

REKLAMAČNÍ ŘÁD

OLZALOGISTIC.COM, S.R.O.

§1 VYMEZENÍ POJMŮ

- Pracovní den* – každý den v týdnu od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního volna (svátků), přičemž tento Reklamační řád pro účely výpočtu počtu pracovních dnů bude uplatňovat kalendáře dnů pracovního volna (svátků) platné v:
 - zemi sídla/bydliště Zákazníka;
 - zemi sídla/bydliště Příjemce zásilky;
 - tranzitních zemích (v zemích, přes které je přepravována zásilka od Zákazníka k Příjemci).
- Zákazník* – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, která objednala u OlzaLogistic službu doručení Zásilky Příjemci.
- Sklad* – sklad OlzaLogistic, do kterého Zákazník může doručovat Zásilky. Aktuální seznam Skladů je dostupný na stránce: <http://olzalogistic.com/docs>.
- Příjemce* – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, která byla určena Zákazníkem jako Příjemce zásilky.
- Balík* – věc zabalená požadovaným nebo obvyklým způsobem, jejíž přeprava byla objednána Zákazníkem u OlzaLogistic za účelem odeslání Příjemci. Zásilku je možné doručit:
 - prostřednictvím Skladu;
 - přímo od Zákazníka Příjemci.
- Dobírka* – doplňková služba spočívající v úhradě za nákup zboží nacházejícího se v Zásilce Příjemcem v hotovosti nebo platební kartou (v závislosti na dostupnosti takového způsobu platby u daného Doručujícího subjektu). Výše dobírky je částka příslušící Zákazníkovi.
- Doručující subjekt* – právnická osoba, organizační složka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba provozující podnikatelskou činnost, jejímž převažujícím předmětem podnikání je přeprava a doručování Zásilek fyzickým nebo právnickým osobám, podle ustanovení opravňujících k provozování této podnikatelské činnosti v zemi, ve které má sídlo, vázaná smlouvou o poskytování služeb přepravy a doručování balíků s OlzaLogistic.
- Zásilka* – Balík nebo Balíky označené přepravními Štítky vytvořenými pomocí Systému OlzaLogistic nebo jakýmkoliv jiným způsobem, zaručujícím jejich uznání jako Balíky odeslané na základě smlouvy OlzaLogistic s daným Doručujícím subjektem nebo označené jinými přepravními štítky, určené k doručení Příjemci.
- Zásilka na dobírku* – Zásilka, která je předána Příjemci po zaplacení dobírkové částky určené Odesílatelem.
- Podmínky služby* – „Obchodní podmínky poskytování služeb olzalogistic.com, s.r.o.“, dostupné na <http://olzalogistic.com/>.
- Systém* – zásilkový systém OlzaLogistic, dostupný na stránce <http://panel.olzalogistic.com>.
- Vícekusová zásilka* – Zásilka obsahující více než jeden Balík pro jednoho Příjemce.

§2 PŘEDMĚT REKLAMACE

- Předmětem tohoto Reklamačního řádu je zakotvení podmínek pro vyřizování reklamací v souvislosti s poskytováním zasílatelských služeb společností

§3 ROZSAH REKLAMACE

1. Reklamační se může týkat:
 - a. úbytku nebo poškození Zásilky,
 - b. celkového zničení Zásilky,
 - c. ztráty Zásilky,
 - d. prodlení při předání Zásilky Doručujícímu subjektu,
 - e. prodlení při doručení Zásilky Doručujícím subjektem, s přihlédnutím na §4 odst. 7.

§4 VÝLUKY

1. Právo na reklamaci nepřínáleží, pokud OlzaLogistic nenes odpovědnost v souladu s Podmínkami služby nebo ustanoveními práva země, ve které ke škodě došlo, zejména nelze-li OlzaLogistic vinit z neplnění nebo nesprávného poskytnutí služby, mimo jiné, pokud:
 - a. zásilka byla chybně adresována, v důsledku čeho Doručující subjekt nebyl schopen zásilku doručit (chyba v příjmení, adrese, chybějící kontaktní údaje Příjemce, špatná kvalita tisku štítku, nečitelný čárový kód na Štítku apod.);
 - b. Příjemce změnil bydliště nebo sídlo;
 - c. skutečný obsah zásilky není shodný s obsahem uvedeným při odeslání;
 - d. Příjemce odmítne splnit podmínky doručení zásilky (např. odmítne převzít zásilku, odmítne zaplatit dobírku apod.);
 - e. v případě vyšší moci, mj. povětrnostní vlivy (nízké teploty, mlha, husté sněžení, náledí apod.), stávky, povodně, zemětřesení, požáry apod.;
 - f. škoda na zásilce je způsobena nevhodným zabalením zásilky;
 - g. Zákazník při podávání zásilek nedodržel pravidla vyplývající z Podmínek služby;
 - h. ke ztrátě, úbytku nebo poškození Zásilky nebo k prodlení s poskytováním Služby došlo v důsledku jednání správních orgánů, zejména celní a daňové správy, armády nebo jiných služeb či úřadů. OlzaLogistic se zároveň zavazuje, že podnikne veškerá opatření nezbytná k získání úplných informací od spediční společnosti o takové události.
2. Právo na reklamaci rovněž nepřínáleží v případě nevyplacení Dobírky ze strany OlzaLogistic za Balík tvořící součást Vícekusové zásilky, pokud je to způsobeno nedoručením všech Balíků obsažených ve Vícekusové zásilce.
3. Právo na reklamaci rovněž nepřínáleží v případě odeslání Balíku Zákazníkem s duplicitními štítky. Duplicitní štítky znamenají identické štítky umístěné na nejméně dvou různých Balících, které byly předány OlzaLogistic k odeslání. Za Zásilky s duplicitními štítky budou považovány pouze ty Zásilky, kde:
 - a. první (nejstarší) Balík dosáhl stavu minimálně Odesláno v systému a
 - b. všechny Balíky byly předány Doručujícímu subjektu k doručení.
4. Ustanovení odst. 3 platí pro všechny Balíky odeslané se stejnými duplicitními štítky. Počet Balíků zaslaných se stejnými duplicitními štítky není omezen.
5. Reklamaci není možné uplatnit v případě balíků obsahujících:
 - a. věci, jejichž přepravování je zakázáno právními předpisy nebo smlouvami, mezinárodními dohodami, jejichž stranou je země odesílatele, země příjemce nebo tranzitní země daného balíku;

- b. hotovost, peněžní známky, kupóny na zboží nebo jiné platební doklady, šeky, platební nebo kreditní karty, kolky, cenné papíry, vzácné kovy, drahokamy a výrobky z nich, šperky, umělecká díla nebo výrobky s uměleckou hodnotou, starožitnosti a další předměty, jejichž hodnota souvisí s jejich stářím, vzácností nebo subjektivními vlastnostmi, numismatické předměty, filatelistické sbírky, průkazy, včetně vstupenek, registračních dokladů nebo s tím spojených nálepek;
- c. předměty, jejichž použití může vést ke zpronevěře majetku značné hodnoty (např. klíče od nemovitosti, klíče od auta atd.);
- d. předměty, jejichž hodnotu nelze určit;
- e. předměty vykazující zřetelné známky používání;
- f. dokumentaci pro výběrová řízení, obchodní nabídky, účetní doklady, lékařskou a pojišťovací dokumentaci a veškeré dokumenty obsahující citlivé údaje, osobní údaje atd.;
- g. telekomunikační karty typu prepaid a aktivační, případně další s obdobnou funkcí;
- h. věci převážené na základě dokladů celního odbavení nebo na základě karnetu ATA;
- i. předměty, které musí být okolkovány;
- j. předměty s celní uzávěrou (plombou);
- k. živá zvířata nebo rostliny;
- l. zboží vyžadující kontrolovanou teplotu;
- m. věci snadno se kazící nebo potraviny;
- n. léčiva v souladu s předpisy o léčivech, látky pro výrobu léčiv, drogy, psychotropní a halucinogenní látky, s výjimkou určených pro vědecko-výzkumné účely, které jsou odesílány institucemi oprávněnými dle zvláštních právních předpisů;
- o. věci, které vyžadují specializované fytoosanitární zkoušky;
- p. barvy, laky, lepidla a jiné kapaliny, které v důsledku jejich poškození mohou zničit nebo poškodit jiné Balíky nebo zařízení OlzaLogistic;
- q. hořlavé nebo výbušné látky, žíravé látky a další zboží uvedené v dohodě ADR;
- r. zbraně a střelivo;
- s. tabákové výrobky a alkohol, včetně sušeného tabáku nebo denaturovaného lihu;
- t. lidské a zvířecí ostatky a jejich zbytky;
- u. vnitřní orgány lidí nebo zvířat, tělní tekutiny, výměšky lidského a zvířecího metabolismu;
- v. hudební nástroje a jiné předměty obsahující jemné prvky;
- w. věci, jejichž vlastnosti mohou ohrožovat osoby nebo zničit, poškodit, ušpinit apod. jiné Balíky;
- x. zboží vyžadující speciální zacházení při přemístování nebo skladování (např. přepravu v určité poloze, např. vodorovně, sklo, keramika, televize, části karoserií, jiné jemné zboží), včetně monitorů;
- y. produkty živočišného původu, dle Nařízení Komise (EU) č. 206/2009 z 5. března 2009;
- z. zboží, jehož letecká přeprava je zakázána v kterémkoli členském státě Evropské unie;
- aa. věci nebo balíky, jejichž odesílání je zakázáno v souvislosti s právními sankcemi, například z důvodu jejich obsahu, s ohledem na příjemce nebo

zemi, do které nebo ze které mají být odeslány. Právní sankce představují veškeré předpisy, směrnice, příkazy nebo zákazy s následkem sankcí (včetně omezení obchodní činnosti nebo ekonomické postihy) vyměřené zemím, fyzickým osobám, právními osobám nebo jakýmkoliv jiným organizačním jednotkám, včetně vyměřené Organizací spojených národů, Evropskou unií nebo členskými zeměmi Evropské unie.

6. Právo na reklamaci se nevztahuje ani na zásilky:
 - a. které mají na obalu nebo na viditelné části obsahu protiprávní nápisy nebo obrázky porušující práva chráněná zákonem;
 - b. u kterých je opodstatněné podezření, že deklarovaný obsah a/nebo hmotnost nesouhlasí se skutečným stavem.
7. V případě prodlení s doručením Zásilky ze strany Doručujícího subjektu je odpovědnost OlzaLogistic omezena pouze na náklady na doručení Zásilky.

§5 PODMÍNKY PODÁNÍ REKLAMACE

1. Subjektem oprávněným uplatnit reklamaci je pouze Zákazník.
2. Reklamace se podávají elektronicky na e-mailové adrese: reklamace@olzalogistic.com.
3. OlzaLogistic může požádat Zákazníka o dodatečné doručení dokumentů, doplnění informací, odeslání dalších materiálů, přičemž:
 - a. v případě reklamace poškozené zásilky je požadováno zaslání:
 - i. škodového zápisu (s přihlédnutím na odst. 7-10),
 - ii. fotografické dokumentace, včetně:
 - fotografie celého balíku s viditelným štítkem,
 - fotografie vnějšího poškození,
 - fotografie poškozeného zboží,
 - fotografie zboží umístěného v balíku spolu s výplňovými materiály),
 - iii. faktury vystavené Příjemci zásilky,
 - iv. faktury na pořizovací náklady nebo, nelze-li ji získat, prohlášení o nákupních nebo výrobních nákladech dle předloženého vzoru (bez marže a bez DPH). Pokud není předložena faktura na pořizovací náklady, předpokládá se, že marže není nižší než 20 % netto prodejní ceny.
 - b. v případě reklamace ztracené zásilky je požadováno zaslání:
 - i. faktury vystavené Příjemci zásilky,
 - ii. faktury na pořizovací náklady nebo, nelze-li ji získat, prohlášení o nákupních nebo výrobních nákladech dle předloženého vzoru (bez marže a bez DPH). Pokud není předložena faktura na pořizovací náklady, předpokládá se, že marže není nižší než 20 % netto prodejní ceny,
 - iii. prohlášení Příjemce o nedoručení zásilky, přičemž OlzaLogistic poskytne Zákazníkovi vzor prohlášení a následně Zákazník zašle sken nebo fotografii prohlášení podepsaného samotným Příjemcem (podpis se musí shodovat s podpisem na dokladu totožnosti).
4. Nedodání požadovaných materiálů, dokumentů, doplnění dle odst. 3 ve lhůtě uvedené společností OlzaLogistic může zapříčinit zamítnutí reklamace.
5. Reklamace lze podávat:
 - a. ne dříve než ve dni převzetí Zásilky Příjemcem, a ne později než ve lhůtě 3 pracovních dnů od tohoto dne v případě poškozených balíků, balíků s úbytky nebo zničených balíků,

- b. ne dříve než ve lhůtě 10 pracovních dnů od uplynutí plánovaného doručení Zásilky, a ne později než ve lhůtě 20 pracovních dnů ode dne doručení Zásilky do Skladu v případě ztracených balíků.
6. OlzaLogistic může na odůvodněnou žádost Zákazníka prodloužit lhůtu pro podání reklamace písemně, pod sankcí neplatnosti, za písemnou formu se považuje i e-mailová zpráva.
7. Příjemce je povinen nahlásit zaměstnanci Doručujícího subjektu (kurýrovi) poškození, úbytek nebo zničení Balíku a požadovat, aby sepsal zápis (protokol) o škodě potvrzující tento stav Zásilky, v souladu s vnitřními předpisy tohoto Doručujícího subjektu ve věci závazných postupů platných při podání reklamace [dále: Protokol], pokud daný Doručující subjekt vyžaduje sepsání takového Protokolu.
8. Pokud nebudou splněny podmínky stanovené odst. 7 tohoto Reklamačního řádu, může OlzaLogistic reklamaci zamítnout.
9. Základem zamítnutí reklamace nemůže být chybějící protokol, pokud nebyl sepsán z důvodu zamítnutí jeho sepsání zaměstnancem Doručujícího subjektu.
10. Zákazník je povinen informovat své Příjemce o nutnosti požadovat po zaměstnanci Doručujícího subjektu sepsání protokolu v případě poškození, úbytku nebo zničení balíku. O každé situaci neodůvodněného zamítnutí sepsání protokolu zaměstnancem Doručujícího subjektu je zákazník povinen neprodleně informovat OlzaLogistic tým, že pošle informaci na e-mail: reklamace@olzalogistic.com.

§6 POSOUZENÍ REKLAMACE

1. OlzaLogistic posoudí reklamaci ve lhůtě do 10 pracovních dnů od podání reklamace a obdržení všech dokumentů požadovaných OlzaLogistic.
2. V rámci prvotního posouzení reklamace OlzaLogistic posoudí, ve které fázi poskytnutí služby došlo k pochybení, a následně:
 - a. posoudí a ukončí reklamační řízení uznáním pochybení na straně OlzaLogistic;
 - b. posoudí a ukončí reklamační řízení odmítnutím pochybení na straně OlzaLogistic;
 - c. předá reklamaci k prošetření příslušnému Doručujícímu subjektu.
3. V případě ukončení reklamačního řízení na vstupní etapě (dle odst. 2 písm. a nebo b) OlzaLogistic neprodleně informuje Zákazníka o výsledku posouzení reklamace, v případě uznání reklamace uvede též způsob vyřízení reklamace (zejména výši navrhované částky odškodnění).
4. Reklamace předané Doručujícím subjektům jsou prošetřeny ve lhůtách a za podmínek určených v obchodních podmínkách těchto Doručujících subjektů. OlzaLogistic umísťuje odkazy na obchodní podmínky Doručujících subjektů na stránce <http://olzalogistic.com/docs>.
5. Lhůty dle odst. 1 a 4 se mohou změnit (prodloužit) v případně složitých a komplikovaných řízení, v případě řízení ve věci zboží s vysokou hodnotou a u dalších nepředvídatelných situací. O každém prodloužení lhůty bude OlzaLogistic Zákazníka informovat. Prodloužení lhůty musí být pokaždé odůvodněno.
6. OlzaLogistic, v návaznosti na rozhodnutí Doručujících subjektů o uznání nebo zamítnutí reklamace, posoudí reklamaci, přičemž uznání reklamace Doručujícím subjektem znamená automatické uznání reklamace společností OlzaLogistic. Vyřízení reklamace společností OlzaLogistic znamená ukončení reklamačního řízení.

§7 VÝŠE REKLAMAČNÍHO NÁROKU

1. Maximální výše reklamačního nároku (odškodnění) nemůže být vyšší, než:
 - a. skutečně vynaložené náklady (hodnota Zásilky bez marže Zákazníka a DPH) nebo
 - b. deklarovaná hodnota Zásilky (ne vyšší než výše pojistné částky Zásilky).
2. Skutečně vynaložené náklady a deklarovanou hodnotu Zásilky Zákazník doloží fakturou na pořizovací náklady nebo prohlášením o nákupních a výrobních nákladech a fakturou vystavenou Příjemci zásilky.
3. OlzaLogistic určí maximální výši reklamačního nároku na základě informací získaných od Zákazníka.
4. OlzaLogistic si vyhrazuje právo stanovit v individuálních případech jinou maximální výši reklamačního nároku.
5. Odpovědnost společnosti OlzaLogistic je pokaždé omezena v souladu s podmínkami stanovenými v Podmínkách služby.

§8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád je nedílnou součástí (přílohou) každé smlouvy o poskytování služeb uzavřené společností OlzaLogistic a v aktuálním znění je dostupný výhradně na internetové stránce <http://olzalogistic.com/>. Na žádost Zákazníka zašle OlzaLogistic na Zákazníkem uvedenou adresu Reklamační řád v papírové anebo elektronické podobě.
2. Na všechny záležitosti neupravené v těchto Podmínkách a související s reklamačním řízením se použijí ustanovení předpisů příslušných Doručujících subjektů nebo právní předpisy České republiky.
3. Případné spory vyplývající z těchto podmínek budou řešeny českými obecními soudy.
4. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost 15. července 2024.

Číslo verze		2/2024
Datum platnosti	od	15.07.2024
	do	---