

PRÍRUČKA VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ – STRATA A POŠKODENIE

AKO POSTUPOVAŤ V PRÍPADE NEZROVNALOSTÍ S VAŠOU ZÁSIELKOU



Čo robiť?

1. **Informujte svoju poisťovňu, pokiaľ máte zjednané vlastné Cargo poistenie** (nie je potrebné v prípade, ak máte zakúpené poistenie **DHL Freight Cargo Insurance**)
2. **Informujte Reklamačné oddelenie DHL Freight : skgbsclaims skgbsclaims@dhl.com** o nezrovnalosti a predložte nasledovnú **dokumentáciu**:

Pre všetky druhy nárokov:

- Výšku škody
- Obchodnú faktúru
- Ložný list (alebo akýkoľvek iný doklad, ktorý uvádza hmotnosť tovaru)

V prípade reklamovaného poškodenia je potrebné dodať:

- Písomnú reklamáciu DHL Freight (napr. oznámenie o škode mailom)
- Fotky poškodeného tovaru
- Fotky balenia (vnútorného a vonkajšieho), prípadne opis ako bola zásielka balená (vnútorný a vonkajší obal)
- Pokiaľ je možné poškodený tovar opraviť: Odhad nákladov na opravu, alebo reálne náklady na opravu

DÔLEŽITÉ:

Akékoľvek zjavné poškodenie vašej zásielky je potrebné nahlásiť ihneď pri preberaní zásielky. Skryté škody musia byť oznámené písomne do siedmich dní od doručenia

3. **Snažte sa znížiť škodu** a ponechajte poškodený tovar a obaly k dispozícii pre prípadnú obhliadku

Čo urobí DHL Freight?

Po prijatí reklamácie **Reklamačné oddelenie** potvrdí prijatie a **záležitosť prešetří a posúdi**.

V závislosti na okolnostiach vzniku škody a reklamovanej čiastky, môže naša poisťovňa určiť inšpektora, ktorý zhodnotí rozsah a konkrétnu príčinu škody.

Čo sa stane v prípade oprávnenej reklamácie?

Zodpovednosť DHL Freight sa zvyčajne riadi kogentnými ustanoveniami CMR a zároveň v závislosti od dohodnutých prepravných podmienok miestnym právom alebo akýmkoľvek štandardnými zmluvnými podmienkami. Tieto ustanovenia zvyčajne obmedzujú zodpovednosť vo vzťahu k ovplyvnenej hmotnosti poškodených / stratených dielov a upravujú aj určité dôvody odmietnutia. (Obchodný zákonník pri vnútroštátnych prepravách)

napr. Zodpovednosť CMR : 8,33 SDR*/hmotnosť / kilogram poškodeného / strateného tovaru

Ak ste zaplatili poplatok za rozšírenú zodpovednosť na svoj tovar - poisťný produkt **DHL Freight Cargo Insurance**, po posúdení a vyhodnotení, naša poisťovňa preplatí hodnotu poisteného nákladu na základe platných poisťných podmienok.

Ako dlho process trvá?

Naším cieľom je dokončiť väčšinu žiadostí do jedného mesiaca za predpokladu, že sú k dispozícii všetky potrebné dokumenty na spracovanie.

* aktuálnu hodnotu zvláštnych práv čerpania (=SDR) je možné zistiť tu https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx

V prípade nejasností, otázok, alebo ak by ste chceli riešiť akýkoľvek iný problém ako stratu, alebo poškodenie, kontaktujte náš Zákaznícky servis. Poradia vám, prípadne skonzultujú detaily s Reklamačným oddelením (DHLFreight.SK@dhl.com; +421/248 285 111)

