. r. o., jako zasílatelem (dále jen zasílatel) na straně jedné a příkazcem na straně druhé.
- 1.2 Příkazce podpisem prohlašuje, že se seznámil s obsahem tohoto reklamačního řádu a o jeho obsahu poučil i konečného příjemce zásilky a oba s ním bez výhrady souhlasí.

2 ZÁPIS O ŠKODĚ

- 2.1 Příkazce bere na vědomí a zavazuje se poučit konečného příjemce, že je jako příjemce zásilky povinen nejpozději při převzetí zásilky prohlédnout si ji a při zřejmém a na povrchu obalu zásilky znatelném poškození, popř. při zjevné a uvnitř poznatelné částečné ztrátě zásilky, toto poškození či ztrátu písemně reklamovat u příkazce a současně u dopravce či subjektu doručujícího zásilku. Další manipulace s poškozenou zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny zasílatele. Příkazce se zavazuje zajistit, aby rozsah poškození nebo ztráta obsahu zásilky byla ihned po zjištění sepsána. Zápis o škodě a pořízení fotodokumentace musí být v takovém rozsahu, ze kterého bude charakter a rozsah poškození patrný.
- 2.2 V případě, že zápis o škodě na zásilce není sepsán ihned při převzetí nebo není-li učiněna alespoň výhrada na dokladu o převzetí, bere příkazce i příjemce na vědomí, že na později uplatněné reklamace nebude brán zřetel.
- 2.3 Příkazce je povinen umožnit zasílateli, aby se před sepsáním Zápisu o škodě osobně přesvědčil o rozsahu a výši škody.

3 UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1 Reklamaci uplatňuje u zasílatele oprávněná osoba, kterou se rozumí příkazce, příjemce nebo plátce obstarání přepravy.
- 3.2 Příkazce i oprávněná osoba berou na vědomí, že zápis o škodě není uplatněním reklamace.
- 3.3 Reklamace musí mít písemnou formu. E-mail je považován v tomto smyslu za písemnou formu, byl-li doručen na níže uvedenou e-mailovou adresu. Reklamace musí být doručena zasílateli bez zbytečného odkladu poté, kdy příkazce zjistil, že došlo k poškození, zničení, úplné či částečné ztrátě zásilky, nejpozději však do 1 měsíce od převzetí zásilky; u ztráty pak do 1 měsíce od sjednaného či předpokládaného data doručení zásilky.
- 3.4 Písemně podaná reklamace musí být zaslána na adresu:
PSV Cargo, s. r. o., Ulička 119, 664 58 Prace; e-mail: obchodni@psvcargo.cz.
- 3.5 Reklamace (Žádost o náhradu škody) musí obsahovat:

- označení nebo popis škody zásilky a rozsah škody,
- číslo zásilky podle přepravního štítku, číslo objednávky příkazce, číslo zasílatelského příkazu,
- datum, kdy byla zásilka předána k obstarání přepravy,
- údaje o osobě, která reklamaci uplatňuje (obchodní firma, popř. jméno a příjmení, IČO, DIČ, bankovní spojení a v případě právnické osoby a písemného podání podpis oprávněného zástupce),
- kontaktní adresu, e-mailová adresu, telefonní a faxové číslo,
- pořízenou fotodokumentaci,
- datum, kdy byl sepsán Zápis o škodě,
- kopii Zápisu o škodě s vyčíslením výše škody včetně těchto dokumentů:
 - doklad o obsahu zásilky (dodací list, průvodní faktura apod.),
 - doklad prokazující cenu, kterou zásilka měla v době předání zasílateli
 - vyžadují-li to okolnosti případu, tak i znalecký posudek na stanovení rozsahu poškození,
 - prohlášení, že zboží nebylo jinak pojištěno (prohlášení o nepojištění).

Reklamační řízení bude zahájeno až po obdržení všech dokladů. Škoda může být nahrazena pouze na základě jejího řádného doložení a předání všech dokladů.

- 3.6 Zasílatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, to však pouze v případě, že byly dodány všechny podklady požadované v odst. 3.5. Tato doba se tedy prodlužuje o dobu, po kterou nedodal příkazce či oprávněná osoba všechny podklady uvedené v bodu 3.5 tohoto řádu.
- 3.7 V případě neoprávněné reklamace má zasílatel právo požadovat po příkazci úhradu nákladů spojených s posouzením reklamace ve výši 500 Kč za každou zásilku. Příkazce je povinen tyto náklady uhradit.
- 3.8 Příkazce bere na vědomí, že vyhovět nelze reklamaci částečné ztráty obsahu zásilky nebo jeho poškození, není-li prokázáno poškození obalu zásilky zápisem o škodě.
- 3.9 Příkazce bere rovněž na vědomí, že nelze vyřídit reklamaci poškození zásilky, jedná-li se o zboží podléhající zvláštnímu zacházení a tato skutečnost nebyla na balení náležitě označena manipulační značkou (křehké, stohování omezeno, neklopit atp.).
- 3.10 Příkazce a Oprávněná osoba byli seznámeni s tím, že nedodržení dodací lhůty nemůže být předmětem reklamace.
- 3.11 Všechna práva vzniklá ze škody na dopravovaných věcech vůči zasílateli se promlčují uplynutím jednoho roku.
- 3.12 Odpovědnost zasílatele za škodu na zásilce je upravena občanským zákoníkem a Všeobecnými obchodními podmínkami zasílatele (www.psvcargo.cz), jakož i Všeobecnými zasílatelskými podmínkami Svazu spedice a logistiky.
- 3.13 Lhůta pro odvolání vůči případnému nesouhlasu s výsledkem šetření a stanoviskem PSV Cargo, s. r. o., je stanovena na 30 dnů ode dne doručení výsledku šetření.

4 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

4.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 20. 12. 2015.

PSV CARGO s.r.o.
Ulička 119, Prace - 664 58
GSM: 775596696, 775596695
IČ: 046 33 563, DIČ: CZ04633563
www.psvcargo.cz