

REKLAMAČNÝ PORIADOK Express One Slovakia s.r.o.

PREAMBULA

Spoločnosť **Express One Slovakia s.r.o.**, so sídlom Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, IČO: 31 342 621, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 4376/B je obchodná spoločnosť založená podľa slovenského právneho poriadku vykonávajúca podnikateľskú činnosť, najmä nie však len nasledovné činnosti ako poskytovanie poštových služieb, zasielateľstvo a služby verejných nosičov a poslov. (ďalej len „**Express One Slovakia**“)

Spoločnosť Express One Slovakia poskytuje poštové služby na základe oprávnenia a je **riadne registrovaný poštový podnik vedený v zozname poštových podnikov**, ktorý vedie Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a v zmysle toho má **povinnosť riadiť sa pri poskytovaní služieb podľa zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov** (ďalej len „**zákon o poštových službách**“).

Spoločnosť Express One Slovakia vydáva tento Reklamačný poriadok podľa ustanovenia § 28 a nasl. zákona o poštových službách a subsidiárne podľa príslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“). (ďalej len označenie „**Reklamačný poriadok**“)

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Servisnej zmluvy a Obchodných podmienok spoločnosti Express One Slovakia a vzťahuje sa na všetky distribučné služby poskytované spoločnosťou Express One Slovakia.

1. ZÁKLADNÉ POJMY

- 1.1 Základné pojmy definované v Obchodných podmienkach spoločnosti Express One Slovakia sa primerane aplikujú aj v tomto Reklamačnom poriadku.
- 1.2 **Sťažnosťou** sa na účely tohto Reklamačného poriadku považuje písomné podanie Prijemcu alebo Odosielateľa k Dopravcovi, ktoré poukazuje na nedostatky distribúcie Zásielok, nespokojnosť so správaním spolupracovníka spoločnosti Express One Slovakia alebo nespokojnosť so samotným procesom vybavenia sťažnosti alebo reklamácie a pod. Písomnú sťažnosť je možné podať prostredníctvom webových formulárov na internetovej stránke www.expressone.sk. (ďalej len „**sťažnosť**“)
- 1.3 **Reklamáciou** sa na účely tohto Reklamačného poriadku považuje písomné podanie, ktorým Prijemca alebo Odosielateľ uplatňuje zodpovednosť voči Dopravcovi za služby neposkytnuté v požadovanej kvalite pri distribúcii, spôsobenú nedodržaním povinností vyplývajúcich pre Dopravcu z Obchodných podmienok alebo Servisnej zmluvy.

2. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 2.1 Reklamáciu podáva Odosielateľ alebo Prijemca Balíka spoločnosti Express One Slovakia prostredníctvom webového formulára uvedeného na webovej stránke

Express One Slovakia s.r.o.

Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, Slovensko **T** +421 2 16 160 **E** zs@expressone.sk **W** www.expressone.sk

IČO 31 342 621 **DIČ** 2020337451 **IČDPH** SK2020337451,

Výpis z Obchodného registra Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 4376/B,

BANKOVÉ SPOJENIE TATRA BANKA a.s. Bratislava **Č. Ú.** 2620004618/1100

IBAN SK34 1100 0000 0026 2000 4618 **BIC /SWIFT** TATRSKBX

spoločnosti Express One Slovakia. V prípade, že reklamácia bola uplatnená cez víkend alebo sviatok, reklamačné konanie začne prvý nasledujúci pracovný deň. Prijatie reklamácie / sťažnosti sa potvrdzuje pri elektronickom podaní notifikačným e-mailom.

- 2.2 Reklamáciu straty, poškodenia alebo úbytku hmotnosti z Balíka podáva odosielateľ alebo príjemca podľa nižšie uvedeného:

2.2.1 Cezhraničná medzinárodná preprava zásielok

Reklamáciu Balíka podáva Odosielateľ alebo Príjemca najneskôr **do 5 pracovných dní**, nasledujúcich po Obvyklej dobe prepravy Balíka uvedenej v Cenníku, pričom lehota na jej lokalizovanie je stanovená na obdobie maximálne 60 dní. Pri **zahraničných Balíkoch** neakceptujeme škodu nahlásenú po bezvýhradnom doručení.

2.2.2 Vnútroštátna preprava zásielok

Reklamáciu Balíka podáva Odosielateľ alebo Príjemca **do 2 pracovných dní**, nasledujúcich po plánovanom čase dodania Zásielky.

- 2.3 Pri poškodení, strate alebo úbytku hmotnosti z Balíka patrí odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody, najviac však **vo výške 350,- EUR** na jeden Balík. V rámci reklamačného konania pri žiadosti o náhradu za poškodenie tovaru je odosielateľ povinný preukázať hodnotu Balíku relevantným dokladom (dodací list, pôvodná obstarávacia faktúra bez DPH, objednávka a pod.). Odosielateľ nemá nárok na náhradu ušlého zisku ani žiadnej inej následnej alebo nepriamej škody. V prípade poškodenia, straty alebo úbytku hmotnosti z Balíka je povinnosťou príjemcu zachovať pôvodné balenie Balíku, vrátane vnútorných výplní. Príjemca nie je oprávnený v priebehu reklamácie manipulovať s Balíkom, najmä nepoužívať predmetný tovar až do úplného ukončenia reklamácie. Používanie tovaru či prípadne nezachovanie pôvodného obalu môže byť dôvodom na zamietnutie reklamácie.
- 2.4 Ak Príjemca alebo Odosielateľ nevie posúdiť z povahy podania, či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, ako podanie posúdi Dopravca.
- 2.5 Príjemca je povinný v prípade poškodenia alebo zničenia Balíka uchovať pôvodné balenie Balíka k nahliadnutiu spoločnosti Express One Slovakia a k zhotoveniu fotodokumentácie. Ak Príjemca nevie preukázať pôvodné balenie, stáva sa jeho nárok na náhradu škody neplatným.
- 2.6 Spoločnosť Express One Slovakia **nenesie zodpovednosť za skryté vady** Balíka.
- 2.7 Po nahlásení poškodenia, zničenia Balíka, prípadne chýbajúcej časti Balíka, bude Balík povereným pracovníkom spoločnosti Express One Slovakia vyzdvihnutý na základe objednávky z reklamačného oddelenia.
- 2.8 Písomná reklamácia musí obsahovať predovšetkým:
- číslo Balíku + cieľové PSČ alebo číslo zákazníka
 - popis vady alebo poškodenia Balíku (t.j. textový popis problému)
 - označenie obsahu Balíka (t.j. popis tovaru)

Express One Slovakia s.r.o.

Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, Slovensko **T** +421 2 16 160 **E** zs@expressone.sk **W** www.expressone.sk

IČO 31 342 621 **DIČ** 2020337451 **IČDPH** SK2020337451,

Výpis z Obchodného registra Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 4376/B,

BANKOVÉ SPOJENIE TATRA BANKA a.s. Bratislava **Č. Ú.** 2620004618/1100

IBAN SK34 1100 0000 0026 2000 4618 **BIC /SWIFT** TATRSKBX

- výšku uplatňovaného nároku na náhradu škody
- fotodokumentáciu
- kontaktné údaje oznamovateľa reklamácie (t.j. meno a priezvisko, e-mailová adresa)

Ďalej je k písomnej reklamácií potrebné pripojiť:

- Doklad o obsahu Balíka (dodací list, pôvodná obstarávacia faktúra bez DPH, objednávka a pod.)
- Doklad preukazujúci hodnotu Balíka relevantným spôsobom (obstarávacia faktúra, resp. príjmový pokladničný doklad; pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, vyplatí spoločnosť Express One Slovakia náhradu škody najviac vo výške obstarávacej ceny tovaru bez DPH)
- V prípade poškodenia Balíka doklad preukazujúci výšku spôsobenej škody (faktúra za opravu, znalecký posudok na určenie rozsahu poškodenia).

- 2.9 Lehota na vybavenie reklamácie straty, poškodenia alebo úbytku z hmotnosti Balíka je 30 dní. Táto lehota sa predlžuje o čas, po ktorý nemala spoločnosť Express One Slovakia od oprávnenej osoby k dispozícii všetky nevyhnutné doklady na vybavenie reklamácie. Ak je nutné k vybaveniu reklamácie doložiť potrebné doklady od orgánov činných v trestnom konaní, poisťovne, či iného orgánu, úradu alebo inštitúcie, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až po dodaní týchto dokladov Dopravcovi.
- 2.10 Spoločnosť Express One Slovakia je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 90 dní, ak sa reklamácia uplatnená Odosielateľom a/alebo Prijemcom Balíku týka veľkého množstva zásielok alebo iných skutočností spojených s poskytnutou službou alebo s platobným stykom a z objektívnych dôvodov ju nemožno v plnom rozsahu vybaviť v lehote podľa vyššie uvedeného. O predĺžení lehoty je spoločnosť Express One Slovakia povinná počas plynutia lehoty upovedomiť Odosielateľa alebo Prijemcu zásielok v písomnej/ elektronickej forme a s uvedením dôvodov predĺženia lehoty. Za veľké množstvo Balíkov sa považuje minimálne 50 ks balíkov. Za objektívne dôvody sa považuje predvianočné obdobie, odborné posúdenie znalcom, kapacitné dôvody, atď.
- 2.11 Ak oznamovateľ reklamácie, resp. oprávnená osoba oznamovateľa reklamácie neposkytne spoločnosti Express One Slovakia na riešenie reklamácie všetky požadované, konkretizované dokumenty a podklady v lehote do 30 kalendárnych dní od výzvy na ich doplnenie, považuje sa konanie za odmietnutie súčinnosti pri šetrení a nárok na náhradu škody, preto zaniká.
- 2.12 Nárok rovnako zaniká v prípade ak sa po odovzdaní reklamovaného Balíka zistí rozpor medzi v reklamácií deklarovanom obsahu Balíku a skutočne odovzdanom predmete (napr. rozdielny model alebo sériové číslo, fotky zachycujúce v reklamácií iný predmet ako reálne odovzdaný). V prípade zistenia rozporu a zániku práva na uznanie náhrady škody Express One Slovakia vydá odovzdaný predmet naspäť odosielateľovi.
- 2.13 Pri poškodení alebo strate Balíka patrí Odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody na Balíku, najviac však vo výške deklarovanej hodnoty Balíku uvedenej na Preberacom liste alebo v zaslanom súbore dát. Skutočnou škodou je to, o čo sa zmenšil majetok Odosielateľa v dôsledku škodovej udalosti na prepravovanom Balíku. Pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody

platiteľom DPH, uplatňuje nárok na náhradu škody voči spoločnosti Express One Slovakia zásadne bez DPH.

- 2.14 V rámci reklamačného konania pri žiadosti o náhradu za poškodenie tovaru je Odosielateľ alebo Prijemca povinný preukázať hodnotu Balíku relevantným dokladom (obstarávacou faktúrou, resp. príjmovým pokladničným dokladom; pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, nahradí jej spoločnosť Express One Slovakia zásadne len obstarávaciu cenu tovaru bez DPH).
- 2.15 Odosielateľ ani Prijemca Balíka nemá nárok na náhradu ušlého zisku ani inej, následnej alebo nepriamej škody. Právo na náhradu škody, za ktorú zodpovedá spoločnosť Express One Slovakia, si musí Odosielateľ uplatniť **do 6 (slovom šiestich) mesiacov po oznámení potvrdenia o schválení reklamácie**; inak toto právo zanikne.
- 2.16 Odosielateľ nie je oprávnený započítať si nárok na náhradu škody na prepravovaných Balíkoch voči Dopravcovi na zaplatenie ceny prepravných služieb, s čím obidve strany vyslovene súhlasia.
- 2.17 Odosielateľ nie je oprávnený postúpiť nárok na náhradu škody na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dopravcu.
- 2.18 V prípade straty, poškodenia alebo zničenia Balíka obsahujúcej dokumenty a tovar vylúčený z prepravy podľa Obchodných podmienok Express One Slovakia, Express One Slovakia uhradí Odosielateľovi náhradu škody len do výšky zaplatených prepravných nákladov.
- 2.19 Pri poškodení, strate, zničení alebo úbytku hmotnosti z Balíka patrí Odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody na Balíku s prihliadnutím na ustanovenia Obchodných podmienok Express One Slovakia.
- 2.20 O opodstatnení a vyplatení náhrady škody rozhoduje oddelenie reklamácií spoločnosti Express One Slovakia. Náhrada škody za opodstatnenú reklamáciu sa poukáže bezodkladne, len čo sa zistí náhradová povinnosť a výška náhrady škody. Náhradu škody vypláca spoločnosť Express One Slovakia len v peniazoch, a to v mene platnej na území Slovenskej republiky bankovým prevodom na účet toho, ktorý si náhradovú povinnosť uplatňuje.
- 2.21 Náhradu škody je možné vyplatiť aj Prijemcovi Balíka na základe písomnej autorizácie od Odosielateľa.
- 2.22 V prípade poškodenia prepravovanej použitej alebo opotrebovanej veci sa jej skutočná hodnota odvíja od jej veku a miery jej opotrebovania (časová hodnota). Pod pojmom časová hodnota sa rozumie hodnota, ktorú je nutné v mieste a čase odoslania vynaložiť na znovunadobudnutie novej veci rovnakého druhu a kvality, znížená o zodpovedajúcu mieru opotrebovania alebo iného znehodnotenia veci. Výška škody bude vypočítaná ako časová hodnota veci s prihliadnutím na opotrebovanie, vek a amortizáciu veci podľa podmienok spoločnosti Express One Slovakia.
- 2.23 Prípadné spory zmluvných strán budú riešené prostredníctvom príslušných súdov Slovenskej republiky.

Express One Slovakia s.r.o.

Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, Slovensko **T** +421 2 16 160 **E** zs@expressone.sk **W** www.expressone.sk

IČO 31 342 621 **DIČ** 2020337451 **IČDPH** SK2020337451,

Výpis z Obchodného registra Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 4376/B,

BANKOVÉ SPOJENIE TATRA BANKA a.s. Bratislava **Č. Ú.** 2620004618/1100

IBAN SK34 1100 0000 0026 2000 4618 **BIC /SWIFT** TATRSKBX

- 2.24 Pri poškodení alebo strate Balíka patrí odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody na Balíku, najviac však vo výške 350,- EUR na jeden Balík. Pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, uplatňuje nárok na náhradu škody voči spoločnosti Express One Slovakia zásadne bez DPH. V rámci reklamačného konania pri žiadosti o náhradu za poškodenie tovaru je odosielateľ (platca prepravy) povinný preukázať hodnotu Balíku relevantným dokladom (obstarávacou faktúrou, resp. príjmovým pokladničným dokladom; pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, nahradí jej spoločnosť Express One Slovakia zásadne len obstarávaciu cenu tovaru bez DPH).
- 2.25 Nároky vyplývajúce z prepravy zásielok sa premlčujú uplynutím jedného roka odo dňa vykonania prepravy.
- 2.26 Za škody na Balíku, resp. stratu Balíka, zodpovedá spoločnosť Express One Slovakia primerane v zmysle ust. § 622 Obchodného zákonníka a § 38 a § 39 zákona o poštových službách. Odvolanie voči výsledku reklamácie je možné podať do 14 dní od doručenia rozhodnutia písomnou formou, pričom sa odo dňa podania opätovne uplatňuje 30 dňová lehota na vybavenie.
- 2.27 Pokiaľ je príjemca alebo Odosielateľ spotrebiteľom, ktorý nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Express One Slovakia porušila jeho práva, môže spoločnosti Express One Slovakia adresovať do 10 kalendárnych dní od obdržania rozhodnutia o reklamácií žiadosť o nápravu/ prešetrenie reklamácie. Spoločnosť Express One Slovakia v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia tejto žiadosti o nápravu/ prešetrenie reklamácie rozhodne a to tak, že buď potvrdí svoje predchádzajúce rozhodnutie alebo zmení svoje rozhodnutie. Ak na ňu neodpovie v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej odoslania, Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (www.teleoff.gov.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 2.28 Sťažnosť Odosielateľa a/alebo Príjemcu Balíka za poskytovanú kvalitu a/alebo správanie sa konkrétnych zamestnancov a/alebo spolupracovníkov spoločnosti Express One Slovakia sa nepovažuje za reklamáciu v zmysle tohto Reklamačného poriadku.

3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 3.1 Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre spoločnosť Express One Slovakia ako aj Odosielateľa a Prijemcu Balíka, prípadne iné osoby, na ktoré sa tento Reklamačný poriadok vzťahuje.
- 3.2 Tento Reklamačný poriadok sa uplatňuje iba vtedy, pokiaľ písomná dohoda alebo zmluva neustanoví inak.
- 3.3 Tento Reklamačný poriadok je uverejnený na verejnej prístupnej internetovej stránke spoločnosti Express One Slovakia, a to www.expressone.sk. V prípade rozporu medzi písomným vyhotovením Obchodných podmienok a ich verziou uverejnenou na adrese sídla spoločnosti Express One Slovakia, má prednosť znenie zverejnené na verejnej prístupnej stránke spoločnosti Express One Slovakia www.expressone.sk.
- 3.4 Spoločnosť Express One Slovakia je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny. Pre Odosielateľa a/alebo Prijemcu je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom publikovania na internetovej stránke www.expressone.sk, ak v jeho obsahu nie je uvedené inak.
- 3.5 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **15.12.2023**.

Express One Slovakia s.r.o.

Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, Slovensko **T** +421 2 16 160 **E** zs@expressone.sk **W** www.expressone.sk

IČO 31 342 621 **DIČ** 2020337451 **IČDPH** SK2020337451,

Výpis z Obchodného registra Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 4376/B,

BANKOVÉ SPOJENIE TATRA BANKA a.s. Bratislava **Č. Ú.** 2620004618/1100

IBAN SK34 1100 0000 0026 2000 4618 **BIC /SWIFT** TATRSKBX