

## INFORMACE O PRÁVECH SPOTŘEBITELŮ JAKO ZÁKAZNÍKŮ PPL

### Úvod

1. Tento dokument je nedílnou součástí Všeobecných podmínek doručování Zásilek PPL ("VOP"). V případě rozporu mezi tímto dokumentem a VOP má přednost ujednání tohoto dokumentu.
2. Tento dokument se vztahuje výhradně na vztah mezi PPL a jejími Zákazníky v rámci služeb PPL PARCEL FORYOU CZ nebo PPL PARCEL FORYOU INTERNATIONAL, přičemž Zákazníci jsou v postavení spotřebitele, tedy fyzické osoby jednající v tomto vztahu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

### Vymezení pojmů

1. Není-li sjednáno v tomto dokumentu jinak, mají výrazy uvozené velkými počátečními písmeny význam uvedený ve VOP nebo jejich součástech.
2. Vadou se ve vztahu ke Službám poskytovaným PPL jako zasílatelem rozumí jakékoliv porušení podmínek zajištění přepravy Zásilky, tak jak jsou tyto definovány ve VOP a jejich přílohách, zejména Produktových podmínkách, není-li toto odchylení se od sjednaných podmínek způsobeno postupem Zákazníka, přirozenou povahou Zásilky nebo jednáním třetí osoby, za kterou PPL neodpovídá a jemuž nemohla zabránit (dále jen „Vada“). Vadou se ve smyslu tohoto dokumentu nerozumí škoda způsobená na Zásilce.
3. Vadou se rozumí zejména:
  - Nevybrání dobírky, přestože byl Zákazníkem udělen pokyn k inkasu dobírky;
  - Vrácení Zásilky, aniž by nastaly důvody opravňující PPL k tomuto postupu;
  - Neučinění pokusu k doručení Zásilky Příjemci.

### Práva z vadného plnění

1. Zákazník má v případě Vady Služby ze strany PPL nárok na práva z vadného plnění uvedená níže v tomto článku.
2. Je-li Vada odstranitelná, může si Zákazník zvolit mezi následujícími právy:
  - Opětovným zajištěním přepravy Zásilky;
  - Dokončením řádného zajištění přepravy Zásilky;
  - Přiměřenou slevou z Poplatků;
  - Odstoupení od smlouvy, a to v případě odstranitelné, avšak závažné Vady, pro kterou by využití některého ze shora uvedených práv bylo zjevně nedostatečné;
3. Je-li Vada neodstranitelná, může si Zákazník zvolit mezi následujícími právy:
  - Přiměřenou slevou z Poplatků;
  - Odstoupením od smlouvy.

4. Volbu práva z vadného plnění je Zákazník povinen PPL sdělit spolu s oznámením Vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení Vady. Svou volbu není Zákazník oprávněn bez souhlasu PPL měnit. Ne zvolí-li Zákazník žádné právo, zvolí jej PPL.
5. Svědčí-li Zákazníkovi právo z vadného plnění dle tohoto článku, má nárok také na náhradu nákladů účelně vynaložených k uplatnění svého práva z vadného plnění.

#### **Náležitosti reklamace**

1. Reklamace dle tohoto dokumentu musí obsahovat informace o Zákazníkovi, Zásilce, označení povahy a rozsahu Vady (vysvětlení, v čem pochybení PPL spočívá), případně musí být přiloženy doklady prokazující tvrzení Zákazníka.
2. Pokud reklamace neobsahuje všechny náležitosti nebo je třeba ji doplnit o další informace či podklady, je PPL oprávněna vyzvat Zákazníka k jejich doplnění. V době od výzvy k doplnění reklamace do doplnění reklamace neběží lhůta pro vyřízení reklamace.

#### **Podání reklamace**

1. Reklamaci je oprávněn uplatnit výhradně Zákazník.
2. Reklamaci je možné uplatnit:
  - prostřednictvím telefonické linky PPL 225 331 800 s případným následným zasláním podkladů e-mailem; nebo
  - písemně v sídle PPL nebo v místně příslušném depu PPL, kde Zákazník sjednal příslušnou službu dodání Zásilky, již se reklamovaná Služba týká, s případným následným zasláním podkladů e-mailem;
  - e-mailem na adresu info@ppl.cz.

#### **Vyřizování reklamace**

1. PPL bezodkladně vhodnou formou potvrdí Zákazníkovi přijetí reklamace.
2. PPL je povinna řádně uplatněnou reklamaci vyřídit nejpozději do třiceti (30) dnů po přijetí reklamace od Zákazníka a sdělit Zákazníkovi své stanovisko. Tím není dotčeno právo na prodloužení lhůty dle odst. 2 článku „Náležitosti reklamace“.
3. 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.
4. Splnění práva z vadného plnění na základě řádně uplatněné a PPL uznané reklamace se uskuteční nejdříve do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne uznání reklamace PPL. Nárok na jakoukoliv finanční částku plynoucí z práva z vadného plnění není Zákazník oprávněn započítat proti nároku PPL na zaplacení ceny zasílatelských služeb.

## Zamítnutí reklamace

1. PPL je oprávněna reklamaci zamítnout v následujících případech:
  - reklamace neobsahuje veškeré náležitosti a Zákazník je na výzvu a ve lhůtě stanovené v tomto dokumentu nedoplnil, nebo
  - případ řešil či řeší soud, anebo již o předmětu reklamace rozhodl jiný orgán, nebo
  - reklamace není uplatněna včas, nebo
  - reklamace není oprávněná.

## Lhůty

1. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, kdy byl zjištěn důvod reklamace, tj. kdy byla zjištěna Vada, nejpozději však do šesti (6) měsíců od doručení Zásilky Příjemci, v případě jejího nedoručení od převzetí Zásilky PPL k doručení.
2. Náhradu nákladů účelně vynaložených k uplatnění svého práva z vadného plnění je Zákazník povinen uplatnit do jednoho (1) měsíce od uplynutí lhůty k vytknutí Vady.
3. PPL není povinna 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 zasílatelských 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 tohoto dokumentu nemá vliv na zbylá ustanovení tohoto dokumentu.
2. PPL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění tento dokument. Pokud PPL provede změnu tohoto dokumentu, zveřejní jeho novou verzi 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 vyznačeno.