

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí každé Rámcové zasílatelské smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek Setto spedition s.r.o. a vztahuje se na všechny zasílatelské služby obstarané Setto spedition s.r.o., jako zasílatelem (dále jen zasílatel) na straně jedné pro příkazce na straně druhé.
- 1.2. Příkazce podpisem Rámcové zasílatelské smlouvy prohlašuje, že se před jejím uzavřením seznámil s obsahem tohoto reklamačního řádu a o jeho obsahu poučil i konečného příjemce zásilky a oba s ním bez výhrady souhlasí.

## 2. ZÁPIS O ŠKODĚ

- 2.1. Příkazce bere na vědomí a prohlašuje, že poučil konečného příjemce, že je jako příjemce zásilky povinen nejpozději při převzetí zásilky si zásilku prohlédnout a při zřejmých a na povrchu obalu zásilky znatelných poškozeních, popř. zjevné a uvnitř poznatelné částečné ztráty zásilky tato poškození a ztráty písemně reklamovat u zasílatele. Zasílatel a oprávněná osoba se zavazují sepsat o rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky ihned Zápis o škodě. Další manipulace s poškozenou zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny zasílatele.
- 2.2. V případě, že zápis o škodě na zásilce není sepsán ihned při převzetí nebo není-li učiněna alespoň výhrada na dokladu o převzetí, bere příkazce i příjemce na vědomí, že na později uplatněné reklamace nebude brán zřetel.
- 2.3. Příkazce je povinen umožnit zasílateli, aby se před sepsáním Zápisu o škodě osobně a fyzicky přesvědčil o rozsahu a výši škody.

## 3. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1. Reklamaci uplatňuje u zasílatele oprávněná osoba, kterou se rozumí příkazce, příjemce nebo plátce přepravy.
- 3.2. Oprávněná osoba bere na vědomí, že zápis o škodě nelze považovat za uplatnění reklamace.
- 3.3. Reklamace musí mít písemnou formu. E-mail je považován v tomto smyslu za písemnou formu byl-li doručen na uvedenou e-mailovou adresu. Reklamace musí být doručena zasílateli bez zbytečného odkladu poté, kdy příkazce zjistil, že došlo k poškození, zničení, úplné či částečné ztrátě zásilky, nejpozději však do 3 měsíců od převzetí zásilky.
- 3.4. Písemně podaná reklamace musí být zaslána na adresu:  
SETTO spedition, spol. s r.o.  
Na Dlouhém 85  
251 01 Říčany – Jažlovice  
e-mail : reklamace@setto.cz
- 3.5. Reklamace (Žádost o náhradu škody) musí obsahovat :
  - označení nebo popis škody zásilky a rozsah škody,
  - číslo zásilky dle přepravního štítku,
  - datum, kdy byla zásilka předána k přepravě,
  - údaje o osobě, která reklamaci uplatňuje (obchodní firma, popř. jméno a příjmení, IČO, DIČ, bankovní spojení a v případě právnické osoby a písemného podání podpis

oprávněného zástupce).

- kontaktní adresa, emailová adresa, telefonní a faxové číslo
- datum, kdy byl sepsán Zápis o škodě
- kopii Zápisu o škodě

**Reklamační řízení bude zahájeno až po obdržení všech dokladů.**

K vyčíslení výše škody je nutné dále připojit:

- doklad o obsahu zásilky (dodací list, průvodní faktura apod.),
- doklad prokazující cenu, kterou zásilka měla v době předání zasílateli
- vyžadují-li to okolnosti případu znalecký posudek na stanovení rozsahu poškození
- prohlášení, že zboží nebylo jinak pojištěno (prohlášení o nepojištění).

**Škoda může být nahrazena až po obdržení všech dokladů.**

- 3.6** Zasílatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou nedodala oprávněná osoba všechny podklady uvedené v bodech 3.5 a 3.6 tohoto řádu.
- 3.7** V případě neoprávněné reklamace má zasílatel právo požadovat na příkazci úhradu nákladů spojených s posouzením reklamace ve výši 500,- Kč za každou zásilku. Příkazce je povinen tyto náklady uhradit.
- 3.8** Oprávněná osoba bere na vědomí, že vyhovět nelze reklamaci částečné ztráty obsahu zásilky nebo jeho poškození, není-li oprávněnou osobou prokázáno poškození obalu zásilky zápisem o škodě.
- 3.9** Oprávněná osoba bere rovněž na vědomí, že kladně nelze vyřídit reklamaci poškození zásilky, jedná-li se o zboží podléhající zvláštnímu zacházení a tato skutečnost nebyla na balení náležitě označena manipulační značkou (křehké, stohování omezeno, neklopit atp.).
- 3.9** Oprávněná osoba by měla být seznámena s tím, že nedodržení dodací lhůty nemůže být předmětem reklamace.
- 3.10** Všechna práva vzniklá ze škody na dopravovaných věcech vůči zasílateli se promlčují uplynutím jednoho roku.
- 3.11** Odpovědnost zasílatele za škodu na zásilce je upravena obchodním zákoníkem a Všeobecnými obchodními podmínkami zasílatele ([www.setto.cz](http://www.setto.cz)).
- 3.12** Lhůta pro odvolání vůči případnému nesouhlasu s výsledkem šetření a stanoviskem Setto spedition s.r.o. je stanovena na **30 dnů ode dne odeslání výsledku šetření.**

#### **4. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

- 4.1.** Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2006.

**Ing. Tomáš Hanzlík  
jednatel společnosti**