

REKLAMAČNÍ ŘÁD

§1 VYMEZENÍ POJMŮ

- 1. Pracovní den** – každý den v týdnu od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního volna (svátků), přičemž tento Reklamační řád v rámci výpočtu počtu pracovních dnů bude uplatňovat kalendáře dnů pracovního volna (svátků) platné v:
 - a. zemi sídla/bydliště zákazníka;
 - b. zemi sídla/bydliště příjemce zásilky;
 - c. v tranzitních zemích (v zemích, přes které je přepravována zásilka od zákazníka k příjemci).
- 2. Zákazník** – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, která objednala u OlzaLogistic službu doručení zásilky příjemci.
- 3. Sklad** – sklad OlzaLogistic, do kterého Zákazník může doručovat Zásilky. Aktuální seznam skladů je dostupný na stránkách <http://olzalogistic.com/>.
- 4. Příjemce** – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, kterou zákazník uvedl jako adresáta pro doručení zásilky.
- 5. Balík** – věc zabalena požadovaným nebo obvyklým způsobem, jejíž přeprava byla objednána u OlzaLogistic zákazníkem za účelem odeslání příjemci. Doručení balíku může nastat:
 - a. prostřednictvím skladu OlzaLogistic;
 - b. přímo od zákazníka příjemci.
- 6. Doručující subjekt** - právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba provádějící obchodní činnost, jejíž převažujícím druhem činnosti je přeprava a doručování zásilek fyzickým nebo právnickým osobám, v souladu s předpisy opravňujícími k vykonávání této činnosti v zemi jejího sídla, a která uzavřela smlouvu o poskytování služeb v oblasti přepravy a doručování zásilek s OlzaLogistic.
- 7. Zásilka** – balík nebo balíky, označené přepravními štítky, generovanými systémem OlzaLogistic nebo jakýmkoliv jiným způsobem, díky kterému budou považovány za balíky odesílané v rámci smlouvy OlzaLogistic s určitým doručujícím subjektem, nebo jinými přepravními štítky za účelem doručení příjemci.
- 8. Zásilka na dobírku** – zásilka, jejíž předání příjemci následuje pod podmínkou, že tento zaplatí částku dobírky uvedenou odesílatelem.
- 9. Obchodní podmínky** - „Obchodní podmínky poskytování služeb olzalogistic.com, s.r.o.“, dostupný na webu <http://olzalogistic.com/>

§2 PŘEDMĚT REKLAMACE

1. Předmětem reklamací v rámci reklamačního řádu jsou služby odesílání zboží, poskytované firmou olzalogistic.com s.r.o., Protifašistických bojovníků 1329/19, 73701 Český Těšín [dále: OlzaLogistic], zapsanou v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě se značkou C55992.

§3 ROZSAH REKLAMACE

1. Reklamace se může týkat:
 - a. úbytku nebo poškození zásilky,
 - b. celkového zničení zásilky,
 - c. ztráty zásilky,
 - d. prodlení při předání zásilky doručujícímu subjektu,
 - e. prodlení při doručení zásilky doručujícím subjektem.

§4 VÝLUKY

1. Právo na reklamaci nepřísluší, pokud OlzaLogistic nenese odpovědnost za neposkytnutí nebo chybné poskytnutí služby, zejména pokud:
 - a. zásilka byla chybně adresována, v důsledku čeho doručující subjekt nebyl schopen zásilku doručit (chyba v příjmení, adrese, chybějící kontaktní údaje příjemce, špatná kvalita štítku, nečitelný čárový kód na štítcích apod.);
 - b. adresát změnil bydliště nebo sídlo;
 - c. skutečný obsah zásilky není shodný s obsahem uvedeným při odeslání;
 - d. příjemce odmítne splnit podmínky doručení zásilky (např. odmítne převzít zásilku, odmítne zaplatit dobírku apod.);
 - e. v případě vyšší moci, mj. povětrnostní vlivy (nízké teploty, mlha, husté sněžení, náledí apod.), stávky, povodně, zemětřesení, požáry apod.;
 - f. škoda je způsobena nevhodným balením zásilky.
 - g. Zákazník během realizace zásilek nedodržel předpisy z Obchodních podmínek.
2. Reklamacce se nevztahuje na balíky, které obsahují:
 - a. věci, jejichž přemístování je zakázáno právními předpisy nebo smlouvami, mezinárodními dohodami, jejichž stranou je země odesílatele, země příjemce nebo tranzitní země určitého balíku;
 - b. hotovost, peněžní známky, kupóny na zboží nebo jiné platební doklad, šeky, platební nebo kreditní karty, kolky, cenné papíry, vzácné kovy, drahokamy a výrobky z nich, šperky, umělecká díla nebo výrobky s uměleckou hodnotou, starožitnosti a další předměty, jejichž hodnota souvisí s jejich stářím, vzácností nebo subjektivními vlastnostmi, numismatické předměty, filatelistické sbírky, průkazy, včetně vstupenek, registračních dokladů nebo s tím spojených nálepek;
 - c. dokumentaci pro výběrové řízení, obchodní nabídky, účetní doklady;
 - d. telekomunikační karty typu prepaid a aktivační, případně další s podobnou funkcí;
 - e. věci převážené na základě dokladů celního odbavení nebo na základě karnetu ATA;
 - f. předměty, které musí být okolkovány;
 - g. věci s celní uzávěrou (plombou);
 - h. živá zvířata nebo rostliny;
 - i. zboží vyžadující kontrolovanou teplotu;
 - j. věci snadno se kazící nebo potraviny;
 - k. léčiva v souladu s předpisy o léčivech, látky pro výrobu léčiv, drogy, psychotropní a halucinogenní látky, s výjimkou určených pro vědecko-výzkumné účely, které jsou odesílány institucemi oprávněnými dle zvláštních právních předpisů;
 - l. věci, které vyžadují specializované fyto-sanitární zkoušky;
 - m. hořlavé nebo výbušné látky, žíravé látky a další zboží uvedené v dohodě ADR, zbraně a střelivo,
 - n. tabák a kontaminovaný alkohol,
 - o. lidské a zvířecí ostatky a jejich zbytky,
 - p. vnitřní orgány lidí nebo zvířat, tělní tekutiny, výměšky lidského a zvířecího metabolismu,
 - q. věci, jejichž vlastnosti mohou ohrožovat osoby nebo zničit, poškodit, ušpinit apod. jiné zásilky,
 - r. zboží vyžadující speciální zacházení při přemístování nebo skladování (např. přepravu v určité poloze, např. vodorovné, sklo, keramika, televize, části karoserií, jiné jemné zboží),
 - s. produkty živočišného původu, dle Nařízení Komise (EU) č. 206/2009 z 5. března 2009,
 - t. věci nebo balíky, jejichž odesílání je zakázáno v souvislosti s právními sankcemi, například z důvodu jejich obsahu, s ohledem na příjemce nebo zemi, do které nebo z které mají být odeslány. Právní sankce představují veškeré předpisy, směrnice, příkazy nebo zákazy s následkem sankcí (včetně omezení obchodní činnosti nebo

ekonomické postihy) vyměřených zemím, fyzickým osobám, právnickým osobám nebo jakýmkoliv jiným organizačním jednotkám, včetně Organizace spojených národů, Evropské unie nebo členských zemí Evropské unie.

3. Právo na reklamaci se nevztahuje ani na zásilky:
 - a. které mají na obalu nebo na viditelné části obsahu protiprávní nápisy nebo obrázky;
 - b. u kterých je opodstatněné podezření, že deklarovaný obsah a/nebo hmotnost nesouhlasí se skutečným stavem.

§5 PODMÍNKY PODÁNÍ REKLAMACE

1. Subjektem oprávněným podat reklamaci je pouze Zákazník.
2. Reklamace se podávají elektronicky, odesláním vyplněného formuláře, který je přílohou Reklamačního řádu, na adresu: reklamace@olzalogistic.cz.
3. OlzaLogistic na základě obdrženého formuláře může požádat zákazníka, aby doručil dodatkové doklady, doplnil informace, odeslal další materiály (zejména fotografie a video nahrávky), faktury, prohlášení a potvrzení.
4. Nedodání požadovaných materiálů, dokladů, doplnění dle odst. 3 ve lhůtě uvedené firmou OlzaLogistic může způsobit zamítavé posouzení reklamace.
5. Reklamace lze podávat:
 - a. ne dříve než ve dni převzetí zásilky příjemcem, a ne později než ve lhůtě 3 pracovních dnů od tohoto dne v případě poškozených balíků, úbytků nebo zničených balíků
 - b. ne dříve než ve lhůtě 10 pracovních dnů od uplynutí plánovaného doručení zásilky, a ne později než ve lhůtě 20 pracovních dnů ode dne doručení zásilky do skladu v případě ztracených balíků.
6. Na opodstatněnou žádost zákazníka může OlzaLogistic prodloužit lhůtu pro nahlášení reklamace.
7. Příjemce je povinen nahlásit zaměstnanci Doručujícího subjektu (kurýrovi) poškození, úbytek nebo zničení Zásilky a požádat kurýra, aby sepsal škodový zápis (protokol) potvrzující tento stav, v souladu s vnitřními předpisy tohoto Doručujícího subjektu ve věci závazných postupů při podání reklamace [dále: Protokol], pokud Doručující subjekt požaduje sepsat tento Protokol.
8. Pokud nebude splněn předpis §5, odst. 7 tohoto Reklamačního řádu, může OlzaLogistic reklamaci zamítnout.
9. OlzaLogistic nemůže zamítnout reklamaci z důvodu chybějícího protokolu, pokud nebyl sepsán vinou doručujícího kurýra.
10. Zákazník je povinen informovat svoje příjemce o nutnosti požadovat na zástupci doručujícího subjektu umožnění sepsání protokolu v případě poškození, úbytku nebo zničení balíku. O každé situaci neopodstatněného zamítnutí zástupcem doručujícího subjektu sepsání protokolu je zákazník povinen neprodleně informovat OlzaLogistic tým, že pošle email na adresu reklamace@olzalogistic.cz.

§6 PROŠETŘENÍ REKLAMACE

1. OlzaLogistic zahájí prošetření reklamace ve lhůtě 10 pracovních dnů od obdržení reklamačního formuláře.
2. V rámci zahájení prošetření reklamace OlzaLogistic posoudí, na které etapě poskytnutí služby došlo k pochybení, následně:
 - a. prošetří a ukončí reklamační řízení uznáním pochybení na straně OlzaLogistic;
 - b. prošetří a ukončí reklamační řízení zamítnutím pochybení na straně OlzaLogistic;
 - c. předá reklamaci k prošetření příslušnému doručujícímu subjektu.
3. V případě ukončení reklamačního řízení na vstupní etapě (dle odst. 2 písm. a nebo b) OlzaLogistic neprodleně informuje zákazníka o prošetření reklamace s odůvodněním, také v

případě uznání reklamace, uvede způsob vyřízení reklamace (zejména ohledně navrhované částky odškodnění).

4. Reklamace předané doručujícím subjektům jsou prošetřeny ve lhůtách a za podmínek určených v obchodních podmínkách těchto doručujících subjektů. OlzaLogistic umísťuje odkazy na obchodní podmínky doručujících subjektů na stránkách <http://olzalogistic.com/>.
5. Lhůty dle odst. 1 a 4 se mohou změnit (prodloužit) v případně složitých a komplikovaných řízení, v případě řízení ve věci zboží s vysokou hodnotou a u dalších nepředvídatelných situací. O každém prodloužení lhůty OlzaLogistic bude zákazníka informovat. Prodloužení lhůty musí být pokaždé opodstatněno.
6. OlzaLogistic, v návaznosti na rozhodnutí doručujících subjektů o uznání nebo zamítnutí reklamace, posoudí reklamaci, přičemž uznání reklamace doručujícím subjektem znamená automatické uznání reklamace firmou OlzaLogistic. Posouzení reklamace znamená ukončení reklamačního řízení.
7. Proti rozhodnutí OlzaLogistic se zákazník nemá právo odvolat k jinému orgánu.

§7 VÝŠE REKLAMAČNÍHO NÁROKU

1. Max. výše reklamačního nároku nemůže být vyšší než:
 - a. skutečně vzniklé náklady (hodnota zásilky bez marže zákazníka a DPH) nebo
 - b. udaná hodnota Zásilky (v hodnotě nepřekračující hodnotu pojištění Zásilky) nebo
 - c. částka dobírky – v případě zásilek na dobírku.
2. Skutečné náklady, udanou hodnotu zásilky a částku dobírky Zákazník uvede v reklamačním formuláři.
3. OlzaLogistic určí max. výši reklamačního nároku na základě informací získaných od zákazníka, se zohledněním odst. 4.
4. Pokud zákazník určí, že je hodnota zásilky nižší než částka dobírky, je brána na zřetel hodnota zásilky.
5. OlzaLogistic si vyhrazuje právo určit, ve zvláštních případech, jinou max. výši reklamačního nároku.

§8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád tvoří dodatek (přílohu) ke každé smlouvě o poskytování služeb uzavřené firmou OlzaLogistic a je v aktuálním znění dostupný výhradně na webu <http://olzalogistic.com/>. Na žádost Zákazníka zašle OlzaLogistic na Zákazníkem uvedenou adresu Reklamační řád v papírové anebo elektronické podobě.
2. Veškeré záležitosti neřešené Reklamačním řádem, spojené s reklamačním řízením, se řídí ustanoveními obchodních podmínek příslušných doručujících subjektů nebo českými právními předpisy.
3. Veškeré spory vzniklé z Reklamačního řádu budou řešeny českým soudem příslušným podle sídla OlzaLogistic.