

# Reklamační řád

General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o.  
Průmyslová 5619/1  
CZ-58601 Jihlava  
dále jen: GLS

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 směřování 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.

## 1. Proces reklamce

- 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 plátce 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 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 (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.

## 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 zásil-

- 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.

ky, neodpovídá **GLS** za škodu ani v případě, že tím došlo k částečnému poškození obsahu zásilky (např. vylitím části obsahu zásilky).

**GLS** nenes 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, škrábanice, odřeniny)

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 událost 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.