

## **Reklamačný poriadok**

akciovej spoločnosti Express Slovakia „Medzinárodná preprava, a.s.“ so  
sídлом Plynárenská 7/B, 821 09 Bratislava 2 zapísaná v OR: OS  
Bratislava I., Odd.Sa, VI.č.2535/B

s účinnosťou od 1. 12. 2006.

### **Článok 1: Všeobecne**

Reklamujúci podáva reklamáciu písomne zaslaním poštou na adresu sídla spoločnosti alebo elektronickou formou. Podanie reklamácie je spoločnosťou evidované prostredníctvom odboru kontroly, reklamácií a štatistiky.

O prevzatí reklamácie spoločnosťou, o jej obsahu a o spôsobe vybavenia reklamácie vydá spoločnosť prostredníctvom odboru kontroly, reklamácií a štatistiky reklamujúcemu potvrdenie.

Toto písomné potvrdenie vydá spoločnosť reklamujúcemu prostredníctvom odboru kontroly, reklamácií a štatistiky aj vtedy, ak nevyhovie reklamáci v celom rozsahu už pri jej uplatnení reklamujúcim.

Reklamáciu je možné podať až po úhrade faktúry za službu v prospech zasielateľa.

Pre účely tohto reklamačného poriadku pojem reklamácia znamená reklamujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služby poskytnutej zasielateľom reklamujúcemu na základe a v súvislosti so zmluvami a to v lehotách a spôsobom určených týmto Reklamačným poriadkom. Ďalej reklamujúci znamená príkazca (odberateľ), t.j. osoba (právnická alebo fyzická), ktorá si u zasielateľa objednala obstaranie prepravy, prípadne tiež ďalšie pomocné služby súvisiace s prepravou a na tento účel uzavrela so zasielateľom zasielateľskú zmluvu a vo veci pomocných služieb príslušné ďalšie zmluvy, zasielateľom sa rozumie - Express Slovakia, Medzinárodná preprava, a.s., príkazcom odberateľ a dodávateľom je dopravca.

### **Článok 2: Náležitosti reklamácie**

Reklamujúci je povinný v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je reklamujúci povinný obstaráť na vlastné náklady. Reklamujúci je ďalej povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu spoločnosti.

Každá reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú reklamujúci žiada zaslať vybavenie reklamácie, názov jeho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu
- predmet reklamácie
- stručné zdôvodnenie práva
- súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov
- dátum
- podpis a odtlačok pečiatky reklamujúceho (okrem elektronickej formy).

Reklamujúci je povinný poskytnúť spoločnosti všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Ak spoločnosť vyzve písomne alebo elektronickou formou na doplnenie dokumentácie vzťahujúcej sa k reklamácií, je reklamujúci povinný do 15 dní od doručenia tejto žiadosti požadované doklady a informácie doručiť formou doporučenej zásielky. Nedodržanie tejto lehoty môže mať za následok zastavenie reklamačného konania.

Reklamáciu je reklamujúci oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najdlhšie v lehote 30 dní odo dňa vzniku situácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie.

Pokiaľ reklamujúci v uvedenej lehote nevytkne zasielateľovi zistenú skutočnosť, zaniká jeho právo na uplatnenie reklamácie.

Zasielateľ zodpovedá za škodu spôsobenú pri plnení zasielateľskej zmluvy zásadne vtedy, ak škodu zavinil. Ak škoda vznikla u tretej osoby, konkrétne u ktoréhokoľvek dodávateľa, skladovateľa, medziasielateľa alebo iného subjektu zúčastneného na realizácii prepravy, zasielateľ za škodu nezodpovedá. V takomto prípade zasielateľ uplatňuje právo voči takejto osobe – príkazcovi na základe osobitnej dohody v jeho mene a na jeho účet. Zasielateľ v rámci zasielateľskej zmluvy nezodpovedá za dopravcu.

### **Článok 3: Lehoty**

Zasielateľ vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však:

- do 30 dní od jej prijatia, ak sa jedná o :
  - formálne chyby
  - neoprávnená fakturácia (neuskutočnená preprava, duplicita)
  - chyby v dohodnutých cenách
  - nesprávny režim DPH.

Táto doba sa predĺži o ďalších 30 dní, ak sa jedná o reklamáciu, ktorú je možné vybaviť až po uplatnení reklamácie u dodávateľa.

- do 200 dní, ak sa jedná o reklamáciu úbytku tovaru, škody na tovare a nedodržanie dodacej lehoty. Riešeniu tohto typu reklamácie predchádza uzavretie osobitnej dohody.

V tejto lehote zasielateľ oznámi reklamujúcemu písomne výsledok riešenia a rozhodnutie o reklamacii. Ak je posledný deň tejto lehoty deň pracovného voľna alebo pokoja, považuje sa lehota za zachovanú, ak bola vybavená reklamácia podaná na pošte v nasledujúci pracovný deň, resp. zaslaná elektronickou formou v nasledujúci pracovný deň.

### **Článok 4: Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie v prípade škôd na tovare a iných škôd**

Reklamáciu nemožno podať ak:

**a/** zo strany oprávnenej osoby nedošlo k úhrade faktúry v prospech zasielateľa,  
**b/** príkazca neposkytol zasielateľovi správne a úplné údaje o obsahu zásielky a jej povahe, ako aj o iných skutočnostiach potrebných na uzavretie zmluvy o preprave,  
**c/** zasielateľ podal príkazcovi správnu o škode, ktorá na zásielke hrozí alebo ktorá na nej vznikla bezodkladne po tom, čo sa o nej dozvedel, ale príkazca nepodal správne, úplné pokyny riadne (v písomnej forme) a včas, resp. pokyny vôbec nepodal  
**d/** príkazca neupozornil zasielateľa včas na verejnoprávne predpisy ( dovozné a vývozné povolenia, colné predpisy a pod.)

Zasielateľ má právo bez ďalšieho odmietnuť riešiť reklamáciu v prípade, ak:

- bola podaná osobou, ktorá nie je oprávnenou osobou
- reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmto Reklamačným poriadkom,
- vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie alebo bolo vo veci príslušným orgánom už právoplatne rozhodnuté.

Zamietnutie reklamácie z uvedených dôvodov zasielateľ prostredníctvom odboru kontroly, reklamácií a štatistiky oznámi reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamacii.

V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

**Článok 5: Záverečné ustanovenia**

Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke [www.express-mp.sk](http://www.express-mp.sk). Reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle spoločnosti. Na požiadanie odberateľ obdrží kópiu platnej verzie Reklamačného poriadku od riaditeľa pre kvalitu ( kontakt + 421 2 582 582 02 ).

V Bratislave, 1.12.2006

---

Ing. Alexej Beljajev  
podpredseda predstavenstva

---

Ing. Kamil Bernáth,  
predseda predstavenstva