

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI ULOŽENKA S.R.O.

Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Reklamační podmínky společnosti Uloženska s.r.o. (dále jen „**Reklamační podmínky**“) upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele při vyřizování reklamací v souvislosti s poskytováním Služeb ze strany Poskytovatele.
- 1.2 Není-li stanoveno jinak, nebo nevyplývá-li z kontextu či závazných právních předpisů jinak, mají pojmy počínající velkým písmenem význam, jak jej stanovuje Čl. 1 VOP.

Článek 2 Odpovědnost Poskytovatele a Uživatele za škodu na Zásilce

- 2.1 Poskytovatel odpovídá Uživateli za škodu vzniklou na Zásilce, jež vznikla po jejím převzetí za účelem poskytnutí Služby Poskytovatelem až do jejího vydání Příjemci, a to v rozsahu stanoveném těmito Reklamačními podmínkami.
- 2.2 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu skutečnou, vzniklou na Zásilce ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu Zásilky, nikoliv za jakoukoliv jinou složku škody, jako je například ušlý zisk, sankce za prodlení, smluvní pokuty, penále, nároky třetích osob, závazky Uživatele vůči třetím osobám, či další následné škody. Není-li uvedeno jinak či dohodnuto mezi Poskytovatelem a Uživatelem, je škodou pořizovací cena obsahu dotčené Zásilky.
- 2.3 Odpovědnost za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb se řídí VOP, těmito Reklamačními podmínkami a v rozsahu těmito dokumenty neupraveném zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v účinném znění, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- 2.4 Skutečnou škodou se rozumí to, oč se zmenší majetek Uživatele v důsledku škodné události na Zásilce zaviněné Poskytovatelem.
- 2.5 Poskytovatel odpovídá Uživateli za škodu skutečnou maximálně do výše částky uvedené na Zásilce jako její hodnota, je-li uvedena, vždy však nejvýše do částky 50 000,- Kč za jednu Zásilku.
- 2.6 Poskytovatel je povinen pojistit Zásilku proti škodě nebo ztrátě, vzniklé v důsledku poskytnutí Služby.
- 2.7 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé na Zásilce v době od převzetí Zásilky od Uživatele do jejího vydání Příjemci, jestliže byly způsobeny:
 - 2.7.1 Uživatelem (odesílatelem) nebo Příjemcem;
 - 2.7.2 vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím úbytkem;
 - 2.7.3 vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky dle čl. 9 VOP a při nedodržení podmínek pro parametry Zásilek dle čl. 8 VOP;
 - 2.7.4 neúplnou, nesprávnou či zavádějící informací Uživatele o obsahu Zásilky a její povaze s ohledem na Zásilky vyloučené z přepravy dle čl. 8.3 VOP;
 - 2.7.5 chybným zadáním dat do IS Poskytovatele, dobírkového seznamu či na adresní štítek Zásilky;
 - 2.7.6 zabavením nebo zadržením Zásilky nebo poukázané peněžní částky nebo jiným opatřením, pokud byly provedeny v souladu s právními předpisy příslušným státním orgánem;
 - 2.7.7 vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události; a
 - 2.7.8 výpadky IS či Služeb způsobené přerušením dodávky elektrické energie.
- 2.8 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Smluvním přepravcem pouze v rozsahu, v jakém odpovídá za škodu Smluvní přepravce Poskytovateli dle aktuálních Všeobecných obchodních podmínek Smluvního přepravce.
- 2.9 Uživatel odpovídá za škodu, která Poskytovateli nebo třetím osobám vznikne v případě porušení povinnosti Uživatele dle Smlouvy, VOP a zákona, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli úplné a pravdivé údaje o obsahu Zásilky a jeho povaze, jakož i o jiných skutečnostech nutných k uzavření Smlouvy.

Článek 3 Zjištění škody, sepsání Protokolu škodní události

- 3.1 Uživatel je oprávněn uplatnit u Poskytovatele nárok na náhradu škody vzniklé poškozením, zničením, částečnou nebo úplnou ztrátou přepravované Zásilky, není-li odpovědnost za tuto škodu vyloučena dle čl. 2.7 Reklamačních podmínek. Poškozením se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení věcí tvořících zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu. Zničením se rozumí taková změna stavu věcí tvořících zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc dále nelze používat k původnímu účelu.
- 3.2 Škodu představuje:
 - 3.2.1 v případě poškození Zásilky škoda skutečná, jak ji definuje čl. 2.2 Reklamačních podmínek. Je-li však účelné provést opravu, škoda představuje výši přiměřených a účelně vynaložených nákladů na opravu;
 - 3.2.2 v případě zničení, ztráty či částečné ztráty Zásilky škoda skutečná, jak ji definuje čl. 2.2 Reklamačních podmínek.
- 3.3 Při výdeji Zásilky poskytne Poskytovatel nebo jím pověřená osoba Příjemci možnost prohlédnout zvenčí Zásilku za účelem zjištění případného zvenčí patrného poškození Zásilky nebo jejího obalu. Prohlédnutí obsahu Zásilky Příjemcem na místě při jejím převzetí je Poskytovatel nebo jím pověřená osoba povinna umožnit pouze v případě, že tak Uživatel požaduje (požadavek na možnost prohlédnutí Zásilky lze zadat v rámci IS). Prohlédnutí obsahu Zásilky dle tohoto článku znamená zjištění, zda Zásilka z hlediska množství a druhu Zboží odpovídá kupní smlouvě, kterou Příjemce s Uživatelem uzavřel, nikoliv zjištění funkčnosti Zboží tvořícího předmět Zásilky, nedohodnou-li se Uživatel a Poskytovatel jinak.
- 3.4 V případě zjištění poškození Zásilky je jakákoliv manipulace se Zásilkou podmíněna sepsáním Protokolu škodní události mezi Poskytovatelem a Příjemcem, případně mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Protokol škodní události je sepsán na Poskytovatelem vyhotoveném formuláři. Sepsání Protokolu škodní události není uplatnění nároku na náhradu škody, jak jej popisuje Článek 4 těchto Reklamačních podmínek. Jakákoliv manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Poskytovatele.
- 3.5 U poškozených nebo zničených Zásilek je Uživatel, Příjemce i Poskytovatel povinen umožnit ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny Poskytovatele.
- 3.6 Poruší-li Uživatel či Příjemce Zásilky své povinnosti, jak je upravuje tento Článek 3 Reklamačních podmínek, právo na náhradu škody vzniklé na Zásilce zaniká.

Článek 4 Uplatnění nároku na náhradu škody na Zásilce a na Službách Poskytovatele

- 4.1 Osobou oprávněnou uplatnit u Poskytovatele nárok na náhradu škody je Uživatel.
- 4.2 Nárok na náhradu škody na Zásilce nebo reklamaci na Služby Poskytovatele či Smluvních přepravců musí Uživatel uplatnit písemnou výzvou doručenou na korespondenční adresu Reklamačního oddělení Poskytovatele, či na email reklamace@ulozenka.cz bez prodlení po zjištění skutečnosti zakládající právo na náhradu škody. V případě vnitřního poškození doručené či vrácené Zásilky nejpozději do 2 (dvou) pracovních dnů od doručení/vrácení Zásilky. V případě ztráty Zásilky nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od předpokládaného dne doručení (dále jen „**Reklamace**“). V opačném případě bude Reklamace odmítnuta a nárok na náhradu škody zaniká.
- 4.3 Spolu s Reklamací je Uživatel povinen nejpozději ve lhůtě uvedené v čl. 4.2 Reklamačních podmínek přiložit zejména následující dokumenty k prokázání oprávněnosti nároku:
 - 4.3.1 doklad o pořizovací ceně Zásilky (resp. jejího obsahu) a. v případě ztráty nebo částečné ztráty Zásilky, čestné prohlášení Příjemce, že mu Zásilka nebyla doručena. Dokladem o pořizovací ceně Zásilky je zejména nákupní daňový doklad prokazující cenu obsaženého zboží v Zásilce, případně potvrzené čestné prohlášení o těchto cenách či výrobních nákladech;
 - 4.3.2 posudek servisu, opravce či jiné osoby, která provedla opravu Zásilky, pokud byla Zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti (zejména posouzení účelnosti opravy);
 - 4.3.3 původní doklad Zásilky (faktura, dodací list);

- 4.3.4 fotodokumentaci u Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením a u zničených Zásilek; tuto povinnost Uživatel nemá v případě, že byla fotodokumentace pořízena Poskytovatelem při sepsání Protokolu Škodní Události;
- 4.3.5 Protokol Škodní Události.
- 4.4 Poskytovatel je povinen vyjádřit se k uplatněné Reklamaci nejpozději do 30 (třiceti) dnů od data jejího uplatnění. Tato lhůta nezačíná běžet dříve, než Uživatel doplní veškeré podklady dle čl. 4.3. Jsou-li k vyřízení Reklamace nezbytné podklady od orgánů činných v trestním řízení, pojišťovny, soudního znalce nebo od jiného orgánu či instituce, neběží lhůta pro vyřízení reklamace do té doby, než Poskytovatel podklady získá. Uživatel bude průběžně informován o stavu Reklamace. V případě, že je Uživatel Spotřebitelem, je Poskytovatel povinen vyřídit Reklamaci v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ve lhůtě 30 dní.
- 4.5 V případě, že je podkladem pro stanovení hodnoty poškozené nebo ztracené Zásilky daňový doklad v zahraniční měně, použije se pro přepočítání částky platný směnný kurz vyhlášený Českou národní bankou ke dni převzetí Zásilky Poskytovatelem.
- 4.6 Za oprávněnou nelze považovat Reklamaci týkající se částečné ztráty obsahu Zásilky nebo poškození Zásilky či její části, není-li oprávněnou osobou prokázáno poškození obalu Zásilky a dále není-li toto uvedeno v Protokolu Škodní Události či zápisu o škodě obdrženého od Smluvního přepravce.
- 4.7 V případě uplatnění nároku na náhradu škody za Ztracenou zásilku je Uživatel povinen informovat Poskytovatele nejpozději do 30 (třiceti) dnů od předpokládaného termínu doručení uvedeného v Ceníku. Pro postup reklamace Ztracené zásilky se přiměřeně užití ustanovení čl. 4.3 Reklamačních podmínek.
- 4.8 V případě, že je Zásilka, u které byl ze strany Uživatele uplatněn nárok na náhradu škody za Ztracenou zásilku, nalezena, považuje se nárok Uživatele na náhradu škody na Zásilce uhrazený okamžikem, kdy Uživatel nebo Příjemce získá možnost se Zásilkou nakládat. Byla-li Zásilka nalezena Uživatelem nebo Příjemcem, je o této skutečnosti Uživatel povinen písemně informovat Poskytovatele. Pokud byla před nalezením Zásilky škoda nebo její část Poskytovateli uhrazena, je Uživatel povinen uhrazenou částku vrátit Poskytovateli ve lhůtě 15 dní ode dne, kdy byla Zásilka nalezena, případně po dohodě s Poskytovatelem vydat Poskytovateli obsah Zásilky při zachování výše uvedené lhůty.
- 4.9 V případě uznání reklamace a vyhovění nároku na náhradu škody v případě poškozené Zásilky a úhradě této náhrady škody Poskytovatelem, je Uživatel povinen odevzdat poškozené Zboží Poskytovateli, či, v případě, že je Zboží v držení Příjemce, zajistit, aby Příjemce odevzdal poškozené Zboží Poskytovateli. Uživatel je povinen poškozené Zboží vydat Poskytovateli bez zbytečného odkladu od oznámení o uznání reklamace, nejdéle však do 5 (pěti) kalendářních dnů.
- 4.10 V případě uplatnění náhrady škody za poškození či ztrátu Zásilky v případě dopravy prostřednictvím Smluvních přepravců, škodu uplatňuje Poskytovatel na základě podkladů dodaných Uživatelem u daného Smluvního přepravce. Reklamace u Smluvního přepravce podléhá lhůtám a VOP podmínkám daného Smluvního přepravce. V případě řešení poškození již doručené/převzaté zásilky může být v případě některých Smluvních přepravců vyžadována povinnost uplatnit reklamaci přímo Příjemcem, který má v držení danou zásilku, na provozovně doručujícího Smluvního přepravce.
- 4.11 Pokud Poskytovatel Uživateli nevyhoví a reklamaci zamítne, ať již částečně, nebo v plném rozsahu, poskytne Uživateli písemné odůvodnění. V takovém případě je Uživatel či Příjemce oprávněn podat bez zbytečného odkladu, nejdéle však ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamace či dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Námitka se podává u Českého telekomunikačního úřadu, se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa: Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, internetové stránky úřadu na adrese <http://www.ctu.cz/>. Návrh na zahájení řízení podléhá správnímu poplatku.
- 4.12 Poruší-li Uživatel své povinnosti, jak je stanovuje tento Článek 4 Reklamačních podmínek, má se za to, že škoda na Zásilce nevznikla.
- 4.13 Veškeré nároky Uživatele ze Smlouvy se promlčují ve lhůtě jednoho roku.