

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 pro zasílání a zpracování zásilek General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o. pro podnikatele, případně na základě Obchodních podmínek pro zasílání a zpracování zásilek pro fyzické osoby nepodnikající spotřebitele prostřednictvím portálu [www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz) (dále jen souhrnně označeny jako „Podmínky“** a v provedení dle obvyklých oborových pravidel pro balení zásilek zasílaných sítí expresní balíkové přepravy. Doporučující informace ohledně správného balení zásilek jsou uvedeny v **Manuálu balení**.
- **GLS** neustále monitoruje pohyb zásilek pomocí skenování v každém bodu přepravy v systému **GLS**, čímž snižuje riziko nesprávného naměření zásilky a z toho plynoucí důsledky. Po předání do přepravy **GLS** zvaží převzaté zásilky a zároveň je registruje do informačního systému. Pokud i přes veškerou péči a profesionalitu dojde ke škodě na balíku, řídí se její likvidace tímto Reklamačním řádem, který doplňuje aktuální **Podmínky**.
- 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 s kurýrem na místě sepsán protokol na formuláři **GLS** „Zápis o škodě“.
- V případě škody, která není při doručení zjevná, vznikne nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok **Příkazcem** předložen společností **GLS** v písemné formě do 3 pracovních dnů od doručení nebo vrácení zásilky **Odesílateli** a pokud byla vzniklá škoda prokazatelně způsobena poskytovatelem služby. Pokud není nárok na náhradu škody předložen za uvedených podmínek, automaticky zaniká.
- V ostatních případech neuvedených v předchozích bodech vznikne nárok na náhradu škody pouze v případě, je-li tento nárok předložen **Příkazcem GLS** v písemné formě do 60 kalendářních dnů od data, kdy zásilka byla předána k zajištění přepravy.
- **Příjemce**, popř. **Příkazce** je povinen dát **GLS** dostatečnou příležitost zkontrolovat poškozenou zásilku buď osobně, nebo pověřenou osobou. **Příjemce**, popř. **Příkazce** nesmí se záilkou do této doby manipulovat a je povinen zachovat i její obal až do ukončení reklamačního procesu. Pokud **Příkazce** nepředloží svůj požadavek ve výše uvedeném termínu, neposkytne zásilku **GLS** k prověření, nebo se záilkou neoprávněně manipuluje, stává se jeho nárok na náhradu škody neplatným.

### 1. Proces reklamace

- Reklamační proces probíhá na základě **Podmínek**, kdy **Zasílatelem je 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](mailto:reklamace@gls-czech.com). Je-li příkazce zároveň i spotřebitel a je-li poskytována poštovní služba, má po doručení zásilky právo zahájit reklamaci i Příjemce.
- Po nahlášení reklamace **GLS** potvrdí její přijetí a požádá o podklady nutné k jejímu vyřízení.
- **GLS** uzavře reklamaci v nejbližší možné době, nejpozději však do 30 dnů od obdržení veškerých podkladů.
- U reklamací, u kterých **GLS** do 30 dnů od podání reklamace neobdrží kompletní dokumentaci, se považují za odmítnuté.
- V případě uznané reklamace kompenzuje **GLS** náklady na opravu, nebo vyčíslenou slevu, nebo obvyklou hodnotu zboží dle dokladů dodaných **Příkazcem**.
- V případě, že není dostatečně doložena pořizovací cena, je přiznána kompenzace maximálně ve výši 80 % z prodejní ceny, pokud tato nepřevyšuje cenu obvyklou.
- Podává-li reklamaci plátce DPH, případná škoda se uplatňuje bez DPH.
- Nárokovanou náhradu škody není možné započítat oproti vyúčtování poskytnutých zasilatelských služeb **GLS**.
- Vyjádření s výsledkem reklamace posílá **GLS** doporučeně na korespondenční adresu **Příkazce** či na e-mailovou adresu, ze které byla reklamační nahlášena.
- Proti zamítnutí reklamace je možno vznést písemné odvolání, které bude přezkoumáno ve lhůtě 30 dnů.
- Pokud kdykoliv v průběhu reklamačního řízení dojde k nalezení celého nebo části pohřešovaného zboží, je reklamující povinen o této skutečnosti **GLS** neprodleně informovat.

### 2. Nezbytné podklady

#### a) Poškození zásilky

- Vyplněný formulář **GLS** „Nárok na náhradu škody“.
- Doklad o obsahu balíku a hodnotě zboží (např. dodací list, prodejní faktura atp.) s vyznačením poškozených položek a počtu poškozených kusů.
- Doklad o výši vzniklé škody
  - náklady na pořízení 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, byl-li vystaven.
- Pokud šlo zboží do/ze servisu, doklad o tom, proč byla nutná jeho oprava.
- Fotodokumentace celého balíku (štítek, obal, výplňový materiál, zboží a jeho umístění v zásilce atp.).

*Poznámka: Pokud nelze doložit prodejní fakturu současně se standardní pořizovací fakturou, pro ověření hodnoty poškozeného zboží je nutno doložit alespoň jednu z faktur, druhý dokument může být doložen dodacím listem či čestným prohlášením (např. prodejní faktura + čestné prohlášení o pořizovací ceně, kalkulace atp., nebo pořizovací faktura + dodací list, převodka atp.).*

## b) Ztráta zásilky

- Vyplněný formulář **GLS** „Nárok na náhradu škody“.
- Doklad o obsahu balíku a hodnotě zboží (např. dodací list, prodejní faktura atp.).
- Doklad o výši vzniklé škody.
  - náklady na pořízení ztraceného 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 sken „registrace“ na depu či třídícím centru) - kopie formuláře **GLS** „Potvrzení o převzetí balíku“, který kurýr vystavil v den odeslání při přebírání balíků.
- V případě doručení balíku na chybnou adresu – čestné prohlášení **Příjemce**, že reklamovaný balík neobdržel.

*Poznámka: Pokud nelze doložit prodejní fakturu současně se standardní pořizovací fakturou, pro ověření hodnoty ztraceného zboží je nutno doložit alespoň jednu z faktur, druhý dokument může být doložen dodacím listem či čestným prohlášením (např. prodejní faktura + čestné prohlášení o pořizovací ceně, kalkulace atp., nebo pořizovací faktura + dodací list, převodka atp.).*

## c) Částečná ztráta

- Vyplněný formulář **GLS** „Nárok na náhradu škody“.
- Doklad o obsahu balíku a hodnotě zboží (např. dodací list, prodejní faktura atp.) s vyznačením pohřešovaných položek a počtu scházejících kusů.
- Doklad o výši vzniklé škody.
  - náklady na pořízení pohřešovaného zboží (např. pořizovací faktura, kalkulace výrobních nákladů, čestné prohlášení o pořizovací/výrobní ceně atp.).
- Kopie Zápisu o škodě, pokud je zde potvrzeno, že 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. **GLS** má právo zajistit svoz předmětné zásilky k osobní kontrole.

*Poznámka: Pokud nelze doložit prodejní fakturu současně se standardní pořizovací fakturou, pro ověření hodnoty pohřešovaného zboží je nutno doložit alespoň jednu z faktur, druhý dokument může být doložen dodacím listem či čestným prohlášením (např. prodejní faktura + čestné prohlášení o pořizovací ceně, kalkulace atp., nebo pořizovací faktura + dodací list, převodka atp.).*

## 3. Ostatní ustanovení

GLS se při posuzování reklamací řídí Podmínkami a níže uvedenými přístupy

- Je-li v případě újmy na zásilce možná její oprava na místě, která je z hlediska přepravních nákladů vhodnější, uhradí **GLS**, v případě vyhodnocení reklamace jako oprávněné, náklady na opravu – nekryje však odpisy.
- V případě částečných škod jsou hrazeny jen náklady na jejich náhradu nebo výměnu (za předpokladu, že je reklamace vyhodnocena jako

oprávněná). Odpovědnost za škodu se nevztahuje na ušlý zisk či různé sankce.

- **GLS** neodpovídá za újmy vzniklé porušením povinnosti Příkazce spočívající v nepřiměřeném zabalení balíku vzhledem k povaze obsahu či při použití nevhodného obalového materiálu, nebo došlo-li k újmě na obsahu zásilky kvůli nedostatečnému použití výplňového materiálu, zatímco vnější obal nebyl poškozen.
- K balíkům s etiketou „Křehké“, „Neklopit“ atd., přistupují zaměstnanci **GLS** velmi opatrně a obezřetně, což ale nezvyšuje odpovědnost **GLS** za újmu na zásilce a **Odesílatel** je takovou zásilku povinen zabalit způsobem, který je adekvátní přepravním podmínkám a zaručuje nepoškození obsahu balíku.
- Pokud u zásilek s křehkým obsahem (sklo, porcelán, láhve atd.) nedojde k poškození vnějšího obalu zásilky, neodpovídá **GLS** za škodu ani v případě, pokud došlo pouze k částečnému poškození obsahu zásilky (např. vylitím části obsahu zásilky), neprokáže-li se, že ke škodě došlo pouze z důvodu porušení povinností ze strany **GLS**.
- **GLS** nenese odpovědnost za poškození křehkých předmětů, pokud k němu došlo z důvodu nedostatečného vnitřního balení zásilky a vnější obal zásilky je neporušen, neprokáže-li se, že ke škodě došlo pouze z důvodu porušení povinností ze strany **GLS**.
- Dojde-li během přepravy k částečné újmě na obsahu zásilky, je náhrada škody počítána poměrem poškození obsahu k celkové hodnotě obsahu zásilky.
- Reklamace bude zamítnuta v případě zásilek vyloučených z přepravy dle **Podmínek**.
- 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, neprokáže-li se, že ke škodě došlo pouze z důvodu porušení povinností ze strany **GLS**. Nárok také 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, neprokáže-li se, že ke škodě došlo pouze z důvodu porušení povinností ze strany **GLS**.
- Oxidace, zrezivění nebo změna barvy přepravovaného zboží nezakládá právo náhrady škody, neprokáže-li se, že ke škodě došlo pouze z důvodu porušení povinností ze strany **GLS**.
- Pokud byl obsah zásilky během přepravy pojištěn jiným způsobem, hradí **GLS** škodu jen v případě, že vyplacené pojistné bylo nižší než pořizovací hodnota přepravované zásilky, a to vyplacením rozdílu mezi plněním z jiného pojistného zdroje a pořizovací hodnotou zásilky, maximálně však do výše dané **Podmínkami** a smlouvou s **Příkazcem**.
- V případě jakékoliv újmy na balíku má **GLS**, nebo její zástupce, právo na místě škodní událost prověřit či zásilku vyzvednout, a proto je nutno až do ukončení reklamačního procesu zabránit manipulaci s poškozenou zásilkou. **GLS** se zavazuje takového prověření provést nejpozději do 30 dnů od doby, co se o škodní události dozvěděla.
- Zvláštní ustanovení pro spotřebitele využívající poštovní služby **GLS** prostřednictvím portálu [www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz) Pokud dojde k zamítnutí reklamace v rámci spotřebitelského vztahu, jejíž předmětem je poskytnutí



zasílatelské poštovní služby, je GLS povinna v rámci zamítnutí reklamacie informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení sporu, kterým je pro tyto vztahy Český telekomunikační úřad.