

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti

Express Group, a.s.

platný a účinný odo dňa 01. 07. 2014

Článok 1.

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Express Group, a.s., Plynárska 7/B, 821 09 Bratislava, IČO: 35 795 123, zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č.: 2535/B (ďalej len ako „Spoločnosť“) vydáva tento Reklamačný poriadok.
2. Účelom tohto Reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií zo strany odberateľov služieb Spoločnosti/zákazníkov a to v prípade, ak spôsob podávania reklamácie a lehoty na uplatnenie reklamácie nie je upravený príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení alebo príslušnými medzinárodnými právnymi predpismi a to najmä pravidlami Dohovoru CMR, COTIF, Dohovor SMGS, Dohoda 1520, alebo dohodou zmluvných strán. V takom prípade majú prednosť pri vybavovaní reklamácií ustanovenia upravené príslušnými právnymi predpismi a písomné zmluvné dojednania.
3. Niektoré osobitné podmienky reklamácie týkajúce sa železničnej prepravy sú riešené taktiež v Prepravnom poriadku Spoločnosti, zverejnenom na webovej stránke www.expressgroup.sk

Článok 2.

Náležitosti reklamácie, lehoty a popis uplatnenia reklamácie, zodpovednosť za škodu

1. Reklamujúci podáva reklamáciu písomne, zaslaním poštou na adresu sídla Spoločnosti Express Group, a.s., Plynárska 7/B, 821 09 Bratislava.
2. O prijatí reklamácie Spoločnosť zašle poštou alebo emailom potvrdenie do 7 pracovných dní odo dňa jej obdržania (v závislosti od toho, akou formou bola reklamácia podaná). Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť reklamujúcemu aj vtedy, ak nevyhovie reklamácií v celom rozsahu už pri jej uplatnení reklamujúcim.
3. 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 (napr. nákladný list, príloha k nákladnému listu, zápisnica k nákladnému listu, doklad o cene, faktúra a pod.) ktoré je reklamujúci povinný obstaráť na vlastné náklady. Reklamujúci je ďalej povinný uviesť aj nároky, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu spoločnosti.
4. 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, ak žiada vrátenie finančných prostriedkov,
 - predmet reklamácie (zrozumiteľné stručné zdôvodnenie požadovaných nárokov),
 - súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov,
 - dátum vzniku situácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie a dátum podania reklamácie,
 - podpis reklamujúceho (okrem elektronickej formy).

5. Reklamujúci je povinný poskytnúť Spoločnosti všetku potrebnú súčinnosť, ktorú možno od neho spravodlivo požadovať.
6. Ak nie sú k reklamácii pripojené všetky potrebné doklady, Spoločnosť písomne alebo emailom (v závislosti od toho, akou formou bola reklamácia podaná) vyzve reklamujúceho na doplnenie reklamácie formou predloženia chýbajúcich dokladov alebo doplňujúceho vysvetlenia. Reklamujúci je povinný v lehote do 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia tejto žiadosti požadované podklady alebo vysvetlenia doručiť Spoločnosti. V prípade, že reklamujúci tak nevykoná v stanovenej lehote, bude jeho žiadosť zo strany Spoločnosti zamietnutá a nemôže byť zo strany reklamujúceho opätovne podaná.
7. Reklamujúci je oprávnený podať reklamáciu v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vzniku situácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká.
8. Náklady na uplatnenie reklamácie znáša reklamujúci.
9. Spoločnosť zodpovedá za škodu spôsobenú pri plnení zasielateľskej zmluvy výlučne vtedy, ak škodu zavinila. Ak škoda vznikla u tretej osoby, konkrétne u ktoréhokoľvek dodávateľa, skladovateľa, medziasielateľa alebo iného subjektu zúčastneného na realizácii prepravy. Spoločnosť za škodu nezodpovedá. Spoločnosť v rámci zasielateľskej zmluvy nezodpovedá za dopravcu.

Článok 3.

Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Spoločnosť je povinná vybaviť podanú reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však:
 - do 30 kalendárnych dní od jej prijatia, ak sa jedná o : formálne chyby, neoprávnená fakturácia (neuskutočnená preprava, duplicita), chyby v dohodnutých cenách, nesprávny režim DPH,
 - do 100 kalendárnych dní, ak sa jedná o reklamáciu straty alebo škody na tovare a nedodržanie dodacej lehoty. Riešeniu tohto typu reklamácie predchádza uzavretie osobitnej dohody,
 - lehota na vybavenie reklamácie sa v prípade chýbajúcich dokladov predlžuje a počítá sa odo dňa, kedy boli Spoločnosti doručené chýbajúce doklady.
2. Spoločnosť má právo odmietnuť riešiť reklamáciu v prípade, ak:
 - bola podaná neoprávnenou osobou,
 - reklamácia nebola podaná v lehote a v súlade s Reklamačným poriadkom Spoločnosti,
 - v prípade, že Spoločnosť vyzvala reklamujúceho na predloženie chýbajúcich dokladov a reklamujúci ich nepredložil,
 - vo veci bolo začaté alebo už právoplatne skončené súdne konanie.
3. Spoločnosť oznámi reklamujúcemu písomne alebo emailom (v závislosti od toho, akou formou bola reklamácia podaná) rozhodnutie o reklamacii. Ak Spoločnosť uzná reklamáciu len čiastočne, uvedie aj dôvody svojho rozhodnutia. Ak Spoločnosť zamietne reklamáciu úplne, uvedie reklamujúcemu dôvody svojho rozhodnutia.
4. Ak je posledný deň lehoty na vybavenie reklamácie dňom pracovného voľna alebo pracovného 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.
5. V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie, má právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

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

1. Reklamáciu nie je reklamujúci oprávnený podať najmä, ak:
 - Spoločnosť eviduje na strane reklamujúceho neuhradené pohľadávky po lehote splatnosti,
 - príkazca neposkytol zasielateľovi správne a úplné údaje o obsahu zásielky a jej povahe, ako aj o iných skutočnostiach potrebných na uzavretie zmluvy o preprave,
 - zasielateľ podal príkazcovi správu 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,
 - príkazca neupozornil zasielateľa včas na potrebné predpisy (napr. dovozné a vývozné povolenia, colné predpisy a pod.)

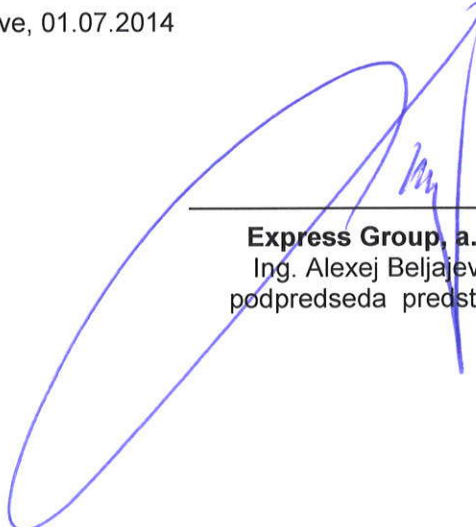
Článok 5.**Záverečné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok Spoločnosti je platný a účinný odo dňa 01.07.2014.
2. Spoločnosť si vyhradzuje právo kedykoľvek Reklamačný poriadok zmeniť. Zmeny alebo doplnenia Reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia.
3. Reklamačný poriadok Spoločnosti je zverejnený na webovej stránke Spoločnosti www.expressgroup.sk a k dispozícii je v sídle Spoločnosti.

V Bratislave, 01.07.2014



Express Group, a.s.
Ing. Kamil Bernáth
predseda predstavenstva



Express Group, a.s.
Ing. Alexej Beljajev
podpredseda predstavenstva