



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.

GLS neustále monitoruje pohyb zásilek pomocí skenování v každém bodu přepravy v systému **GLS**, čímž na minimum omezuje nesprávné směrování zásilky a z toho plynoucí důsledky. **GLS** elektronicky převažuje převzaté zásilky a okamžitě je také registruje, čímž umožňuje kontrolu celistvosti zásilek. Pokud i přes veškerou péči a profesionalitu dojde ke škodě na balíku, řídí se její likvidace tímto **Reklamačním řádem**, který doplňuje **Všeobecné obchodní podmínky GLS**.

GLS přijímá odpovědnost za převzaté balíky do rozsahu vymezeného ve smlouvě a pouze za skutečnou přímou škodu. Nevztahuje se tedy na jakékoliv následné škody. Není-li dohodnuto jinak, je v přepravní částce zahrnuto standardně základní pojištění, které kryje náklady na opravu či náhradu, ke kterým může být připočten i poplatek za službu, a to do výše max. 6.000 Kč. Navýšení pojistného limitu je možné uhrazením příslušného příplatku. Výjimky a dodatky musí být jen v písemné formě.

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 na místě sepsán Zápis o škodě na formuláři GLS,

V případě škody, která není při doručení zjevná, vznikne oprávněný nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok předložen Příkazcem GLS v písemné formě do 3 pracovních dnů od doručení nebo vrácení zásilky a pokud byly příčiny poškození prokazatelně na straně poskytovatele služby. Při neporušeném balení zásilky neodpovídá GLS za mechanické, elektrické, nebo elektronické poškození obsahu i když vnitřní balení zásilky bylo dostatečné.

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. 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 reklamce

- ☉ Reklamační proces probíhá na základě Všeobecných obchodních podmínek **Zasílatele** - 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
- ☉ Zjevné porušení nebo poškození obalu může být rozporováno nejpozději při doručení zásilky. O rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky musí být na místě sepsán Zápis o škodě na formuláři **GLS**
- ☉ Reklamaci škody, která není při doručení zjevná, je třeba vznést do 3 pracovních dnů po doručení balíku příjemci, jinak nárok na náhradu škody zaniká
- ☉ Ostatní reklamace podléhají roční promlčecí lhůtě
- ☉ Po nahlášení reklamace **GLS** potvrdí její přijetí, 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, u které **Příkazce** nedodal doklad o pořizovací ceně, kompenzuje **GLS** 80% z prodejní hodnoty zboží bez DPH
- ☉ Vyjádření s výsledkem reklamace posílá **GLS** doporučeně na korespondenční adresu **Příkazce**
- ☉ 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 (např. dodací list, prodejní faktura atp.) s vyznačením poškozených položek a počtu poškozených kusů
 - ☉ Doklad o výši vzniklé škody

- náklady na znovupořízení 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, pokud byl vystaven a pokud je zde potvrzeno, že balík nesl při doručení 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.).

b) Ztráta zásilky

- ☛ Vyplněný formulář **GLS** „Nárok na náhradu škody“.
- ☛ Doklad o obsahu balíku (např. dodací list, prodejní faktura atp.).
- ☛ Doklad o výši vzniklé škody.
 - náklady na znovupořízení poškozeného 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 vstupní sken) - kopie formuláře **GLS** „Potvrzení o převzetí zásilky“, který kurýr vystavil v den odeslání při přebírání balíků.
- ☛ V případě doručení balíku na chybnou adresu – čestné prohlášení příjemce, že reklamovaný balík neobdržel.

c) Částečná ztráta

- ☛ Vyplněný formulář **GLS** „Nárok na náhradu škody“.
- ☛ Doklad o obsahu balíku (např. dodací list, prodejní faktura atp.) s vyznačením pohřešovaných položek a počtu scházejících kusů.
- ☛ Doklad o výši vzniklé škody.
 - náklady na znovupořízení poškozeného zboží (např. pořizovací faktura, kalkulace výrobních nákladů, čestné prohlášení o pořizovací/výrobní ceně atp.).
- ☛ Kopii Zápisu o škodě, pokud je zde potvrzeno, že by 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. V případě, že příjemce nemůže zajistit pořízení fotodokumentace, nechá si **GLS** balík vyzvednout k nafocení.

3. Ostatní ustanovení

- ☛ Je-li v případě újmy na zásilce možná její oprava na místě, která je z hlediska přepravních nákladů vhodnější, uhradí **GLS** náklady na opravu – nekryje však odpisy.
- ☛ V případě částečných škod jsou hrazeny jen náklady na jejich náhradu anebo výměnu. Odpovědnost za škodu se nevztahuje na „ušlý zisk“.
- ☛ **GLS** neodpovídá za újmy, vzniklé nepřiměřeným zabalením balíku vzhledem k povaze, nebo k povaze obsahu, nebo došlo-li k újmě na obsahu zásilky vzhledem k nedostatečnému vnitřnímu obalu, zatímco vnější obal nebyl poškozen.
- ☛ K balíkům s etiketou „Fragile“ přistupují zaměstnanci **GLS** velmi opatrně a obezřetně, což ale nezvyšuje odpovědnost **GLS** za újmu na zásilce a odesílatel je takovou zásilku povinen zabalit takovým způsobem, který je adekvátní přepravním podmínkám a zaručuje nepoškození obsahu balíku.
- ☛ Pokud u zásilek s křehkým obalem (sklo, porcelán, láhve, fioly, injekce, infuze atd.) nedojde k poškození vnějšího obalu zásilky, neodpovídá **GLS** za škodu ani v případě, že tím došlo k částečnému poškození obsahu zásilky (např. vylitím části obsahu zásilky).
- ☛ **GLS** nenese odpovědnost za poškození křehkých předmětů, pokud k tomu 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.
- ☛ Odesílatel musí použít takový obal zásilky, který je přiměřený jejímu obsahu. I v případě, že je obsah zásilky při převzetí nepoškozený, ale vnitřní balení zásilky bylo nedostatečné, nebo v případě více zásilek spojených k sobě, není možné žádat náhradu škody, vzniklou nedostatečným vnitřním balením, nebo žádat náhradu škodu některé ze spojených zásilek.
- ☛ Náhrada škody není možná ani v případě poškození smaltovaných, či lakovaných povrchů (odloupnutí, škrábance, odřenyiny) stejně jako u politurovaného, lepeného, či dýhovaného zboží i když byly při podání neporušené.
- ☛ 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 hodnota přepravované zásilky a to vyplacením rozdílu mezi plněním z jiného pojistného zdroje a cenou zásilky, maximálně však do výše dané Všeobecnými pojistnými podmínkami **GLS** a smlouvou s **Příkazcem**.
- ☛ V případě jakékoliv újmy na balíku má **GLS**, nebo její zástupce právo na místě škodní události prověřit a proto je nutno až do sepsání pojistného protokolu zabránit manipulaci s poškozenou zásilkou. **GLS** se zavazuje takovéto prověření provést nejpozději do 3 pracovních dnů od doby, co se o škodní události dozvěděla.