GLS General Logistics Systems
Slovakia s.r.o.

Budča 1039
962 33 Budča / Slovensko
gls-slovakia.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK GLS SK

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každej Zasielateľskej zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok a vzťahuje sa na všetky zasielateľské služby vykonané spoločnosťou GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o., ako Zasielateľom pre Príkazcu. Príkazca prehlasuje, že sa pred uzatvorením Zasielateľskej zmluvy zoznámil s obsahom tohto Reklamačného poriadku, ktorému porozumel a berie ho v plnej miere na vedomie.

2. ZODPOVEDNOSŤ GLS ZA ŠKODU PRI PREPRAVE BALÍKOV

GLS zodpovedá za škodu balíkov prijatých na doručenie len do výšky, ktorá bola ustanovená v dohode, a to len za prvotnú škodu - z nároku na náhradu škodu je vylúčený ušlý zisk z predaja(podľa §38 a §39 zákona č. 324/2014 Z.z o poštových službách), pokuty a penále, sankčné nároky tretích strán a pod. Zároveň podľa Zákona 431/2001 Z.z. o účtovníctve je vylúčená aj DPH (pre registrovaných platcov DPH).

GLS zodpovedá za škodu, ktorá vznikla odosielateľovi:

- nedodaním, stratou, poškodením, zničením alebo odcudzením zásielky, poistenej zásielky, alebo časti ich obsahu,
- nedodaním zásielky so zaručenou lehotou dodania v lehote dodania podľa prepravných podmienok

GLS sa zbaví zodpovednosti za škodu ak preukáže, že:

- škodu spôsobil odosielateľ, adresát alebo podávateľ,
- vznikla vadou zásielky, alebo jej osobitnou povahou,
- bola zapríčinená udalosťou, ktorá nastala nezávisle od vôle prepravného podniku a bránila mu v splnení jeho povinností, ktorých porušením škoda vznikla, ak nemožno rozumne predpokladať, že prepravný podnik by túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, a ďalej, že v čase vzniku povinnosti by túto udalosť predvídal (vyššia moc)
- zásielka bola zadržaná alebo zabavená podľa Trestného poriadku

- obsahom zásielky boli veci vylúčené z vybrania a distribúcie podľa § 9 (Balíky vylúčené z prepravy GLS Slovakia) všeobecných obchodných a poistných podmienok

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE, NÁHRADA ŠKODY, ZÁPIS O ŠKODE

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

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

Škoda predstavuje:

- v prípade poškodenia zásielky primerané náklady na opravu, ktoré sú nutné pre uvedenie zásielky do pôvodného stavu. Od týchto nákladov sa odpočíta cena speňažiteľných a využiteľných zvyškov nahradzovaných vecí. Pokiaľ sa poškodená zásielka neopraví a je použiteľná k pôvodnému účelu aj s poškodením, potom má Príkazca nárok na náhradu škody vo výške rozdielu ceny zásielky pred poškodením a po vzniku škody. Hodnotou poškodenej zásielky je čiastka stanovená odborným posudkom, prípadne čistý výťažok z predaja poškodenej zásielky, pokiaľ spoločnosť GLS s predajom súhlasí.
- v prípade zničenia alebo straty zásielky skutočnú hodnotu zásielky v dobe prevzatia k preprave, prípadne jej časti pokiaľ sa stratí, alebo zničí len jej časť.

Podľa VOP GLS SK je v cene prepravnej služby zahrnuté automatické poistenie balíka, najviac však do hodnoty 332 €. Príjemca je povinný pri prevzatí zásielku prezrieť a pri zrejmých poškodeniach povrchu, vonkajšieho obalu zásielky, alebo čiastočnej strate obsahu zásielky, vzniesť výhradu u kuriéra GLS na stav doručeného balíka. Zjavné porušenie, alebo poškodenie obalu môže byť spochybnené najneskôr pri doručení zásielky a o rozsahu poškodenia, alebo čiastočnej strate obsahu zásielky musí byť na mieste spísaný **Zápis o škode** na formulári GLS.
Reklamáciu škody, ktorá nie je pri doručení zrejmá, treba vzniesť do 3 pracovných dní po doručení balíka príjemcovi, inak nárok na náhradu škody zaniká. Všetky práva, vzniknuté zo škody na prepravovaných zásielkach voči GLS, sa po uplynutí jedného roku považujú za premlčané.

V prípade vzniku škody na prepravovanej použitej a/alebo opotrebovanej veci sa skutočná hodnota tejto prepravovanej veci odvíja od jej veku a miery jej opotrebovania, t.j. časová hodnota veci. Časovou hodnotou prepravovanej veci je hodnota, ktorú je nutné v mieste a čase odoslania vynaložiť na

znovunadobudnutie novej veci rovnakého druhu a kvality, znížená o zodpovedajúcu mieru opotrebovania a/alebo iného znehodnotenia prepravovanej veci. Výška náhrady škody bude vypočítaná ako časová hodnota veci s prihliadnutím na opotrebovanie, vek a amortizáciu veci v zmysle Amortizačnej tabuľky, ktorá je verejne prístupná na webovej stránke GLS Slovakia.

4. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu voči GLS uplatňuje Príkazca (zvyčajne objednávateľ a platiteľ prepravy), a to vyplnením formulára na našej stránke : https://gls-group.eu/SK/sk/reklamacie cez záložku **Nahlásiť Reklamáciu o škode.**

Reklamačný proces prebieha na základe Všeobecných obchodných podmienok zasielateľa - General Logistics Systems Slovakia, s.r.o, IČO 36624942, so sídlom Budča 1039, 962 33 Budča (GLS).

Príkazca je povinný dať spoločnosti GLS dostatočnú príležitosť skontrolovať poškodenú zásielku buď osobne, alebo poverenou osobou. Príkazca nesmie so zásielkou do tejto doby manipulovať a je povinný zachovať aj jej obal. Ak príkazca nepredloží svoju požiadavku v lehote do 3 pracovných dní po doručení balíka, neposkytne zásielku GLS na preverenie, alebo so zásielkou neoprávnene manipuluje, stáva sa jeho nárok na náhradu škody neplatným.

5. NEVYHNUTNÉ PODKLADY

- Doklad o obsahu balíka (napr. Dodací list, predajná faktúra a pod.) s vyznačením poškodených položiek a počtu poškodených kusov.
- Doklad o výške vzniknutej škody:
  - náklady na obstaranie poškodeného tovaru (napr. obstarávacia faktúra, kalkulácie výrobných nákladov, čestné vyhlásenie o obstarávacej / výrobnej cene a pod.)*, alebo
  - náklady na jeho opravu, alebo
  - vyčíslenie zľavy z predajnej ceny.
- Kópia Zápisu o škode (ak bol vystavený), čím bolo potvrdené, že balík niesol pri doručení
- známky vonkajšieho poškodenia.
  - Ak išiel tovar do / zo servisu, doklad o tom, prečo bola nutná jeho oprava.
  - Fotodokumentácia celého balíka (štítok, obal, výplňový materiál, tovar a pod.)
  - V prípade , že balík nevstúpil do systému GLS (nedostal vstupný sken) - kópia formulára GLS "Potvrdenie o prevzatí zásielky ", ktorý kuriér vystavil v deň odoslania pri preberaní balíkov.
- Pri doručení zásielky na chybnú adresu - čestné vyhlásenie príjemcu, že reklamovaný balík nedostal

* Čestné vyhlásenie, alebo kalkuláciu výrobných nákladov je možné akceptovať len v prípade doloženia predajnej faktúry s viditeľnou predajnou cenou

6. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

V zmysle zákona 324/2011 o poštových službách §28 odstavec 2c je lehota na vybavenie reklamácie najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie . Táto lehota sa predlžuje o čas, po ktorý nemala spoločnosť GLS od oprávnenej osoby k dispozícii všetky nevyhnutné doklady (uvedené v bode 2. tohto poriadku) na vybavenie reklamácie. Reklamácie, u ktorých GLS do 30 dní od podania reklamácie nedostane GLS kompletnú dokumentáciu a vyžiadané podklady, sú považované za neopodstatnené.

Spoločnosť GLS je podľa Zákona o poštových službách oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 90 dní, ak sa reklamácia uplatnená užívateľom poštových služieb týka veľkého množstva poštových zásielok alebo iných skutočností spojených s poskytnutou poštovou službou alebo poštovým platobným stykom a z objektívnych dôvodov ju nemožno v plnom rozsahu vybaviť v lehote podľa reklamačného poriadku. O predĺžení lehoty je GLS povinná počas plynutia lehoty upovedomiť užívateľa poštových služieb v písomnej forme a s uvedením dôvodov predĺženia lehoty.

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

V prípade súhlasu spoločnosti GLS s nárokom na náhradu škody a úhradu vzniknutej škody, je Príkazca povinný odovzdať poškodenú zásielku, ktorá bola predmetom reklamácie, spoločnosti GLS do 3 pracovných dní od oznámenia súhlasu s nárokom.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Pokiaľ Príkazca poruší povinnosti uvedené v odstavcoch 2 až 3 tohto Reklamačného poriadku, GLS nepovažuje vznik udalosti za škodu.