

Reklamačný poriadok spoločnosti KUEHNE + NAGEL, s. r. o.

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 prepravy podľa vybraného druhu. 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 potvrdením objednávky na prepravu 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 prehládnuť.

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 (prostredníctvom vodiča) 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 (prostredníctvom vodiča), 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.

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. Reclamation uplatňuje u zasielateľa sopranino osoba, koori sa rozumie príkazca.

3.3. V prípade podania reklamácie elektronickou poštou, alebo písomne oprávnenou osobou v mene príkazcu musí byť k reklamácií 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-mailovú adresu sk.claims@kuehne-nagel.com
Písomne podaná reklamácia musí byť zaslaná na relevantnú adresu: Kuehne + Nagel, s.r.o., Mlynské Nivy 5, SK – 821 09 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;
- sprievodná fotodokumentácia

3.8. K vyčísleniu výšky škody je nutné ďalej pripojiť:

- doklad o obsahu zásielky (dodací list, sprievodná faktúra a packing list.) ;
- 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.

3.11. K ukončeniu reklamačného konania je potrebné doložiť likvidačný certifikát alebo iný dokument, ktorý preukáže ako bolo s poškodeným tovarom naložené.

4. Reklamačné konanie

4.1. Reklamačné konanie bude začaté až po obdržaní oficiálnej reklamácie od príkazcu.

4.2. Škoda môže byť nahradená až po ukončení reklamačného konania.

4.3. Zasielateľ vydá príkazcovi o vybavení reklamácie písomný doklad. E-mail sa považuje v tomto zmysle za písomnú formu.

4.4. Príkazca berie na vedomie, že vyhovieť nemožno reklamácií čiastočnej 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).

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

4.6. 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 45 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 s platnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa k danej preprave.

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 manipulácií 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 páchatel'a.

7. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho zverejnenia na stránke www.kuehne-nagel.com/sk/.