

Reklamační řád společnosti ASEN Logistic

S.r.o. vydaný v souladu s § 13 zák.č. 634/1992 Sb. - Zákon o ochraně

spotřebitele

Tento reklamační řád stanoví rozsah, podmínky a způsob uplatnění práva z vadného plnění poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Společnost ASEN Logistic s.r.o., IČO: 022 12 871, se sídlem: Jaurisova 515/4, Praha 4, 140 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. Zn. C 216824, dále jen jako Poskytovatel.

Odkazuje-li tento reklamační řád na VOP, je pod pojmem VOP nutno rozumět všeobecné obchodní podmínky společnosti ASEN Logistic s.r.o., jež jsou zveřejněné v sekci Dokumenty na internetových stránkách www.asenlogistic.com

V případě rozporu mezi podmínkami reklamace, které jsou součástí VOP a ustanoveními tohoto reklamačního řádu, má přednost obsah tohoto reklamačního řádu. Pojmy, které nejsou definovány přímo tímto reklamačním řádem, jsou definovány v čl. 8.1. VOP.

1) Při zjištění jakýchkoliv vad Zásilky, je příjemce povinen bezodkladně sepsat za přítomnosti zaměstnance / pověřené osoby Poskytovatele škodní zápis, jež je zveřejněn v sekci Dokumenty na internetových stránkách www.asenlogistic.com přímo na místě doručení o poškozeném / porušeném balení Zásilky nebo obsahu Zásilky, případně jiné věci, který bude podepsán Příjemcem a zaměstnancem / pověřenou osobou Poskytovatele, který Zásilku doručil. Při nesplnění této povinnosti Příjemce (sepsání / vyplnění škodného zápisu), jakékoliv dodatečné reklamace ohledně Zásilky nebudou Poskytovatelem akceptovány. Zápis o škodě podle tohoto odstavce není uplatněním reklamace. Příjemce je povinen umožnit Poskytovateli, resp. osobě jednající za Poskytovatele, aby se před sepsáním zápisu o škodě osobně a fyzicky přesvědčil o rozsahu škody, za tímto účelem Příjemce ani Objednatel nesmí se Zásilkou, případně předmětnou poškozenou věcí manipulovat bez souhlasu Poskytovatele. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn si vyhotovit i přísl. potřebnou fotodokumentaci poškození předmětné Zásilky, nebo předmětné věci a jejího obalu. Příjemce je povinen uschovat obalový materiál Zásilky až do ukončení šetření příčin vzniklých vad a škod.

2) Příjemce je povinen ihned po doručení Zásilky tuto zcela vybalit a zjistit, zda není mechanicky poškozena a zda obsah Zásilky odpovídá Objednávce, stejně jako přesvědčit se o absenci jiných škod související s doručením Zásilky. V případě, že obsah Zásilky zcela zjevně vůbec neodpovídá Objednávce a / nebo je obsah Zásilky mechanicky poškozen, je Příjemce / Objednatel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit / reklamovat Poskytovateli, a to v případě Příjemce / Objednatele, který není Spotřebitelem nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí Zásilky a v případě Příjemce / Objednatel, který je Spotřebitelem do 3 pracovních dnů od převzetí Zásilky, jinak dodatečné reklamace nebudou Poskytovatelem akceptovány. V případě, že reklamaci podává jiná osoba než Objednatel, tak podáním reklamace (po vyplnění reklamačního formuláře) vyjadřuje souhlas se zněním tohoto reklamačního řádu a příslušnými ustanoveními VOP, které se vztahují k reklamaci, a

potvrzuje, že se řádně seznámila s obsahem reklamačního řádu a obsahem VOP.

3) Příjemce nebo Objednatel, který je Spotřebitelem (dále v tomto Reklamačním řádu i jako "Spotřebitel") může nejpozději do tří pracovních dnů ode dne, kdy měla být / byla Zásilka doručena, uplatnit reklamaci písemně zasláním reklamace na adresu sídla Poskytovatele, elektronicky prostřednictvím el. Formuláře na adrese www.asenlogistic.com. Škodní zápis tvoří nedílnou součást reklamace včetně příp. fotodokumentace (pokud byla vyhotovena).

4) Pokud Spotřebitel uplatní reklamaci, Poskytovatel nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen poučit Spotřebitele o jeho právech vyplývajících z právních předpisů; na základě rozhodnutí Spotřebitele, které z těchto práv Spotřebitel uplatňuje, je povinen Poskytovatel určit způsob vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech do 5 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu Zásilky, nebo způsobu provedení Služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li Spotřebitel s Poskytovatelem písemně delší lhůtu. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyříditi i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne jejího uplatnění Spotřebitelem, není-li dohodnuta lhůta delší.

5) Poskytovatel je povinen při uplatnění reklamace vystavit Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je jeho obsahem a jakým způsobem Spotřebitel vyřízení reklamace požaduje. Poskytovatel je povinen potvrzení o uplatnění reklamace doručit Spotřebiteli ihned, pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat.

6) Reklamaci pokud ji podává Objednatel nebo Příjemce Zásilky, který není Spotřebitelem, se adresuje Poskytovateli nejpozději do dvou pracovních dnů ode dne, kdy byla Zásilka doručena, prostřednictvím reklamačního formuláře, uloženého na adrese www.asenlogistic.com. Škodní zápis tvoří nedílnou přílohu reklamačního formuláře včetně případné fotodokumentace, byla-li vyhotovena.

8) Z každé reklamace musí být rovněž zřejmé: kdo reklamaci podává (jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu), číslo Objednávky, předmět reklamace, případně čeho se oprávněná osoba domáhá, označení nebo popis vady Zásilky, příp. čísla Zásilky podle identifikačního štítku, komu je reklamace adresována, datum podání reklamace, o podpis oprávněné osoby, (příp. spolu s plnou mocí, pokud se osoba podávající reklamaci nechá zastoupit). Přílohami každé reklamace musí být:

- doklad o obsahu Zásilky (dodací list, původní faktura apod.),
- doklad prokazující pořízení věci (obsahu Zásilky) a jeho pořizovací cenu, příp. výrobní náklady, pokud to není možné, tak písemné čestné prohlášení o pořizovací ceně,
- pokud to vyžadují okolnosti případu, i fotodokumentace Zásilky před a po poškození, resp. Poškozené věci v přímé souvislosti s doručením zásilky
- pokud to vyžadují okolnosti případu, i znalecký posudek na stanovení rozsahu poškození.

9) Není-li reklamace podle tohoto článku uplatněna ve stanovených dobách a způsobem uvedeným v tomto článku, má se za to, že Zásilka byla doručena včas a řádně a bez poškození jiné věci v přímé souvislosti s doručením Zásilky a reklamace je nedůvodná.

10) Lhůta pro vyřízení reklamace podané Objednavatelem nebo Příjemcem Zásilky, který není

Spotřebitelem, je nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace prostřednictvím odeslání této reklamace na adresu poskytovatele care4u@asenlogistic.com. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou Poskytovatel neměl k dispozici všechny potřebné doklady k vyřízení reklamace. Poskytovatel vydá osobě, která reklamaci uplatnila, písemný doklad o vyřízení reklamace, který zašle pouze elektronicky, a to na v reklamačním formuláři uvedenou e-mailovou adresu.

11) V případě, že Poskytovatel nabude dojmu, že mezi uvedenou pořizovací hodnotou / cenou Zásilky v předloženém pořizovacím dokladu (či čestném prohlášení) spolu s reklamací a samotnou hodnotou Zásilky je zcela zjevně hrubý nepoměr, má Poskytovatel právo dodatečně prověřit platnost, a hlavně správnost údajů v přísl. předloženém pořizovacím dokladu (či čestném prohlášení), např. i vyhotovením znaleckého posudku. Pokud se prokáže, že pořizovací hodnota Zásilky uvedená v předloženém pořizovacím dokladu se nezakládá na pravdě, nebo převyšuje skutečnou pořizovací hodnotu, poskytovatel má právo reklamaci vyřídit vyplacením jen skutečné pořizovací hodnoty zjištěné postupem podle tohoto odstavce, přičemž veškeré náklady vynaložené na zjištění platnosti / správnosti údajů o ceně / hodnotě Zásilky nese v tomto případě Poskytovatel a nárok na doplacení zjištěného rozdílu mezi skutečnou zjištěnou hodnotou a deklarovanou nepravdivou hodnotou zaniká. Ostatní podmínky reklamace neupravené těmito VOP, se řídí podle přísl. zákonů uvedených v článku 8.1 VOP.

12) Reklamaci nepodléhá pouze samotné poškození obalu Zásilky, pokud nedošlo k poškození Zásilky samotné, a taková reklamace nebude ze strany Poskytovatele akceptována, pokud jde o takové poškození obalu, které nepřekračuje běžný rámec zacházení se Zásilkou při přepravě (škrábance, ohnutý roh apod.) nebo které bylo nezbytné pro provedení kontroly Zásilky.

13) V případě uznání reklamace ze strany Poskytovatele, Poskytovatel nahradí vzniklou škodu na Zásilce, případně jiné věci, poškozené v přímé souvislosti s doručením zásilky, v souladu s tímto reklamačním řádem a v takovém případě si nebude účtovat žádné dodatečné náklady související s přepravou takové Zásilky.

14) Při poškozené Zásilce je Objednatel / Příjemce povinen umožnit obhlídku Zásilky zástupci pojišťovny Poskytovatele. Objednatel / Příjemce není oprávněn započít si nárok na náhradu škody proti jakýmkoli nárokům Poskytovatele (např. Na zaplacení Ceny Služby a pod.), s čímž Objednatel i Příjemce výslovně souhlasí.

15) V případě sporu mezi Spotřebitelem a Poskytovatelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne Poskytovatel Spotřebiteli v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat informace o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ služby věcně příslušný.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.3.2023. Veškeré změny reklamačního řádu nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele – www.asenlogistic.com, nestanoví-li změna reklamačního řádu pozdější datum nabytí účinnosti.