



Peter Biroščák **PETERTRANSPORTE**

Prešovská 35, Spišské Podhradie SK - 053 04 IČO: 34802649 IČ DPH: SK1020687767
Mail: office@petertransporte.eu Mobil: 0911711711 / 0903660010 Fax: 053/4541675

vydáva podľa vybraných ustanovení Obchodného zákonníka a Dohovoru CMR tento

Reklamačný poriadok

Čl. 1

Základné ustanovenia

Účelom tohto reklamačného poriadku je stanovenie postupu dotknutých strán pri vybavovaní reklamácií zo strany odberateľov/zákazníkov.

Čl. 2

Pojmy

CMR Dohovor o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave, vzťahuje sa na každú zmluvu o preprave zásielky za úplatu cestným vozidlom, ak miesto prevzatia zásielky a predpokladané miesto jej určenia leží na území dvoch rôznych štátov a z nich aspoň jeden je zmluvným štátom Dohovoru CMR. Nevzťahuje sa na prepravy vykonávané v rámci medzinárodných poštových zmlúv, na prepravy mŕtvol a na prepravy sťahovaných zvrškov.

AETR Európska dohoda o práci osádok vozidiel v medzinárodnej cestnej doprave

SDR Special Drawing Right (osobitné právo čerpania)

Čl. 3

Náležitosti reklamácie

- 1.) Reklamujúci podáva reklamáciu písomne zaslaním poštou na adresu sídla spoločnosti.
- 2.) O prevzatí reklamácie spoločnosťou, o jej obsahu a o spôsobe vybavenia reklamácie vydá spoločnosť potvrdenie v stanovenej lehote. Toto písomné potvrdenie vydá spoločnosť reklamujúcemu prostredníctvom Reklamačného listu aj vtedy, ak nevyhovie reklamácií v celom rozsahu už pri jej uplatnení reklamujúcim.
- 3.) Reklamujúci je povinný v reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať najmä predložením právne relevantných dokladov (nákladný list, príloha k nákladnému listu, zápisnica k nákladnému listu, reklamačná faktúra a pod.), ktoré je reklamujúci povinný obstarat' 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:
 - a.) identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú reklamujúci žiada zaslať vybavenie reklamácie, názov jeho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu
 - b.) predmet reklamácie
 - c.) stručné zdôvodnenie nárokov
 - d.) súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov
 - e.) dátum vzniku situácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie na reklamáciu a dátum uplatnenia reklamácie
 - f.) podpis a odtlačok pečiatky reklamujúceho.

5.) Reklamujúci je povinný poskytnúť spoločnosti všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Ak spoločnosť vyzve písomne alebo elektronickou formou na doplnenie dokumentácie vzťahujúcej sa k reklamácií, je reklamujúci povinný do 15 dní od doručenia tejto žiadosti požadované doklady a informácie doručiť formou doporučenej zásielky. Nedodržanie tejto lehoty môže mať za následok zastavenie reklamačného konania.

6.) Reklamáciu je reklamujúci oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najdlhšie v lehote 30 dní odo dňa vzniku situácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie.

7.) Pokiaľ reklamujúci v uvedenej lehote nevytkne dopravcovi zistenú skutočnosť, zaniká jeho právo na uplatnenie reklamácie.

8.) V medzinárodnej cestnej nákladnej doprave ak príjemca prevzal zásielku bez toho, že spolu s dopravcom náležite zistil jej stav alebo oznámil dopravcovi výhrady s uvedením všeobecných údajov o povahe straty alebo poškodenia najneskoršie pri prevzatí zásielky, ak ide o straty alebo poškodenia zjavne znateľné, a najneskoršie do 7 dní odo dňa vydania zásielky, nepočítajúc do toho nedele a uznané sviatky, ak ide o straty alebo poškodenia zjavne neznateľné, predpokladá sa, pokiaľ sa nepreukáže opak, že dostal zásielku v stave uvedenom v nákladnom liste. Ak ide o straty alebo poškodenie zjavne neznateľné, musia sa uvedené výhrady urobiť písomne. Ak stav zásielky náležite zistil príjemca a dopravca, je proti výsledku takého zistenia prípustný dôkaz len vtedy, ak ide o straty alebo poškodenie zjavne neznateľné a ak príjemca poslal dopravcovi písomne výhrady do 7 dní po tomto zistení, nepočítajúc do toho nedele a uznané sviatky.

9.) Nárok na náhradu za prekročenie dodacej lehoty možno uplatniť len vtedy, ak sa dopravcovi zaslala písomná výhrada do 21 dní po tom, čo sa zásielka dala k dispozícii príjemcovi.

Čl. 4

Zodpovednosť dopravcu

I.) vnútroštátna cestná doprava

A.) Dopravca je povinný prepravu vykonať do miesta určenia s odbornou starostlivosťou v dohodnutej lehote, inak bez zbytočného odkladu. Pri pochybnostiach začína plynúť dňom nasledujúcim po prevzatí zásielky dopravcom.

B.) Dopravca môže svoj záväzok plniť pomocou ďalšieho dopravcu a zodpovedá pritom, akoby prepravu uskutočňoval sám.

C.) Dopravca zodpovedá za škodu na zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí dopravcom až do jej vydania príjemcovi, ibaže ju dopravca nemohol odvrátiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Za škodu na zásielke však dopravca nezodpovedá, ak preukáže, že bola spôsobená:

1) odosielateľom, príjemcom alebo vlastníkom zásielky,

2) vadou alebo prirodzenou povahou obsahu zásielky včítane obvyklého úbytku, alebo

3) vadným obalom, na ktorý dopravca upozornil odosielateľa pri prevzatí zásielky na prepravu, a ak bol vydaný nákladný alebo náložný list, bola v ňom vadnosť obalu poznamenaná; ak neupozornil dopravca na vadnosť obalu, nezodpovedá dopravca za škodu na zásielke vzniknutú v dôsledku tejto vadnosti len vtedy, ak vadnosť nebola pri prevzatí zásielky poznateľná. Pri škode na zásielke vzniknutej podľa predchádzajúcej vety je dopravca povinný vynaložiť odbornú starostlivosť, aby škoda bola čo najmenšia.

D.) Prijímateľ je povinný urýchlene podať dopravcovi a odosielateľovi správu o škode na zásielke v čase jej odovzdania príjemcovi. Dopravca nezodpovedá za škodu spôsobenú odosielateľovi alebo príjemcovi porušením tejto povinnosti.

II.) medzinárodná cestná preprava

A.) Dopravca zodpovedá za úplnú alebo čiastočnú stratu zásielky alebo za jej poškodenie, ktoré vznikne od okamihu prevzatia zásielky na prepravu až do okamihu jej vydania, ako aj za prekročenie dodacej lehoty.

B.) Dopravca je oslobodený od tejto zodpovednosti, ak stratu zásielky, jej poškodenie alebo prekročenie dodacej lehoty zaviniel oprávnený, príkaz oprávneného, ktorý nebol zavinený nedbalosťou dopravcu, vlastnou chybou zásielky alebo okolnosťami, ktoré dopravca nemôže odvrátiť a ktorých následky odstrániť nie je v jeho moci.

C.) Dopravca sa nemôže dovolávať v snahe zbaviť sa svojej zodpovednosti ani chýb vozidla použitého na prepravu, ani zavinenia alebo nedopatrenia osoby, od ktorej najal vozidlo, alebo jej zástupcov alebo pracovníkov.

D.) Dopravca je s prihliadnutím na ustanovenia bodov G.) až I.) (článku 18 ods. 2 až 5 Dohovoru CMR) oslobodený od zodpovednosti, ak strata alebo poškodenie vznikne z osobitného nebezpečenstva súvisiaceho s jednou alebo s viacerými z týchto skutočností:

1.) použitie otvorených vozidiel bez plachiet, ak také použitie vozidiel bolo výslovne dojednané a poznamenané v nákladnom liste;

2.) chýbajúci obal alebo chybný obal zásielky, ktorá je pre svoju povahu, ak nie je riadne balená alebo ak nie je balená vôbec, vystavená stratám alebo poškodeniam;

3.) manipulácia, naloženie, uloženie alebo vyloženie zásielky odosielateľom, príjemcom alebo osobami konajúcimi za odosielateľa alebo príjemcu;

4.) prirodzená povaha určitého tovaru, pre ktorú podlieha úplnej alebo čiastočnej strate alebo poškodeniu, najmä lomom, hrdzou, vnútorným kazením, vysychaním, unikaním, normálnym úbytkom alebo pôsobením hmyzu alebo hlodavcov;

5.) nedostatočné alebo chybné značky alebo čísla jednotlivých kusov zásielky;

6.) preprava živých zvierat.

E.) Ak dopravca nezodpovedá podľa tohto článku za niektoré z okolností, ktoré spôsobili škodu, zodpovedá do tej miery, v akej okolnosti, za ktoré podľa tohto článku zodpovedá, prispeli ku škode.

F.) Dôkaz o tom, že strata zásielky, jej poškodenie alebo prekročenie dodacej lehoty vznikli niektorou z

príčin uvedených v bode B.), patrí dopravcovi.

G.) Ak dopravca osvedčí, že podľa okolností prípadu mohla strata alebo poškodenie zásielky vzniknúť z jedného alebo z niekoľkých zvláštnych nebezpečenstiev uvedených v bode D.), predpokladá sa, že vznikli z týchto nebezpečenstiev. Oprávnený môže však preukázať, že škodu nespôsobilo ani celkom ani čiastočne niektoré z týchto nebezpečenstiev.

H.) Právna domnienka podľa bodu G.) neplatí v prípade uvedenom v bode D.1.), ak ide o neobvykle veľkú stratu alebo o stratu jednotlivého kusu zásielky.

CH.) Ak sa preprava uskutočňuje vozidlom vybaveným takým zariadením, že zásielka je chránená pred vplyvom tepla, zimy, pred kolísaním teplôt alebo pred vlhkosťou vzduchu, môže sa dopravca dovolávať bodu D.4.) len v tom prípade, ak preukáže, že urobil všetky opatrenia, ktoré mu za daných okolností patria, pokiaľ ide o výber, údržbu a použitie týchto zariadení, a že sa spravoval osobitnými pokynmi, ktoré mu boli udelené.

I.) Dopravca sa môže dovolávať bodu D.6.) len vtedy, ak preukáže, že urobil všetky opatrenia, ktoré bol podľa okolností povinný urobiť, a že sa spravoval osobitnými pokynmi, ktoré mu boli udelené.

J.) Prekročenie dodacej lehoty nastane vtedy, keď zásielka nebola vydaná v dojednanej lehote, a pokiaľ lehota nebola dojednaná, keď skutočný čas prepravy s prihliadnutím na okolnosti a pri čiastkových nakládkach najmä s prihliadnutím na čas potrebný na zostavenie vozovej zásielky presahuje čas, ktorý možno očakávať od starostlivého dopravcu.

K.) Oprávnený môže zásielku bez ďalších dôkazov považovať za stratenú, ak nebola vydaná do 30 dní po uplynutí dojednanej lehoty, a pokiaľ nebola lehota dojednaná, do 60 dní po prevzatí zásielky dopravcom na prepravu.

L.) Oprávnený môže pri prijatí náhrady za stratenú zásielku písomne požiadať, aby bol bezodkladne upovedomený, ak sa zásielka nájde do jedného roka po vyplatení náhrady. O podaní tejto žiadosti sa mu vydá písomné potvrdenie.

M.) Do 30 dní po tom, čo dostal správu o nájdení zásielky, môže oprávnený žiadať, aby mu zásielka bola vydaná, musí však splniť záväzky vyplývajúce z nákladného listu a vrátiť prijatú náhradu, prípadne po odčítaní výdavkov, ktoré boli v nej zahrnuté; zachová sa mu však právo na náhradu škody za prekročenie dodacej lehoty podľa článku 23, prípadne 26 Dohovoru CMR.

N.) Ak oprávnený nepodal žiadosť podľa bodu L.) alebo ak nedal v lehote 30 dní pokyny podľa bodu M.), alebo ak sa zásielka našla až po uplynutí jedného roka po vyplatení náhrady, môže dopravca naložiť so zásielkou podľa práva platného v mieste, kde je zásielka.

O.) Nároky zo zodpovednosti za stratu zásielky, za jej poškodenie alebo za prekročenie dodacej lehoty sa môžu okrem prípadov vzájomnej žaloby alebo námietok v spore o nároky uplatnené na podklade tej istej prepravnej zmluvy uplatniť žalobou len proti prvému dopravcovi, poslednému dopravcovi alebo proti dopravcovi, ktorý vykonal tú časť prepravy, počas ktorej došlo k udalosti, ktorá je príčinou straty zásielky, jej poškodenia alebo prekročenia dodacej lehoty; žaloba sa môže podať súčasne aj proti niekoľkým z týchto dopravcov.

P.) Náhrada škody na zásielke sa určuje z hodnoty zásielky v mieste a čase jej prevzatia na prepravu podľa hodnoty deklarovanej v nákladnom liste CMR, vo faktúre alebo na inom sprievodnom dokumente.

R.) Spoločnosť je poistená pre prípady škody. Toto poistenie sa vzťahuje na zodpovednosť za škodu cestného dopravcu, ktorá vznikla inému na veci, vyplývajúcej z prepravných zmlúv a na zodpovednosť za škodu vzniknutú, na zásielkach stanovenú Dohovorom o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej doprave (CMR) s tým, že podmienky a rozsah poistenia stanovuje poisťovňa zmluva a Všeobecné poisťovné podmienky pre poistenie zodpovednosti za škodu cestného dopravcu.

Čl. 5

Rozsah náhrady

I.) vnútroštátna cestná doprava

Pri strate alebo zničení zásielky je dopravca povinný nahradiť cenu, ktorú zásielka mala v čase, keď bola odovzdaná dopravcovi. Pri poškodení alebo znehodnotení zásielky je dopravca povinný nahradiť rozdiel medzi cenou, ktorú mala zásielka v čase jej prevzatia dopravcom a cenou, ktorú by v tomto čase mala poškodená alebo znehodnotená zásielka.

II) medzinárodná cestná preprava

A.) Ak dopravca má podľa ustanovení tohto Dohovoru povinnosť nahradiť škodu za úplnú alebo čiastočnú stratu zásielky, vypočíta sa náhrada z hodnoty zásielky v mieste a čase jej prevzatia na prepravu. Hodnota zásielky sa určuje podľa burzovej ceny, a ak nie je burzová cena, podľa bežnej trhovej ceny, a ak nie je ani burzová ani bežná trhová cena, podľa všeobecnej hodnoty tovaru rovnakej povahy a akosti.

B.) Náhrada škody nesmie presahovať 25 frankov za kilogram chýbajúcej hrubej váhy. Frankom sa rozumie zlatý frank váhy 10/31 gramu a rýdzosti 0,900. Pre štáty, ktoré podpísali Protokol k Dohovoru CMR platí že výška škody nesmie presahovať 8,33 číselných jednotiek za kilogram chýbajúcej hrubej hmotnosti. Táto číselná jednotka je SDR ako ho definuje Medzinárodný menový fond. Táto hodnota sa prepočíta na národnú menu štátu toho súdu, ktorý rozhoduje spor, na základe hodnoty meny v deň dátumu rozsudku alebo dátumu, na ktorom sa strany dohodnú.

C.) Okrem toho sa uhradza dovozné, clo a iné výdavky vzniknulé v súvislosti s prepravou zásielky, a to pri úplnej strate v plnej výške a pri čiastočnej strate pomerným dielom; iné škody sa neuhrádzajú.

D.) Ak sa prekročí dodacia lehota a oprávnený preukáže, že škoda vznikla z tohto dôvodu, dopravca je povinný uhradiť škodu len do výšky dovozného.

E.) Vyššiu náhradu možno požadovať iba vtedy, ak bola podľa článku 24 a 26 Dohovoru CMR udaná cena zásielky alebo osobitný záujem na dodaní.

F.) Odosielateľ môže, ak zaplatí dohodnutý príplatok k prepravnému, udať v nákladnom liste cenu zásielky prevyšujúcu hranicu určenú v článku 23 ods. 3 Dohovoru CMR a v takom prípade nahrádza udaná cena túto hranicu.

G.) Pri poškodení zásielky uhradza dopravca sumu, o ktorú sa jej hodnota znížila; suma sa vypočítava z

hodnoty zásielky určenej podľa článku 23 ods. 1, 2 a 4 Dohovoru CMR.

H.) Náhrada škody nesmie však presahovať:

- 1.) ak je poškodením znehodnotená celá zásielka, sumu, ktorá by sa vyplatila pri jej úplnej strate;
- 2.) ak je poškodením znehodnotená len časť zásielky, sumu, ktorá by sa vyplatila pri strate znehodnotenej časti zásielky.

Čl. 6

Vybavenie reklamácie

1.) Spoločnosť vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však:

- a.) do 30 dní od jej prijatia, ak sa jedná o : formálne chyby, neoprávnená fakturácia (neuskutočnená preprava, duplicita), chyby v dohodnutých cenách, nesprávny režim DPH.
- b.) do 100 dní, ak sa jedná o reklamáciu straty alebo zničenia tovaru, škody na tovare a nedodržanie dodacej lehoty.

2.) Spoločnosť má právo bez ďalšieho odmietnuť riešiť reklamáciu v prípade, ak:

- a.) bola podaná osobou, ktorá nie je oprávnenou osobou
- b.) reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmto Reklamačným poriadkom,
- c.) vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie alebo bolo vo veci príslušným orgánom už právoplatne rozhodnuté.

3.) Zamietnutie reklamácie z uvedených dôvodov oznámi reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamáci.

4.) V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má právo uplatniť svoje nároky na príslušnom súde.

Čl.7

Platnosť reklamačného poriadku

1.) Reklamačný poriadok spoločnosti Peter Biroščák – Peter Transporte nadobúda účinnosť dňa 1.01. 2007.

2.) Spoločnosť si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia.

V Spišskom Podhradí, 30. 12. 2006

Peter Biroščák
PETER TRANSPORTE