

## REKLAMAČNÍ ŘÁD PPL

### Úvod a vymezení pojmů

1. Tento reklamační řád ("RŘ") je nedílnou součástí Všeobecných podmínek doručování zásilek PPL ("VOP"). V případě rozporu mezi tímto RŘ a VOP má přednost ujednání tohoto RŘ.
2. Není-li sjednáno v tomto RŘ jinak, mají výrazy uvozené velkými počátečními písmeny význam uvedený v VOP.
3. Pro účely tohoto RŘ se:
  - poškozením rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení, věcí tvořících Zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu;
  - zničením rozumí taková změna stavu věcí tvořících Zásilku, kterou nelze odstranit opravou, a věc nelze dále používat k původnímu účelu;
  - reklamací rozumí forma uplatnění práv z odpovědnosti z porušení zasílatelské smlouvy či z jiného právního titulu ze strany PPL;
  - zákazníkem se rozumí osoba, která sjednala Službu nebo na jejíž účet byla sjednána Služba, za účelem reklamace v smyslu reklamačního řádu a obchodních podmínek se zákazníkem rozumí jak odesílatel, tak i příjemce.

### Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí obsahovat následující informace o Zákazníkovi, o předmětu reklamace, označení povahy, rozsahu a výše škody a v případě poškození či částečné ztráty obsahu zásilky musí být doložena fotodokumentací poškození i přepravního obalu. Za reklamaci se považuje i zápis o škodě, pokud obsahuje všechny potřebné náležitosti reklamace.
2. Pokud reklamace neobsahuje všechny náležitosti nebo je třeba ji doplnit o další informace či podklady, je PPL oprávněna vyzvat Zákazníka k jejich doplnění. Zákazník má deset (10) pracovních dní ode dne doručení žádosti k doplnění požadovaného doplnění. V době, od výzvy k doplnění reklamace do doplnění reklamace neběží lhůta pro vyřízení reklamace.
3. K reklamaci musí být přiloženy doklady o vzniku škody, její povaze a rozsahu a o výši škody. Vyčíslení skutečné škody musí být vhodným způsobem doloženo, zejména věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty a/nebo látky tvořící obsah Zásilky pořízeny. Škodní nárok se vůči PPL uplatňuje zásadně bez DPH, a to ve všech případech s výjimkou škod řešených (v ekonomicky zdůvodněných případech) opravou poškozeného výrobku, která bude fakturována jako samostatný úkon, nebo v případech, kdy Zákazník není plátcem DPH.

### Podání reklamace

1. Reklamaci je oprávněn uplatnit výhradně Zákazník.
2. Reklamaci je nutno nahlásit:
  - prostřednictvím internetového rozhraní na adrese: [https://www.ppl.cz/main.aspx?cls=art&art\\_id=1663](https://www.ppl.cz/main.aspx?cls=art&art_id=1663); nebo
  - prostřednictvím telefonické linky PPL 225 331 800 s případným následným zasláním fotodokumentace e-mailem; nebo
  - písemně v místně příslušném depu PPL, kde zákazník sjednal příslušnou službu dodání Zásilky, již se reklamace týká, s případným následným zasláním fotodokumentace e-mailem.

### Vyřizování reklamace

1. PPL bezodkladně vhodnou formou potvrdí Zákazníkovi přijetí reklamace.
2. Zákazník musí umožnit PPL se přesvědčit o skutečném stavu poškození či částečné ztrátě Zásilky. Z těchto důvodů je Zákazník povinen zajistit, aby se Zásilkou nebylo jakkoli manipulováno a aby byl zachován obal Zásilky, ve kterém mu byla Zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka bez souhlasu PPL zničena nebo přepravována na jiné místo. U poškozených Zásilek je Zákazník povinen umožnit či zajistit možnost ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny PPL. Zákazník si je vědom toho, že pokud nesplní své povinnosti v tomto odstavci, nemusí být dostatek důkazů o vzniku škody, což může vést až k odmítnutí reklamace ze strany PPL.
3. Zákazník je povinen převést na PPL vlastnické právo k poškozené Zásilce v okamžiku, kdy PPL Zákazníkovi sdělil, že odpovědnost za škodu uznává a že škodu v plném rozsahu hodnoty Zásilky uhradí. Tato povinnost se uplatní pouze v případě, že škoda je hrazena plném rozsahu hodnoty Zásilky a Zákazník je vlastníkem obsahu Zásilky v okamžiku uznání odpovědnosti za škodu.

4. PPL je povinna řádně uplatněnou a úplnou reklamaci vyřídit nejpozději do třiceti (30) dnů poté, kdy na základě doručené reklamace byly PPL Zákazníkem dodány veškeré požadované doklady, a sdělit Zákazníkovi své stanovisko.
5. Jsou-li k vyřízení reklamace nezbytné podklady od orgánů činných v trestním řízení, od institucí působících v pojišťovnictví nebo od jiného orgánu či instituce, neběží lhůta pro vyřízení reklamace do té doby, než PPL takové podklady získá.
6. Vlastní úhrada řádně uplatněné a PPL uznané reklamace se uskuteční nejdříve do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne uznání reklamace PPL. Nárok na náhradu škody není Zákazník oprávněn započítat proti nároku PPL na zaplacení ceny zásilkových služeb.
7. V případě, že ztracená Zásilka, případně její část, je nalezena kdykoli během reklamačního řízení, považuje se nárok Zákazníka zamítnutý okamžikem, kdy Zákazník získá možnost se Zásilkou či její částí nakládat; byla-li Zásilka nalezena Zákazníkem, je o této skutečnosti Zákazník povinen PPL písemně informovat. Pokud byla před nalezením Zásilky Zákazníkem škoda, nebo její část, PPL uhrazena v penězích, je Zákazník povinen tuto částku PPL vrátit při převzetí nalezené Zásilky; uvedená povinnost Zákazníka trvá po dobu třiceti (30) dní od převzetí Zásilky ze strany PPL k doručení.

#### Odmítnutí reklamace

1. PPL je oprávněna reklamaci odmítnout v následujících případech:
  - reklamace neobsahuje veškeré náležitosti a Zákazník je na výzvu a ve lhůtě stanovené v tomto RŘ nedoplnil, nebo
  - nebudou-li předloženy doklady vyjmenované v tomto RŘ, které prokazují oprávněnost reklamace, nebo
  - případ řešil či řeší soud, anebo již o předmětu sporu již rozhodl jiný orgán.

#### Lhůta pro uplatnění reklamace

1. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, kdy byl zjištěn důvod reklamace, nejpozději však do jednoho (1) roku od převzetí Zásilky PPL k doručení.
2. PPL nebude plnit z promlčených nároků.

#### Mimosoudní řešení sporů

1. V případě, že dojde mezi PPL a Zákazníkem, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
2. Určeným subjektem je v případě sporů, týkajících se zásilkových služeb, Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### Různé

1. Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoliv ustanovení RŘ nemá vliv na zbylá ustanovení tohoto RŘ.
2. PPL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění RŘ. Pokud PPL provede změnu tohoto RŘ, zveřejní novou verzi RŘ na internetové adrese [https://www.ppl.cz/ftp/Pravni\\_dokumenty/Reklamacni\\_rad.pdf](https://www.ppl.cz/ftp/Pravni_dokumenty/Reklamacni_rad.pdf) přičemž tato změna bude účinná nejdříve deset (10) pracovních dnů po jejím zveřejnění na internetové adrese [https://www.ppl.cz/ftp/Pravni\\_dokumenty/Reklamacni\\_rad.pdf](https://www.ppl.cz/ftp/Pravni_dokumenty/Reklamacni_rad.pdf). Datum nabytí účinnosti bude v nové verzi RŘ vyznačeno.

---

### PRAVIDLA ZVLÁŠTNÍHO NAKLÁDÁNÍ SE ZÁSILKAMI

#### 1. Úvod a vymezení pojmů

- 1.1 Tato pravidla zvláštního nakládání se zásilkami ("**Pravidla**") jsou nedílnou součástí Všeobecných podmínek doručování zásilek PPL ("**VOP**"). V případě rozporu mezi těmito Pravidly a VOP má přednost ujednání těchto Pravidel.
- 1.2 Není-li sjednáno v těchto Pravidlech jinak, mají výrazy uvozené velkými počátečními písmeny význam uvedený v VOP.

## **2. Uskladnění Zásilk**

- 2.1 PPL zajistí uskladnění Zásilk, nejdéle však po dobu celkem sedmi (7) dnů (pro uskladnění na depu PPL) či po dobu sedm (7) dní pro uskladnění na výdejním a podacím místě PPL, v následujících případech:
- Odesílatel dal PPL k takovému uložení pokyn; za takový pokyn se považuje i poznámka "VYZVEDNE OSOBNĚ" uvedená na Zásilce;
  - Zásilku nelze doručit Příjemci ani vrátit Odesílateli, včetně zejména (nikoliv však výhradně) případů, kdy:
    - na adrese Příjemce nebyla zastížena osoba, které by bylo možno v souladu s VOP Zásilku předat;
    - Příjemce odmítá Zásilku přijmout;
    - údaje, uvedené na Zásilce, potřebné pro doručení nebo vrácení Zásilk jsou nepřesné, neúplné nebo nečitelné.
- 2.2 V souladu s pokyny Odesílatel může PPL během uskladnění zásilk zajistit uskutečnění dalšího pokusu (dalších pokusů) o doručení nebo vrátit Zásilku zpět. Lhůta pro uložení zásilk se tím nepřerušuje ani nestaví.
- 2.3 Po uplynutí lhůty sjednané v odstavci 2.1 těchto Pravidel je PPL oprávněna zajistit prodej Zásilk nebo její části vhodným způsobem, jestliže Odesílatel od uplynutí lhůty sjednané v odstavci 2.1 těchto Pravidel neudělil PPL pokyny k dalšímu postupu a:
- Zásilku nelze doručit ani ji nelze vrátit či nemá být podle smlouvy vrácena; nebo
  - je důvodná obava, že se obsah Zásilk před doručením znehodnotí.
- 2.4 Je-li to možné, vydá PPL Odesílateli výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění, nákladů prodeje a nezaplacené části ceny Služeb (čistý výtěžek).

## **3. Otevření Zásilk**

- 3.1 PPL je oprávněna otevřít Zásilku v případě, že:
- ji nelze doručit ani vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena,
  - je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou VOP za Zakázanou věc nebo za věc, jejíž přeprava není dovolena z jiného důvodu;
  - Zásilka má narušený obal nebo jeví známky poškození obsahu, např. obsah vytéká, při manipulaci je slyšet, že je obsah rozbitý apod.;
  - PPL má důvodné podezření, že jsou obsahem Zásilk předměty a látky poškozené ještě před okamžikem předání Zásilk k přepravě PPL;
  - je důvodná obava, že došlo, případně by mohlo před doručením Zásilk dojít, ke vzniku újmy; nebo
  - je to nezbytné k dodržení povinností uložených PPL právním předpisem nebo smlouvou.
- 3.2 Obsah Zásilk smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu prohlídky. Při otvírání musí být zajištěna ochrana skutečností, jež jsou chráněny podle právních předpisů.
- 3.3 Po zjištění stavu Zásilk musí být tato zabezpečena přelepem originální páskou s logem PPL.

## **4. Likvidace Zásilk**

- 4.1 PPL je oprávněna po uplynutí lhůty uvedené v odstavci 2.1 těchto Pravidel zajistit likvidaci obsahu Zásilk nebo jeho části, jestliže:
- se obsah Zásilk zcela nebo zčásti znehodnotil nebo to bylo možné důvodně předpokládat;
  - nedojde-li k prodeji Zásilk, kterou nelze doručit a současně ji nelze vrátit, nebo nemá být podle smlouvy vrácena;
  - oznámí Odesílateli uznání nároku na náhradu škody na přepravované Zásilce.
- 4.2 Obsah Zásilk nebo jeho část lze zlikvidovat i před uplynutím lhůty dle odstavci 2.1 těchto Pravidel, jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví osob nebo pro zajištění ochrany před vznikem újmy.
- 4.3 Odesílatel je povinen nahradit PPL jakoukoliv újmu, kterou PPL utrpí v souvislosti s likvidací obsahu Zásilk podle tohoto článku 4 těchto Pravidel, zejména včetně nákladů spojených s likvidací a nákladů souvisejících s uspokojením nároků třetích osob vznesených vůči PPL v souvislosti se Zásilkou.

## 5. Různé

- 5.1 Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoliv ustanovení těchto Pravidel nemá vliv na zbylá ustanovení těchto Pravidel.
- 5.2 PPL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění těchto Pravidel. Pokud PPL provede změnu těchto Pravidel, zveřejní novou verzi těchto Pravidel na internetové adrese [https://www.ppl.cz/ftp/Pravni\\_dokumenty/Produktove\\_podminky.pdf](https://www.ppl.cz/ftp/Pravni_dokumenty/Produktove_podminky.pdf), přičemž tato změna bude účinná nejdříve deset (10) pracovních dnů po jejím zveřejnění na internetové adrese [https://www.ppl.cz/ftp/Pravni\\_dokumenty/Produktove\\_podminky.pdf](https://www.ppl.cz/ftp/Pravni_dokumenty/Produktove_podminky.pdf) novou verzi těchto Pravidel. Datum nabytí účinnosti bude v nové verzi Pravidel vyznačeno.