

General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o.
Průmyslová 5619/1
CZ-58601 Jihlava
dále jen: GLS

Reklamační řád

- Systém General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o. (dále jen GLS) používá moderní a bezpečnou technologii, která v nejvyšší možné míře omezuje riziko vzniku škody při zachování vysoké kvality služeb. GLS ručí za vysokou kvalitu přepravy pod podmínkou, že Odesílatel své zásilky opatřuje obalem splňujícím podmínky balení zásilek dle Všeobecných obchodních podmínek GLS a v provedení dle obvyklých oborových pravidel pro balení zásilek zasílaných sítí expresní balíkové přepravy. Doporučující informace ohledně správného balení zásilek jsou uvedeny v Manuálu balení.
- GLS neustále monitoruje pohyb zásilek pomocí skenování v každém bodu přepravy v systému GLS, čímž snižuje riziko nesprávného naměření zásilky a z toho plynoucí důsledky. Po předání do přepravy GLS zváží převzaté zásilky a zároveň je registruje do informačního systému. Pokud i přes veškerou péči a profesionalitu dojde ke škodě na balíku, řídí se její likvidace tímto Reklamačním řádem, který doplňuje aktuální Všeobecné obchodní podmínky GLS.
- GLS odpovídá za převzaté balíky do rozsahu vymezeného ve smlouvě, avšak přijímá odpovědnost pouze za skutečnou přímou škodu. Není-li dohodnuto jinak, je v přepravní částce standardně zahrnuto základní pojištění do maximálně výše 6.000 Kč, které za předpokladu, že je reklamace vyhodnocena jako oprávněná, kryje náklady na opravu či náhradu přepravovaného zboží. K této částce může být připočten i poplatek za přepravní službu. Navýšení pojistného limitu je možné uhrazením příslušného příplatku. Výjimky a dodatky musí být stanoveny výhradně písemnou formou.
- Odpovědnost za škody, které jsou následkem neodvratitelných událostí (vyšší moci), je vyloučena.
- Zjevné porušení nebo poškození obalu může být rozporováno nejpozději při doručení zásilky. O rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky musí být s kurýrem na místě sepsán protokol na formuláři GLS „Zápis o škodě“.
- V případě škody, která není při doručení zjevná, vznikne oprávněný nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok Příkazcem předložen společnosti GLS v písemné formě do 3 pracovních dnů od doručení nebo vrácení zásilky Odesílateli a pokud byla vzniklá škoda prokazatelně způsobena poskytovatelem služby. Pokud není nárok na náhradu škody předložen za uvedených podmínek, automaticky zaniká.
- Ostatní reklamace podléhají roční promlčecí lhůtě.
- Příjemce, popř. Příkazce je povinen dát GLS dostatečnou příležitost zkontrolovat poškozenou zásilku buď osobně, nebo pověřenou osobou. Příjemce, popř. Příkazce nesmí se zásilkou do této doby manipulovat a je povinen zachovat i její obal až do ukončení reklamačního procesu. Pokud Příkazce nepředloží svůj požadavek ve výše uvedeném termínu, neposkytne zásilku GLS

k prověření, nebo se zásilkou neoprávněně manipuluje, stává se jeho nárok na náhradu škody neplatným.

1. Proces reklamace

- Reklamační proces probíhá na základě Všeobecných obchodních podmínek Zásilatele - General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o., IČ 260 87 961, se sídlem Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava (GLS).
- Reklamací vůči GLS uplatňuje výhradně Příkazce (obvykle objednatel a plátce přepravy), a to písemně na korespondenční adresu, nebo na email reklamace@gls-czech.com.
- Po nahlášení reklamace GLS potvrdí její přijetí a požádá o potřebné podklady nutné k jejímu vyřízení.
- GLS uzavře reklamací v nejbližší možné době, nejpozději však do 30 dnů od obdržení veškerých potřebných podkladů.
- Reklamační proces, u kterých GLS do 30 dnů od podání reklamace neobdrží kompletní dokumentaci, jsou zastaveny.
- V případě uznané reklamace kompenzuje GLS náklady na opravu, nebo vyčíslenou slevu, nebo obvyklou hodnotu zboží dle dokladů dodaných Příkazcem.
- V případě, že není dostatečně doložena pořizovací cena, je přiznána kompenzace maximálně ve výši 80% z prodejní ceny, pokud tato nepřevyšuje cenu obvyklou.
- Vyjádření s výsledkem reklamace posílá GLS doporučeně na korespondenční adresu Příkazce či na e-mailovou adresu, ze které byla reklamační nahlášena.
- Proti zamítnutí reklamace je možno vznést písemně odvolání, které bude přezkoumáno ve lhůtě 30 dnů.

2. Nezbytné podklady

a) Poškození zásilky

- Vyplněný formulář GLS „Nárok na náhradu škody“.
- Doklad o obsahu balíku a hodnotě zboží (např. dodací list, prodejní faktura atp.) s vyznačením poškozených položek a počtu poškozených kusů.
- Doklad o výši vzniklé škody
 - náklady na pořízení poškozeného zboží (např. pořizovací faktura, kalkulace výrobních nákladů, čestné prohlášení o pořizovací/výrobní ceně atp.), nebo
 - náklady na jeho opravu, nebo
 - vyčíslení slevy z prodejní ceny.
- Kopie Zápisu o škodě, byl-li vystaven.
- Pokud šlo zboží do/ze servisu, doklad o tom, proč byla nutná jeho oprava.
- Fotodokumentace celého balíku (štítek, obal, výplňový materiál, zboží a jeho umístění v zásilce atp.).

Poznámka: Pokud nelze doložit prodejní fakturu současně se standardní pořizovací fakturou, pro ověření hodnoty poškozeného zboží je nutno doložit alespoň jednu z faktur, druhý dokument může být doložen dodacím listem či čestným prohlášením (např. prodejní faktura + čestné prohlášení o pořizovací ceně, kalkulace atp., nebo pořizovací faktura + dodací list, převodka atp.).

b) Ztráta zásilky

- Vyplněný formulář GLS „Nárok na náhradu škody“.
- Doklad o obsahu balíku a hodnotě zboží (např. dodací list, prodejní faktura atp.).



- ✎ Doklad o výši vzniklé škody.
 - náklady na pořízení ztraceného zboží (např. pořizovací faktura, kalkulace výrobních nákladů, čestné prohlášení o pořizovací/výrobní ceně atp.).
- ✎ Pokud šlo zboží do/ze servisu, doklad o tom, proč byla nutná jeho oprava.
- ✎ V případě, že balík nevstoupil do systému GLS (nedostal sken „registrace“ na depu či třídícím centru) - kopie formuláře GLS „Potvrzení o převzetí balíku“, který kurýr vystavil v den odeslání při přebírání balíků.
- ✎ V případě doručení balíku na chybnou adresu – čestné prohlášení příjemce, že reklamovaný balík neobdržel.

Poznámka: Pokud nelze doložit prodejní fakturu současně se standardní pořizovací fakturou, pro ověření hodnoty ztraceného zboží je nutno doložit alespoň jednu z faktur, druhý dokument může být doložen dodacím listem či čestným prohlášením (např. prodejní faktura + čestné prohlášení o pořizovací ceně, kalkulace atp., nebo pořizovací faktura + dodací list, převodka atp.).

c) Částečná ztráta

- ✎ Vyplněný formulář GLS „Nárok na náhradu škody“.
- ✎ Doklad o obsahu balíku a hodnotě zboží (např. dodací list, prodejní faktura atp.) s vyznačením pohřešovaných položek a počtu scházejících kusů.
- ✎ Doklad o výši vzniklé škody.
 - náklady na pořízení pohřešovaného zboží (např. pořizovací faktura, kalkulace výrobních nákladů, čestné prohlášení o pořizovací/výrobní ceně atp.).
- ✎ Kopie Zápisu o škodě, pokud je zde potvrzeno, že balík nesl při doručení nějaké známky vnějšího poškození.
- ✎ Pokud šlo zboží do/ze servisu, doklad o tom, proč byla nutná jeho oprava.
- ✎ Fotodokumentace celého balíku (štítek, obal, výplňový materiál, zboží atp.), zvláště pak poškozené místo, kudy mohlo dojít k částečné ztrátě zboží. GLS má právo zajistit svoz předmětné zásilky k osobní kontrole.

Poznámka: Pokud nelze doložit prodejní fakturu současně se standardní pořizovací fakturou, pro ověření hodnoty pohřešovaného zboží je nutno doložit alespoň jednu z faktur, druhý dokument může být doložen dodacím listem či čestným prohlášením (např. prodejní faktura + čestné prohlášení o pořizovací ceně, kalkulace atp., nebo pořizovací faktura + dodací list, převodka atp.).

3. Ostatní ustanovení

- ✎ Je-li v případě újmy na zásilce možná její oprava na místě, která je z hlediska přepravních nákladů vhodnější, uhradí GLS, v případě vyhodnocení reklamace jako oprávněné, náklady na opravu – nekryje však odpisy.
- ✎ V případě částečných škod jsou hrazeny jen náklady na jejich náhradu anebo výměnu (za předpokladu, že je reklamacie vyhodnocena jako oprávněná). Odpovědnost za škodu se nevztahuje na ušlý zisk či různé sankce.
- ✎ GLS neodpovídá za újmy vzniklé nepřiměřeným zabalením balíku vzhledem k povaze obsahu či při použití nevhodného obalového materiálu, nebo došlo-li k újmě na obsahu zásilky kvůli

nedostatečnému použití výplňového materiálu, zatímco vnější obal nebyl poškozen.

- ✎ K balíkům s etiketou „Křehké“, „Neklopit“ atd., přistupují zaměstnanci GLS velmi opatrně a obezřetně, což ale nezvyšuje odpovědnost GLS za újmu na zásilce a Odesílatel je takovou zásilku povinen zabalit způsobem, který je adekvátní přepravním podmínkám a zaručuje nepoškození obsahu balíku.
- ✎ Pokud u zásilek s křehkým obsahem (sklo, porcelán, láhve atd.) nedojde k poškození vnějšího obalu zásilky, neodpovídá GLS za škodu ani v případě, pokud došlo pouze k částečnému poškození obsahu zásilky (např. vylitím části obsahu zásilky).
- ✎ GLS nenes odpovědnost za poškození křehkých předmětů, pokud k němu došlo z důvodu nedostatečného vnitřního balení zásilky a vnější obal zásilky je neporušen.
- ✎ Dojde-li během přepravy k částečné újmě na obsahu zásilky, je náhrada škody počítána poměrem poškození obsahu k celkové hodnotě obsahu zásilky.
- ✎ Náhradu škody není možné žádat v případě více zásilek spojených k sobě. Svázané či jinak spojené zásilky jsou dle Všeobecných obchodních podmínek zcela vyloučeny z přepravy.
- ✎ Náhrada škody v případě přepravy použitého zboží se vypočítává vzhledem k jeho amortizaci.
- ✎ Při škodní události má GLS právo rozhodnout, zda uhradí opravu obsahu zásilky, či poskytne finanční plnění poškozené straně.
- ✎ Byla-li zásilka přepravována v původním továrním balení a její obsah nebyl zkontrolován při doručení, nárok na náhradu škody nevzniká. Nevzniká ani v případě, že obsah zásilky byl doručen v jiném neporušeném obalu a nedošlo ke kontrole celistvosti obsahu při převzetí zásilky.
- ✎ Při neporušeném balení zásilky neodpovídá GLS za mechanické, elektrické, nebo elektronické poškození obsahu, i když vnitřní balení zásilky bylo dostatečné, pokud ze strany GLS nedošlo při manipulaci se zásilkou k extrémním jevům (např. havárie kurýrního vozu apod.).
- ✎ Oxidace, zrezivění nebo změna barvy přepravovaného zboží nezakládá právo náhrady škody.
- ✎ Pokud byl obsah zásilky během přepravy pojištěn jiným způsobem, hradí GLS škodu jen v případě, že vyplacené pojistné bylo nižší než pořizovací hodnota přepravované zásilky a to vyplacením rozdílu mezi plněním z jiného pojistného zdroje a pořizovací hodnotou zásilky, maximálně však do výše dané Všeobecnými obchodními podmínkami GLS a smlouvou s Příkazcem.
- ✎ V případě jakékoliv újmy na balíku má GLS, nebo její zástupce, právo na místě škodní události prověřit či zásilku vyzvednout, a proto je nutno až do ukončení reklamačního procesu zabránit manipulaci s poškozenou zásilkou. GLS se zavazuje takového prověření provést nejpozději do 30 dnů od doby, co se o škodní události dozvěděl.

