

## 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 nasměrování 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**.
- 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 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.
- V ostatních případech neuvedených v předchozích bodech vznikne nárok na náhradu škody pouze v případě, je-li tento nárok předložen **Příkazcem GLS** v písemné formě do 60 kalendářních dnů od data, kdy zásilka byla předána k zajištění přepravy.
- **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 uvede-

ném 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**).
- Reklamaci vůči **GLS** uplatňuje výhradně **Příkazce** (obvykle objednatel a plátcé přepravy), a to písemně na korespondenční adresu, nebo na email [reklamace@gls-czech.com](mailto:reklamace@gls-czech.com).
- Po nahlášení reklamace **GLS** potvrdí její přijetí a požádá o potřebné podklady nutné k jejímu vyřízení.
- **GLS** uzavře reklamaci v nejbližší možné době, nejpozději však do 30 dnů od obdržení veškerých potřebných podkladů.
- Reklamace, 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 reklamace nahlášena.
- Proti zamítnutí reklamace je možno vznést písemné 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.
- 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).

*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.
- **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.

*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 nebo 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.
- 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 událost prověřit či zásilku vyzvednout, a proto je nutno až do ukončení reklamačního procesu zabránit manipulaci s poškozenou zásilkou. **GLS** se zavazuje takovéto prověření provést nejpozději do 30 dnů od doby, co se o škodní události dozvěděla.

