

Reklamationsordnung

der Aktiengesellschaft Express Slovakia „Medzinárodná preprava, a.s.“
(Internationale Spedition) mit dem Sitz Plynárenská Str. 7/B, 82109 Bratislava 2
eingetragen ins Handelsregister OR: OS Bratislava I., Odd. Sa, Vl. Nr. 2535/B

mit der Gültigkeit von 1.12.2006.

Artikel 1: Allgemeine Bestimmungen

Der Entschädigungsansprecher (Reklamant) übermittelt die Reklamation schriftlich durch die Zusendung per Post auf die Adresse des Sitzes der Gesellschaft oder per elektronische Form. Die Eingabe der Reklamation ist von der Gesellschaft in der Abteilung für die Kontrolle, Reklamierungen und Statistik in der Erfassung geführt.

Über die Übernahme der Reklamation, den Reklamationsinhalt und die Erledigungsart wird von der Gesellschaft mittels der Abteilung für die Kontrolle, Reklamationen und Statistik dem Entschädigungsansprecher die Bestätigung erteilt.

Diese schriftliche Bestätigung wird von der Gesellschaft an den Entschädigungsansprecher mittels der Abteilung für die Kontrolle, Reklamationen und Statistik auch dann erteilt, wenn die Gesellschaft dem Entschädigungsansprecher die Reklamation nicht im vollen Ausmaß schon bei seiner Inanspruchnahme stattgibt.

Die Reklamation kann erst nach der Deckung der Faktur für die geleisteten Dienste zugunsten des Versenders eingereicht werden.

Die Definition des Begriffes Reklamation bedeutet für die Zwecke dieser Reklamationsordnung das seitens des Entschädigungsansprechers in Anspruch genommene Recht auf die Verantwortung des Versenders für die Mängel des geleisteten Dienstes, dargeboten durch den Versender dem Entschädigungsansprecher aufgrund und im Zusammenhang mit den Verträgen und zwar in den Fristen und auf die Art, die durch diese Reklamationsordnung festgelegt sind. Darüber hinaus wird unter dem Entschädigungsansprecher der Auftraggeber (Abnehmer) d.h. die Person (rechtliche oder physische) verstanden, die bei dem Versender die Besorgung des Versands beziehungsweise auch die weiteren Hilfsleistungen bestellt hat, und zum diesen Zweck mit dem Versender den Speditionsvertrag und im Bezug auf die Hilfsleistungen die weiteren zuständigen Verträge abgeschlossen hat, unter dem Begriff Versender wird Express Slovakia, Medzinárodná preprava a.s., unter Auftraggeber der Abnehmer und unter dem Lieferanten der Güterbeförderer verstanden.

Artikel 2: Gegebenheiten der Reklamation

Der Entschädigungsansprecher ist verpflichtet, in der Reklamation bestimmt, verständlich, richtig und genau diejenige reklamierenden Gegebenheiten anzugeben, die von ihm reklamiert werden und seine Behauptung auch glaubwürdig vor allem mit der Vorlegung der relevanten Belege, die der Entschädigungsansprecher verpflichtet ist, auf seine eigene Kosten zu besorgen, nachzuweisen. Darüber hinaus ist der Entschädigungsansprecher auch die Rechte anzugeben, die er auf diese Art gegenüber der Gesellschaft in Anspruch nimmt und die er nicht berechtigt ist, später ohne Zustimmung der Gesellschaft zu ändern.

Jede Reklamation muss enthalten:

- Identifizierungsdaten des Entschädigungsansprechers, genaue Postadresse, auf die der Entschädigungsansprecher verlangt, die Erledigung der Reklamation zu übersenden, den Namen seiner Finanzanstalt mit der Angabe seiner Kontonummer
- den Gegenstand der Reklamation
- kurze Begründung seines Rechtes
- Liste der Belege und die Fotokopie der gegenständlichen Dokumente, die zur Reklamation beigelegt werden

- Datum
- Unterschrift und Stempel des Entschädigungsansprechers (ausgenommen bei der elektronischen Form)

Der Entschädigungsansprecher ist verpflichtet, der Gesellschaft alle Mitwirkung darzubieten, die zur Klärung der zu reklamierenden Gegebenheit benötigt wird. Wenn die Gesellschaft schriftlich oder elektronisch den Entschädigungsansprecher zur Ergänzung der Belege auffordert, die sich auf die Reklamation beziehen, dann ist dieser verpflichtet, binnen 15 Tagen ab der Zustellung des Gesuchs, die verlangten Belege und die Informationen per eingeschriebene Sendung zukommen lassen. Nichteinhaltung dieser Frist kann die Einstellung des Reklamationsverfahrens als Folge haben.

Die Reklamation ist der Entschädigungsansprecher ohne unnötigen Verzug, spätestens aber in der Frist von 30 Tagen ab dem Entstehungstag der Situation in Anspruch zu nehmen, die den Gegenstand der eingereichten Reklamation darstellt.

Sofern der Entschädigungsansprecher in der aufgeführten Frist die festgestellte Gegebenheit dem Versender nicht ausgesetzt hat, verliert sein Recht auf die Geltendmachung der Reklamation.

Der Versender ist für den Schaden, verursacht bei der Erfüllung des Speditionsvertrags grundsätzlich nur dann verantwortlich, wenn der Schaden durch ihn entstanden ist. Wenn der Schaden beim Dritten, im konkreten Falle bei egal welchem Lieferanten, Lagerhalter, Zwischenspediteur oder einem anderen Subjekt entstanden ist, der an der Realisation der Beförderung beteiligt ist, dann ist der Versender für den Schaden nicht verantwortlich. In solchem Falle macht der Versender das Recht gegenüber solcher Person – Auftraggeber Gebrauch und das aufgrund der Sondervereinbarung, in seinem Namen und auf seine Kosten. Der Absender ist im Rahmen des Speditionsvertrags für den Spediteur nicht verantwortlich.

Artikel 3: Fristen

Der Versender erledigt die Reklamation ohne unnötigen Verzug, spätestens aber:

- binnen 30 Tagen ab ihrem Empfang, wenn es sich handelt um:
 - formalen Fehler
 - unberechtigte Fakturierung (nicht realisierter Beförderung, Duplizität)
 - Fehler in den vereinbarten Preisen
 - unrichtiges Regime für MWS.

Diese Frist wird um weitere 30 Tage verlängert, wenn es sich um die Reklamation handelt, die erst nach Geltendmachung der Reklamation beim Lieferant erledigt werden kann.

- binnen 200 Tagen, wenn es sich um die Reklamation im Bezug auf die Abnahme der Ware, den Warenschaden und die Nichteinhaltung der Lieferfrist handelt. Die Lösung dieser Reklamationsart setzt den Abschluss einer Sondervereinbarung im voraus.

In dieser Frist wird der Entschädigungsansprecher von dem Versender schriftlich über das Ergebnis der Lösung und über die Entscheidung der Reklamation bekannt gemacht. Wenn der letzte Tag dieser Frist auf den arbeitsfreien Tag oder Ruhetag fällt, dann wird die Frist für erfüllt gehalten, wenn die Reklamation auf dem Postamt in dem darauf folgenden Tag eingereicht wird bzw. in darauf folgendem Tag per elektronische Form zugestellt.

Artikel 4: Nichtberechtigung und Abweisung der Reklamation im Falle der Schäden an der Ware und anderen Schäden

Die Reklamation kann nicht eingereicht werden, wenn:

- a) es seitens der befugten Person zu keiner Deckung der Faktur zugunsten des Versenders vorgekommen ist,
- b) durch den Auftraggeber dem Versender die richtigen und vollständigen Daten im Bezug auf den Inhalt der Sendung und ihrem Charakter, sowie über anderen Gegebenheiten nicht dargeboten worden sind, die zum Abschluss des Speditionsvertrags benötigt waren,
- c) der Versender dem Auftraggeber die Nachricht über den Schaden zugestellt hat, die der Sendung droht, oder der an der Sendung unverzüglich danach entstanden ist, als er davon erfahren hat, aber von dem Auftraggeber sind keine richtigen und vollständigen Anweisungen so ordentlich (in schriftlicher Form) wie rechtzeitig, bzw. überhaupt keine Anweisungen erhalten worden,
- d) der Auftraggeber hat den Versender auf die öffentlichen Rechtsvorschriften (Einfuhr- und Ausfuhrbewilligungen, Zollvorschriften u. ä.) nicht rechtzeitig hingewiesen.

Dem Versender steht Recht zu, ohne weitere die Lösung der Reklamation in solchem Falle abzulehnen, wenn:

- die Reklamation von solcher Person eingereicht worden ist, die dazu nicht zuständig war
- die Reklamation nicht in der Zeit und im Zusammenhang mit dieser Reklamationsordnung eingereicht worden ist,
- in der Sache der Reklamation das gerichtliche oder schiedsgerichtliche Verfahren eingeleitet worden ist, oder wenn es in dieser Sache schon durch das zuständige Organ ein rechtsgültiger Beschluss gefasst worden ist.

Die Ablehnung der Reklamation wegen der aufgeführten Gründe wird durch den Versender dem Entschädigungsansprecher mittels der Abteilung für die Kontrolle, Reklamieren und Statistik schriftlich auf die Adresse zugestellt, die er in seiner schriftlichen Reklamation aufgeführt hat.

Im Falle der Missbilligung des Entschädigungsansprechers im Bezug auf die Erledigung der Reklamation steht ihm das Recht zu, seine Forderungen beim zuständigen Gericht in Geltung zu bringen.

Artikel 5: Abschließende Bestimmungen

Diese Reklamationsordnung ist auf der Web-Seite www.express-mp.sk bekannt gegeben worden. Die Reklamationsordnung steht im Sitz der Gesellschaft zur Verfügung. Aufgrund des Ersuchens

erhält der Abnehmer die Kopie der gültigen Version der Reklamationsordnung von dem Direktor für die Qualität (Kontakt +421 2 582 582 02).

In Bratislava am 1.12.2006

Ing. Alexej Beljajev
Vizevorsitzender des Vorstands

Ing. Kamil Bernáth
Vorsitzender des Vorstands