

---

## Reklamačný poriadok spoločnosti Kuehne + Nagel, s.r.o. pri obstarávaní cestnej, železničnej, námornej a leteckej prepravy.

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi spoločnosťou Kuehne + Nagel, s.r.o. ako zasielateľom a jeho zákazníkmi ako príkazcami, pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných zasielateľom pri obstarávaní cestnej, železničnej a leteckej prepravy. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na poskytovanie služieb pri obstarávaní námornej prepravy.

1.2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každej zasielateľskej zmluvy a vzťahuje sa na všetky zasielateľské služby poskytované spoločnosťou Kuehne + Nagel, s.r.o. ako zasielateľom na strane jednej, pre príkazcu na strane druhej.

1.3. Reklamáciou na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie príkazcom uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby spojené s poskytovaním služieb zasielateľom, ktorou sa požaduje určitá náprava, alebo náhrada za chybné plnenie, resp. neplnenie predmetu zmluvy.

1.4. Príkazca podpisom zasielateľskej zmluvy prehlasuje, že sa pred jej uzatvorením oboznámil s obsahom tohto reklamačného poriadku a bez výhrad s ním súhlasí.

### 2. Zápis o škode

2.1. Príkazca prehlasuje, že poučil konečného príjemcu, že je ako príjemca zásielky povinný najneskôr pri prevzatí zásielky si zásielku prehliadnuť.

2.2. V prípade zjavných, i vo vnútri zásielky badateľných strát a poškodení, je príjemca povinný tieto poškodenia a straty zapísať do zápisu o škode a následne písomne prostredníctvom príkazcu reklamovať u zasielateľa. Zasielateľ (vodič) a príjemca sa zaväzujú spísať o rozsahu poškodenia alebo čiastočnej straty obsahu zásielky ihneď na mieste Zápis o škode. Ďalšia manipulácia s poškodenou zásielkou musí byť prevedená v súlade s pokynmi zasielateľa. Vady, ktoré nie je možné zistiť pri riadnej prehliadke a kontrole zásielky pri jej prevzatí, je príkazca povinný oznámiť zasielateľovi najneskôr do 3 dní odo dňa prevzatia zásielky.

2.3. Príkazca je povinný umožniť zasielateľovi ( vodičovi ), aby sa pred spísaním Zápisu o škode osobne a fyzicky presvedčil o rozsahu a výške škody.

2.4. V prípade, že:

a) zápis o škode na zásielke nie je spísaný ihneď pri prevzatí; b) nie je spísaná aspoň výhrada na doklade o prevzatí; c) nie je dodržaná lehota pre zaslanie reklamácie, podľa odseku 2.2 tohto článku, berie príkazca aj príjemca na vedomie, že neskôr uplatňované reklamácie nebudú zasielateľom v budúcnosti akceptované.

b) nie je spísaná aspoň výhrada na doklade o prevzatí;

c) nie je dodržaná lehota pre zaslanie reklamácie, podľa odseku 2.2 tohto článku, berie príkazca aj príjemca na vedomie, že neskôr uplatňované reklamácie nebudú zasielateľom v budúcnosti akceptované.

### 3. Uplatnenie reklamácie

3.1. Príkazca je oprávnený uplatniť si nárok na náhradu škody, ktorá vznikla poškodením, zničením, čiastočnou alebo úplnou stratou prepravovanej zásielky, kde:

a) poškodením sa rozumie zmena stavu, akosti, rozmerov, štruktúry, stálosti zloženia vecí, tvoriacich zásielku, ktorú nie je možné odstrániť opravou alebo taká zmena stavu, ktorú síce nie je možné odstrániť opravou, napriek tomu je však vec použiteľná k pôvodnému účelu.

b) zničením sa rozumie zmena stavu vecí, tvoriacich zásielku, ktorú nie je možné odstrániť opravou a vec sa nedá ďalej použiť k pôvodnému účelu.

3.2. Reklamáciu uplatňuje u zasielateľa oprávnená osoba, ktorou sa rozumie príkazca.

3.3. V prípade podania reklamácie elektronickou poštou, alebo písomne oprávnenou osobou v mene príkazcu musí byť k reklámácii priložené plnomocenstvo na zastupovanie príkazcu vo veci reklamácie.

3.4. Oprávnená osoba berie na vedomie, že Zápis o škode nemožno považovať za uplatnenie reklamácie.

3.5. Reklamácia musí byť podaná písomnou formou. E-mail sa považuje v tomto zmysle za písomnú formu, len ak bol doručený na e-mailové adresy [sk.claims@kuehne-nagel.com](mailto:sk.claims@kuehne-nagel.com). Písomne podaná reklamácia musí byť zaslaná na relevantnú adresu: Kuehne + Nagel, s.r.o. Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava.

3.6. Reklamácia musí byť doručená zasielateľovi bez zbytočného odkladu ihneď, ako príkazca zistil, že prišlo k poškodeniu, zničeniu, úplnej či čiastočnej strate zásielky, najneskôr však do 3 dní od prevzatia zásielky.

3.7. Reklamácia musí obsahovať:

- označenie alebo popis škody zásielky a rozsah škody, prípadne čoho sa príkazca domáha;
- faktúru, prípadne iný dokument, z ktorého je možné identifikovať obsah zásielky
- číslo zásielky podľa prepravného štítku;
- dátum, kedy bola zásielka predaná na prepravu;
- údaje o osobe, ktorá reklamáciu uplatňuje (obchodná firma, príp. meno a priezvisko, IČO, DIČ, bankové spojenie a v prípade právnickej osoby a písomného podania podpis oprávneného zástupcu)
- kontaktná adresa, e-mailová adresa, telefónne a faxové číslo;
- dátum, kedy bol spísaný Zápis o škode;
- kópia Zápisu o škode;
- sprievodná fotodokumentácia

3.8. K vyčísleniu výšky škody je nutné ďalej pripojiť:

- doklad o obsahu zásielky (dodací list, sprievodná faktúra a pod.);
- doklad preukazujúci cenu, ktorú zásielka mala v dobe predania zasielateľovi;
- prehlásenie, že tovar nebol inak poistený (prehlásenie o nepoistení).

3.9. V prípade, ak si to vyžadujú okolnosti prípadu, je zasielateľ oprávnený požadovať od príkazcu znalecký posudok na stanovenie rozsahu poškodenia; 3.10. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.7. a 3.8. tohto článku, resp. príkazca nepredloží na základe žiadosti zasielateľa znalecký posudok podľa odseku 3.9. tohto článku, bude považovaná za neoprávnenú.

#### 4. Reklamačné konanie

4.1. Reklamačné konanie bude zahájené až po obdržaní všetkých dokladov.

4.2. Škoda môže byť nahradená až po obdržaní všetkých dokladov.

4.3. Zasielateľ je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 45 dní od jej uplatnenia. Táto doba sa predlžuje o dobu, po ktorú nedodala oprávnená osoba všetky podklady uvedené v článku 3 bod 3.8. a 3.9. tohto reklamačného poriadku.

V prípade, ak ide o škodovú udalosť, pri ktorých spadá zásielka pod poistenie sprostredkované zasielateľom, lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dobu, kým nebude ukončené vyšetrenie poistnej udalosti potrebné na zistenie rozsahu povinnosti poistiteľa plniť.

4.4. Zasielateľ vydá príkazcovi o vybavení reklamácie písomný doklad.

4.5. V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu vo vyššie uvedenej lehote, príkazca je o tejto skutočnosti informovaný písomne (list, elektronická forma) alebo telefonicky.

4.6. V prípade neoprávnenej reklamácie má zasielateľ právo požadovať od príkazcu úhradu nákladov spojených s posúdením reklamácie vo výške 30 EUR za každú zásielku. Príkazca je povinný tieto náklady uhradiť.

4.7. Príkazca berie na vedomie, že vyhovieť nemožno reklamáci čistočnej straty obsahu zásielky alebo jeho poškodenia, ak nie je príkazcom preukázané poškodenie obalu zásielky Zápisom o škode. Príkazca berie rovnako na vedomie, že kladne nemožno vybaviť reklamáciu poškodenej zásielky, ak sa jedná o tovar podliehajúci zvláštnemu zaobchádzaniu a táto skutočnosť nebola na balení náležite označená manipulačnou značkou (krehké, stohovanie, nenakláňať, atď).

4.8. Všetky práva vyplývajúce zo škody na dopravovaných veciach voči zasielateľovi sa premlčujú uplynutím jedného roku.

4.9. Lehota na odvolanie voči prípadnému nesúhlasu s výsledkom šetrenia a stanoviskom Kuehne + Nagel, s.r.o. je stanovená na 5 pracovných dní odo dňa doručenia výsledku šetrenia. V tomto prípade začína plynúť nová 30 dňová lehota na vybavenie odvolania.

#### 5. Zodpovednosť zasielateľa za škodu

5.1. Zasielateľ, ktorý poruší svoju povinnosť zo zasielateľskej zmluvy je povinný nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 373, 374 a 757 Obchodného zákonníka SR (skratka OBZ); čl.9 Všeobecných zasielateľských podmienok Zväzu logistiky a zasielateľstva Slovenskej republiky ( v skratke VZP ZLZ SR ). Porušenie povinnosti zo strany zasielateľa, vznik škody a príčinnú súvislosť medzi porušením povinnosti a vzniknutou škodou musí dokázať poškodená strana ( príkazca ). Existenciu okolnosti vylučujúcej zodpovednosť ( liberačný dôvod ) musí preukázať zasielateľ.

5.2. Výška škody bude vždy určená v súlade so VZP ZLZ SR, § 273 ods. 1 a 2 OBZ a Dohovorom CMR.

5.3. Ak zasielateľ zodpovedá za škodu, jeho povinnosť nahradiť škodu je obmedzená takto :  
- pri škode, ktorá nastala na zásielke počas prepravy dopravným prostriedkom alebo pri manipulácii súvisiacej s prepravou ( napr. pri nakládke, prekládke, vykládke ), výška škody sa obmedzuje na 8,33 XDR za 1 kg brutto hmotnosti poškodeného, zničeného alebo strateného tovaru, najviac však 20 000,- XDR za jeden škodový prípad,

- pri škode spôsobenej oneskoreným dodaním ( doručením ) zásielky je povinnosť zasielateľa nahradiť škodu obmedzená dohodnutou výškou prepravného,  
- pri skladovaní je zodpovednosť zasielateľa za stratený, poškodený alebo zničený tovar obmedzená na výšku - 3,925 XDR za 1 kg brutto hmotnosti poškodeného, zničeného alebo strateného tovaru, najviac však : - 3 925,- XDR na jeden škodový prípad (jednu zásielku), - 19 625,- XDR, ak škoda spôsobená objednávateľovi ( príkazcovi ) pozostáva z rozdielu medzi požadovaným a skutočným stavom skladovaných zásob, - v prípadoch ostatných škôd je povinnosť zasielateľa nahradiť škodu obmedzená na čiastku 20 000,- XDR za jeden škodový prípad.

5.4. Ušlý zisk a nepriama škody sa nenahrádzajú s výnimkou uvedenou v odseku 5.5. tohto článku.

5.5. V prípade, ak zasielateľ spôsobil pri plnení zasielateľskej zmluvy škodu úmyselne , je povinný nahradiť ju v plnej výške ( bez obmedzenia , vrátane ušlého zisku ).

5.6. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť zasielateľa za porušenie zmluvných povinností sa považujú prekážky, ktoré spĺňajú všetky znaky uvedené v § 374 OBZ.

## 6. Osobitné ustanovenia

6.1. Príkazca nie je oprávnený započítať si nárok na náhradu škody proti nároku zasielateľa na zaplatenie ceny zasielateľských služieb, s čím obidve strany výslovne súhlasia.

6.2. V prípade ak existuje podozrenie, že došlo k spáchaniu trestného činu, sú príkazca aj zasielateľ povinní spolupracovať a bezodkladne odovzdávať všetky potrebné informácie, slúžiace k rýchlemu zadržaniu páchatela.

## 7. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho zverejnenia na stránke [www.kuehne-nagel.sk](http://www.kuehne-nagel.sk)