

Reklamačný poriadok

spoločnosti **SDS – Smart Delivery Service SK, s.r.o.**, so sídlom Dunajská 46, 811 08 Bratislava, IČO: 45 487 880, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 75262/B

Tento Reklamačný poriadok bližšie špecifikuje podmienky uplatnenia reklamácie a s tým súvisiace práva a povinnosti Zasielateľa a Príkazcu.

Pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku majú význam, ktorý je im priradený vo Všeobecných obchodných podmienkach Zasielateľa, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku výslovne uvedené inak.

1. Uplatnenie výhrady pri doručení Zásielky

- 1.1. V prípade, ak Zásielka alebo jej obal pri doručení vykazuje zjavné známky mechanického poškodenia alebo ak Zásielka nebola doručená v úplnosti, je Príkazca povinný zabezpečiť, aby Prijemca bezodkladne pri doručení písomne uplatnil výhrady priamo do doručovacieho dokladu podľa bodu 7.4 VOP.
- 1.2. Ak Prijemca neuplatní výhrady podľa bodu 1.1 Reklamačného poriadku pri doručení, má sa za to, že Zásielka bola doručená bez zjavného vonkajšieho poškodenia a na neskoršie výhrady Prijemcu týkajúce sa zjavného vonkajšieho poškodenia Zásielky sa neprihliada.
- 1.3. Po tom ako Prijemca oznámil výhrady podľa bodu 1.1 Reklamačného poriadku je Príkazca povinný postupovať pri reklamácii väd Zásielky v zmysle nasledovných bodov tohto Reklamačného poriadku.

2. Oprávnená osoba a lehota na reklamáciu

- 2.1. Zásielku je oprávnený reklamovať výlučne Príkazca (ďalej len „**Oprávnená osoba**“).
- 2.2. Oprávnená osoba je povinná uplatniť reklamáciu Zásielky bezodkladne po doručení Zásielky, najneskôr však do konca nasledujúceho kalendárneho dňa po jej doručení. Na reklamácie uplatnené po uplynutí tejto lehoty sa neprihliada.
- 2.3. Po zistení reklamovanej vady Zásielky je Oprávnená osoba povinná zabezpečiť, aby sa so Zásielkou ďalej nemanipulovalo a aby sa Zásielka uchovala v pôvodnom stave pre účely reklamačného konania. Bod 4.4 Reklamačného poriadku týmto nie je dotknutý.

3. Náležitosti reklamácie

- 3.1. Reklamácia Zásielky musí obsahovať:
 - a) údaje Oprávnenej osoby (obchodné meno, IČO, DIČ, sídlo, príp. miesto podnikania, bankové spojenie);
 - b) číslo Zásielky, ktorej sa reklamácia týka;
 - c) označenie alebo popis vady Zásielky;
 - d) fotodokumentáciu reklamovanej Zásielky, ktorá musí byť čitateľná, pravdivá a vyhotovená v čase zistenia vady v lehote stanovenej v bode 2.1 Reklamačného poriadku, najmä vonkajšie poškodenie obalu a/alebo obsahu Zásielky (ak bol vybalený), a zároveň musí umožňovať identifikáciu Zásielky (najmä označenie, štítok alebo číslo Zásielky);

- e) doklad preukazujúci obsah Zásielky a úhradu za tento obsah Zásielky pri nadobudnutí vlastníckeho práva k obsahu Zásielky (t.j. nadobúdacia faktúra, dodací list a pod.);
- f) dátum a čas doručenia reklamovanej Zásielky;
- g) výšku uplatňovaného nároku na náhradu škody;
- h) podpis Oprávnenej osoby.

4. Posúdenie reklamácie

- 4.1. Zasielateľ posúdi reklamáciu na základe podkladov predložených Oprávnenou osobou. Za účelom riadneho posúdenia reklamácie je Zasielateľ oprávnený preveriť všetky relevantné skutočnosti súvisiace s prepravou a doručením Zásielky.
- 4.2. Ak reklamácia neobsahuje všetky potrebné náležitosti podľa bodu 3.1 Reklamačného poriadku alebo ak je na jej posúdenie potrebné doplniť ďalšie podklady, Zasielateľ vyzve Oprávnenú osobu na doplnenie a určí jej na to primeranú lehotu. Zasielateľ je zároveň oprávnený vyzvať Oprávnenú osobu na umožnenie obhliadky Zásielky, a to aj za účasti likvidátora alebo inej Zasielateľom poverenej osoby.
- 4.3. Oprávnená osoba je povinná poskytnúť Zasielateľovi všetky požadované podklady a súčinnosť podľa bodu 4.2 Reklamačného poriadku. Ak Oprávnená osoba požadované podklady Zasielateľovi nepredloží alebo neposkytne Zasielateľovi potrebnú súčinnosť, považuje sa to za odmietnutie súčinnosti pri šetrení reklamácie, pričom nárok Oprávnenej osoby na náhradu škody zaniká.
- 4.4. Oprávnená osoba môže s vopred udeleným súhlasom Zasielateľa zabezpečiť opravu obsahu Zásielky, pričom Oprávnená osoba je povinná vopred informovať Zasielateľa o výške nákladov na túto opravu.

5. Lehota na vybavenie reklamácie

- 5.1. Zasielateľ je povinný vybaviť reklamáciu Zásielky do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.2. V prípade, ak reklamácia Zásielky neobsahuje všetky potrebné podklady, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až odo dňa doručenia kompletných podkladov Zasielateľovi.
- 5.3. V prípade, ak je na riadne posúdenie reklamácie potrebné zabezpečiť podklady od orgánov verejnej moci, orgánov činných v trestnom konaní, poisťovne alebo iných príslušných inštitúcií, lehota na vybavenie reklamácie sa prerušuje po dobu od vzniku potreby vyžiadania týchto podkladov do ich doručenia Zasielateľovi.
- 5.4. V prípade, ak je na riadne posúdenie reklamácie nevyhnutné vykonať obhliadku reklamovanej Zásielky, lehota na vybavenie reklamácie sa prerušuje po dobu od oznámenia potreby vykonania obhliadky do jej skutočného vykonania.
- 5.5. V prípade postupu podľa bodu 4.4 Reklamačného poriadku je Zasielateľ povinný vybaviť reklamáciu do 15 dní odo dňa preukázania výšky skutočných nákladov na opravu obsahu Zásielky zo strany Oprávnenej osoby.

6. Spôsob vybavenia reklamácie

- 6.1. Zasielateľ je oprávnený reklamáciu:
 - a) uznať, ak sú splnené podmienky podľa tohto Reklamačného poriadku,

- b) zamietnuť, ak nie sú splnené podmienky podľa tohto Reklamačného poriadku.
- 6.2. V prípade, ak Zasielateľ uzná reklamáciu Zásielky, je povinný uhradiť Oprávnenej osobe spôsobenú škodu v určenej výške, a to:
- a) do 30 dní odo dňa doručenia oznámenia o uznaní reklamácie Oprávnenej osobe;
alebo
- b) do 30 dní odo dňa odovzdania obsahu reklamovanej Zásielky Zasielateľovi podľa bodu 6.3 Reklamačného poriadku.
- 6.3. V prípade, ak Zasielateľ uzná reklamáciu Zásielky, je Zasielateľ oprávnený vyzvať Oprávnenú osobu na odovzdanie obsahu reklamovanej Zásielky. Odovzdaním obsahu reklamovanej Zásielky prechádza vlastnícke právo k tomuto obsahu Zásielky na Zasielateľa. V prípade, ak Oprávnená osoba nie je vlastníkom obsahu reklamovanej Zásielky, je povinná o tejto skutočnosti informovať Zasielateľa pri uplatnení reklamácie Zásielky. V prípade porušenia tejto povinnosti zodpovedá Oprávnená osoba Zasielateľovi za vzniknutú škodu.
- 6.4. Zasielateľ je povinný uhradiť Oprávnenej osobe spôsobenú škodu podľa bodu 6.2 Reklamačného poriadku, a to vo výške hodnoty obsahu Zásielky uvedenej v doklade podľa bodu e)3.1 písm. e) Reklamačného poriadku alebo vo výške skutočných nákladov na opravu obsahu Zásielky preukázaných zo strany Oprávnenej osoby podľa bodu 5.5 Reklamačného poriadku. Škoda nahrádzaná podľa predchádzajúcej vety sa určuje bez DPH, t.j. DPH nie je súčasťou náhrady škody.
- 6.5. Zasielateľ nezodpovedá za ušlý zisk, ani za akékoľvek iné priame, nepriame, následné alebo vedľajšie škody, vrátane najmä zmluvných pokút, sankcií, pokút uložených tretími osobami, škôd vzniknutých voči tretím osobám alebo iných nemajetkových ujmov, ktoré vznikli v súvislosti so škodou na reklamovanej Zásielke.
- 6.6. Výška škody, za ktorú Zasielateľ zodpovedá v rámci reklamačného konania Zásielky podľa tohto Reklamačného poriadku, je obmedzená na maximálnu sumu 5.000,- EUR za jednu Zásielku, pokiaľ nie medzi stranami Zasielateľskej zmluvy výslovne dohodnuté inak. V prípade pripoistenia Zásielky podľa bodu 9.11 VOP je výška škody, za ktorú Zasielateľ zodpovedá, obmedzená do výšky poistného plnenia vyplateného poisťovateľom.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Tento Reklamačný poriadok je prístupný na webovom sídle Zasielateľa.
- 7.2. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení tohto Reklamačného poriadku (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Reklamačného poriadku (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia).
- 7.3. Zasielateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Reklamačný poriadok, a to tak, že nové znenie Reklamačného poriadku najneskôr 30 dní pred nadobudnutím jeho účinnosti zverejní na webovom sídle Zasielateľa.
- 7.4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.06.2026 a v celom rozsahu nahrádza všetky predchádzajúce Reklamačné poriadky Zasielateľa.