

REKLAMAČNÍ ŘÁD

datum vydání: 23.5. 2022

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Mail Step není ve smluvním vztahu s koncovým příjemcem zásilky – za obsah zásilky odpovídá koncovému zákazníkovi klient. V rámci reklamací vad zboží ze strany koncového příjemce zásilky je tudíž povinen s Mail Stepem jednat a zajišťovat případné reklamace koncových příjemců zásilky vždy klient, a nikoliv koncový příjemce zásilky. V případě, že by se na Mail Step obrátil koncový příjemce, bude vyzván, aby kontaktoval klienta, u kterého si zásilku objednal a klient tuto reklamaci vyřídí sám.
2. Dokumenty a podklady poskytnuté klientem Mail Stepu nebo Mail Stepem klientovi jsou výhradně pro jejich potřeby a nesmí být – jako dokumenty obsahující důvěrné informace – poskytnuty dalším osobám. Výjimkou je nahlášení reklamace dopravci a dokumenty s tím spojené.
3. Hodnota škody na zásilce či položce prokazatelně způsobené Mail Stepem je vypočítávána z jejich nákupní ceny bez DPH, na základě klientem dodané nákupní faktury. Pokud je cena na nákupní faktuře v cizí měně, musí být cena přepočítána na Kč. V případě reklamace ohledně dodání zboží řešené Mail Stepem s dopravcem se přepočet řídí dle VOP dopravce a k přepočtu dochází k datu předání zásilky do přepravy.
4. Je-li prodejní cena položky bez DPH nižší než nákupní cena položky bez DPH, je hodnota škody vypočítána z nižší částky.
5. K hodnotě škody nelze připočítávat a zahrnovat do ní dopravu, clo, balné, či jiné náklady klienta.
6. „**Klient**“ je e-shop, se kterým Mail Step uzavírá smlouvu.
7. „**Příjemce**“ je koncový zákazník daného eshopu, se kterým má smlouvu e-shop, nikoliv Mail Step.
8. „**Hodnota škody**“ je částka určená výpočtem podle bodu 3 výše.
9. „**Nákupní faktura**“ je faktura, za kterou daný e-shop položku nakoupí od svého dodavatele. Pokud je e-shop výrobcem dané položky, tzn. že položku od žádného dodavatele nenakupuje, je Mail Step oprávněn za nákupní fakturu považovat čestné prohlášení, prokazující hodnotu pořizovacích nákladů.
10. „**Zákaznická faktura**“ je faktura mezi e-shopem a jejich klientem (příjemcem zásilky).
11. „**VOP**“ jsou Všeobecné obchodní podmínky.

II. REKLAMACE NÁVOZU

1. Mail Step musí být vždy klientem včas a prokazatelně informován, zda bude návoz doručován na celopaletách nebo se bude jednat o samostatný balík a také o jejich přesném počtu.
U návozu musí být vždy přiložen dodací list, příp. jiný dokument prokazující obsah daného návozu. Dojde-li po přijetí položek z návozu ke zjištění, že není kompletní, je klient o této skutečnosti neprodleně informován a vyzván k ověření správnosti odeslání. Reklamace ve vztahu k dopravci či dodavateli je v tomto případě plně v kompetenci a na odpovědnost klienta. Ze strany Mail Stepu bude klientovi poskytnuta veškerá nezbytná součinnost.

2. Je-li v návozu nalezena poškozená položka zboží, informuje Mail Step bez zbytečného odkladu klienta a požádá o dodání avíza na DMG sklad, kam je položka následně naskladněna.

III. INTERNÍ REKLAMACE (ŠKODA ZPŮSOBENÁ MAIL STEPEM)

1. Dojde-li k likvidačnímu / nevratnému poškození položky zboží pracovníkem MailStepu či jinak z důvodu na straně Mail Stepu (položka zboží je dále neprodejná, určená na likvidaci) v prostorech Mail Stepu, je povinností Mail Stepu o této skutečnosti klienta neprodleně informovat a vyzvat ho k dodání podkladů potřebných k reklamaci. Tyto podklady je klient povinen dodat Mail Stepu nejpozději do 14 pracovních dnů od vyzvání. Poté je reklamáce na straně Mail Stepu vyhodnocena a předána k vyřízení (včetně možného proplacení) na kompetentní oddělení. Ze strany Mail Stepu musí být reklamáce vyřešena nejpozději do 14 pracovních dnů od dodání kompletních podkladů. V případě, že nejsou podklady ze strany klienta dodány v uvedené lhůtě, je klientovi zaslána druhá výzva. Následně má klient dalších 5 pracovních dnů na jejich dodání. Pokud ani poté nejsou podklady dodány, je reklamáce ukončena pro nedostatek součinnosti bez nároku na náhradu. Daná položka zboží se stává majetkem Mail Stepu, a to bez nároku na jakoukoliv úplatu ve vztahu ke klientovi, s čímž klient tímto výslovně souhlasí a Mail Step s položkou zboží naloží dle svého uvážení.
2. Dojde-li v prostorech Mail Stepu k poškození prodejního obalu položky zboží pracovníkem MailStepu či jinak z důvodu na straně Mail Stepu (nikoliv však samotné položky zboží), kdy toto poškození nemá vliv na funkčnost či další použitelnost položky zboží, je klient o této skutečnosti neprodleně informován. Náhrada vzniklé škody je v tomto případě ve výši 10% – 30% z nákupní ceny bez DPH. Konkrétní výše náhrady škody se odvíjí od míry poškození obalu a rozhodne o ní Mail Step. Následně je položka zboží vrácena klientovi.
3. V případě nedohledání položky zboží na skladě Mail Stepu, je klient o této skutečnosti neprodleně informován a položka zboží je převedena na sklad missing. V případě, že se prokazatelně uskladněnou položku zboží nepodaří dohledat, je položka klientovi proplacena v rámci inventury. Dojde-li k jejímu dohledání, položka zboží se ze skladu missing přesune zpět na stav skladu.

IV. REKLAMACE DOPRAVCE / PŘÍJEMCE

1. Reklamáce s dopravcem řeší Mail Step pouze v případě, je-li plátcem přepravy. Pokud jsou zásilky odesílány pod smlouvu klienta, ručí Mailstep za zásilky jen do chvíle předání zásilky dopravci. Reklamací s dopravcem musí klient řešit sám.
2. Klient je povinen informovat své zákazníky, jak postupovat při převzetí své zásilky. Příjemce zásilky nebo osoba oprávněná jednat za příjemce, jsou povinni při převzetí zásilku prohlédnout a v případě zřejmého a na obalu zásilky znatelného poškození sepsat s doručovacím pracovníkem daného dopravce nebo zaměstnancem výdejního místa či pobočky zápis o poškození obalu (rozpor při doručení zásilky) nebo odmítnout převzetí zásilky. Není-li zápis sepsán i když zásilka byla při doručení zjevně poškozená, není možné reklamaci dále uplatnit.
3. V případě poškozené zásilky (položky v zásilce) je klient povinen reklamaci písemně nahlásit Mail Stepu nejpozději následující pracovní den po převzetí zásilky a současně mu zaslat veškeré podklady potřebné k reklamaci.
4. Není-li příjemci či oprávněné osobě jednat za příjemce zásilka doručena do 14 dnů od odeslání, je klient povinen zaslat Mail Stepu reklamaci, spolu s veškerými potřebnými podklady.

5. Mail Step si může vyžádat od klienta další podklady potřebné k dořešení reklamace. Tyto podklady je nutné dodat nejpozději do 14 dnů od vyzvání. Pokud klient v dané době nedodá požadované podklady, může být reklamace ukončena bez nároku na náhradu.
6. Při nahlášení reklamace je potřeba vždy uvést typ dané reklamace. Lhůty pro nahlášení jednotlivých typů reklamací jsou u každého dopravce jiné a řídí se dle VOP daného dopravce. Seznam jednotlivých typů reklamací a podklady s nimi související najdete na webových stránkách <https://help.mailship.eu/kb/reklamace>.