

Tento Reklamačný poriadok (ďalej len "Poriadok") dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky služby Poiint Group s. r. o., ktorú prevádzkuje spoločnosť Poiint Group s. r. o. (IČO 55720633, DIČ 2122066012). Všetky pojmy uvedené v tomto Poriadku s veľkým začiatočným písmenom majú význam uvedený v Všeobecných obchodných podmienkach.

Dôležité ustanovenia

Cieľom našej spoločnosti je poskytovať vám vždy perfektné prepravné služby. V prípade malého percenta objednávok, kedy to nie je splnené, máte k dispozícii našu zákaznícku podporu, ktorá vám pomôže s reklamáciou u daného prepravcu. Stojíme na vašej strane a usilujeme sa o čo najrýchlejšie a úspešné vybavenie reklamácií. Prosíme vás, aby ste dodržiavali tento Poriadok.

- **Podmienky balenia:** Reklamovať prepravu možno len v prípade, že ste zásielky správne zabalili do obalu, ktorý spĺňa požiadavky balenia zásielok uvedené v Všeobecných obchodných podmienkach. Ak zásielky nebudú správne zabalené, vyhradujeme si právo ich odmietnuť alebo neposkytnúť reklamačné konanie. Odporúčame dodržiavať náš manuál "Ako správne zabalit balík".
- **Zásielky označené ako „krehké“ („Fragile“):** Prepravcovia s takto označenými zásielkami zaobchádzajú veľmi opatrne, avšak to nezvyšuje ich zodpovednosť za prípadné poškodenie zásielky. Ak posielate krehké veci, musíte ich správne zabalit tak, aby vyhovovali prepravným podmienkam a minimalizovali riziko poškodenia obsahu balíka.
- **Výber obalu:** Musíte použiť vhodný obal pre obsah zásielky. Ak je vonkajší obal nepoškodený pri prevzatí, ale vnútorné balenie zásielky bolo nedostatočné, nemôžete žiadať náhradu škody. Zásielky zabalené iba do fólie alebo igelitu nie sú oprávnené k reklamácii poškodenia. Náhrada škody nie je možná ani pri poškodení smaltovaných alebo lakovaných povrchov (odlúpnutie, škrabance, odreniny).
- **Krehký obsah:** Pri zásielkach s krehkým obsahom (sklo, porcelán, fľaše, injekcie, infúzie atď.) prepravcovia nepreberajú zodpovednosť za škodu, pokiaľ obal zásielky pri prevzatí nie je poškodený. Ani čiastočné poškodenie obsahu zásielky (napr. vyliatie časti obsahu) nie je v takom prípade reklamovateľné.
- **Zodpovednosť za priamu škodu:** Prepravcovia sú zodpovední iba za skutočnú priamu škodu a neplatí to pre akékoľvek následné škody. Zodpovednosť sa nevzťahuje na "ušlý zisk".
- **Hrubé porušenie podmienok:** V prípade hrubého porušenia obchodných podmienok, napríklad zasielanie tovaru zo zoznamu zakázaných vecí, nedostatočné zabalenie zásielky s následným poškodením iných zásielok alebo majetku Poskytovateľa alebo Prepravcu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo na náhradu vzniknutej škody zo strany Objednávateľa alebo iných zákazníkov.
- **Neuplatniteľné reklamácie:** Nie je možné reklamovať oneskorené vyzdvihnutie alebo doručenie zásielky. Reklamáciu prepravy nie je možné uplatniť, ak príjemca odmieta prevziať zásielku alebo nie je zastihnutý na svojej adrese.

Proces reklamácie

Reklamačný proces prebieha podľa Všeobecných obchodných podmienok služby Poiint Group s. r. o. Reklamáciu na prepravu môže uplatniť výhradne Objednávateľ (Príkazca) prostredníctvom formulára na našej webovej stránke prostredníctvom formulára.

- Po nahlásení písomnej reklamácie potvrdíme jej prijatie a požiadame o potrebné podklady na vybavenie. Výsledok reklamácie vám zašleme na emailovú adresu.
- Zápis o škode nie je automaticky uplatnením nároku na náhradu škody.
- Ak ide o škodu, ktorá nie je pri doručení zásielky zjavná, musíte reklamáciu uplatniť do 3 pracovných dní po doručení balíka príjemcovi, inak nárok na náhradu škody zaniká.
- V prípade stratených zásielok treba informovať Poskytovateľa o strate najneskôr do 10 kalendárnych dní od predpokladaného termínu doručenia podľa aktuálne platných cenníkov.
- Ostatné reklamácie podliehajú 30-dňovej premlčacej lehote.
- Reklamácie, ktoré nedostanú kompletnú dokumentáciu do 10 pracovných dní od podania reklamácie, budú zastavené a nemožno ich obnoviť.
- Reklamáciu s prepravcom vyriešime čo najskôr, najneskôr však do 30 dní po doručení všetkých potrebných podkladov.
- V prípade, že hodnota poškodeného alebo strateného obsahu zásielky je uvedená na faktúre v zahraničnej mene, prepočíta sa suma na tejto faktúre podľa výmenného kurzu Národnej banky platného v prvý pracovný deň mesiaca, kedy bola zásielka prevzatá na prepravu.

Doklady potrebné pre uplatnenie reklamácie:

Poškodená zásielka alebo čiastočne stratená:

- Vyplnený formulár "Nárok na náhradu škody," ktorý dostanete od našej zákazníckej podpory.
- Sprievodný doklad zásielky (faktúra, dodací list) s označením poškodených položiek a počtu poškodených kusov.
- Doklad o obstarávacej cene (nákupná faktúra) alebo čestné vyhlásenie s vyčíslením nákladov na výrobu alebo obstaranie tovaru bez ziskovej marže a bez DPH. V prípade poškodenia sa musia uviesť aj náklady na opravu alebo vyčíslená zľava z predajnej ceny.
- Fotodokumentácia použitého prepravného obalu, výplne, poškodeného obsahu a štítku.
- Kópia Zápisu o škode, ak bol vystavený a obsahuje informácie o vonkajšom poškodení balíka.

Stratená zásielka:

- Vyplnený formulár "Nárok na náhradu škody," ktorý dostanete od našej zákazníckej podpory.
- Sprievodný doklad zásielky (faktúra, dodací list).
- Doklad o obstarávacej cene (nákupná faktúra) alebo čestné vyhlásenie s vyčíslením nákladov na výrobu alebo obstaranie tovaru bez ziskovej marže a bez DPH.
- V prípade, že zásielka vôbec nevstúpila do systému prepravcu, je potrebné priložiť kópiu Potvrdenia o prevzatí zásielky, ktoré vystavil kuriér pri prevzatí.
- V prípade doručenia na nesprávnu adresu alebo nedoručenia zásielky, je potrebné predložiť čestné vyhlásenie príjemcu zásielky, ktoré obsahuje údaje o príjemcovi, adrese doručenia a čísle zásielky, ktorá nebola doručená.

Uznaná reklamácia

Príkazca, ktorému bola reklamácia uznaná, vystaví Poskytovateľovi škodovú faktúru vo výške uznanej reklamácie. V prípade uznaných reklamácií, pri ktorých Príkazca nepredloží doklad o obstarávacej cene, kompenzuje Prepravca maximálne 80% z predajnej hodnoty tovaru bez DPH.

Pre podnikateľov platcov DPH:

- Pri poškodených zásielkach je vyplatená náhrada škody za poškodenú zásielku predmetom dane z pridanej hodnoty, pretože ide o zdaniteľné plnenie. V prípade poškodenia je škoda vyčíslená s DPH a dokladá sa faktúra za obnovu tovaru od autorizovaného servisu alebo opravovne.
- Pri stratených zásielkach nedoručených na základe nesprávnej adresy nie je uplatnená daň z pridanej hodnoty. Neuskutočnilo sa žiadne dodanie tovaru, a preto je fakturácia náhrady škody bez DPH (0% DPH).