

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Veškeré přepravní škody jsou řešeny v kooperaci s pojišťovnami, u nichž je pojištěna odpovědnost dopravce či uzavřeno zbožívé přípojištění zásilky. Limitovaná odpovědnost rejdaře/doprovce se řídí mezinárodními úmluvami a konosamentními podmínkami. Limitovaná náhradová povinnost dopravců dle mezinárodních úmluv zpravidla nepokrývá plnou výši vzniklé škody a nekryje všechna rizika, proto je důrazně doporučováno sjednání zbožívého přípojištění přepravovaných zásilek.

Pojištění si může sjednat zákazník sám dle svého uvážení u pojišťovny, kterou si zvolí nebo může využít našich služeb a sjednat si pojištění skrze nás v rámci objednání našich služeb. V tomto případě je přeprava pojištěna společností Allianz (pojistné podmínky najdete na našem webu).

U samostatně sjednaných pojištění doporučujeme nastudovat pojistné podmínky, postupy v rámci reklamačních řešení se mohou lišit – uplatnění reklamace by mělo být v souladu s pojistnými podmínkami dané pojišťovny. Podle eventuální výše škody je účelné, aby měl poškozený s pojišťovnou projednáno eventuální vyslání havarijního komisaře při zjištění škody na zásilce.

Přípojištění zásilek (cargo pojištění) se většinou nevztahuje zejména na škody vzniklé vadným nebo nedostatečně vhodným obalem zboží, na škody na obalu, na škody zapříčiněné vnitřní zkázou nebo přirozenou povahou/vadou zboží, na škody zapříčiněné konstrukčními, výrobními nebo materiálovými vadami, na škody způsobené poškrábáním a odřením, na škody zapříčiněné zpožděním dodání zboží, na škody zapříčiněné vlhkostí vzduchu a/nebo teplotními výkyvy, na škody způsobené porušením celních nebo jiných úředních předpisů, na válečná a politická rizika, na nepřímé škody všeho druhu.

## I. Uplatnění reklamace

- Oznámení o zjištěné škodě a uplatnění reklamace musí poškozený provést písemně neprodleně po jejím zjištění, nejpozději však v termínu dle podmínek konosamentu (dle mezinárodních úmluv).

## II. Náležitosti reklamace

- K písemnému oznámení reklamující doloží následující:
  - Konosament (kopie)
  - Podepsaný doklad o převzetí zásilky
  - Obchodní fakturu za zásilku
  - Balící list obsahující počet kusů, rozměry, hmotnost s vyznačeným zbožím, na které se reklamace vztahuje
  - Balící předpis – přesný popis balení, včetně popisu vnitřního zabezpečení zboží
  - Report nezávislého inspektora
  - Fotodokumentaci poškozené zásilky v místě jejího zjištění, v dopravním prostředku, aby bylo patrné ložení a fixace nákladu, fotodokumentaci stavu obalů, fixace výrobků, zabezpečovacích prvků uvnitř balení

- V písemném oznámení musí být uvedena specifikace škody, včetně nároku, který je uplatňován.

Pokud má zákazník přepravu připojištěnou u nás, k uplatnění reklamace je třeba dodat mimo výše vypsané ještě následující:

- **Škodní dopis poškozeného** (dokument v pdf), musí obsahovat následující informace:
  - detailní informace o poškozeném – název společnosti, předmět podnikání, ičo/dič, adresa sídla, informace o kontaktní osobě včetně uvedení telefonu a emailu
  - detailní popis škody
  - vyčíslení škody
  - číslo účtu kam poslat případné pojistné plnění
- **Přílohy:**
  - datované fotografie zásilky ve chvíli, kdy bylo poškození zjištěno (zásilka nerozbalená)
  - datované fotografie zásilky ve chvíli, kdy bylo poškození zjištěno (zásilka rozbalená)
  - datované fotografie poškození detailně i z dálky
  - škodní zápis
  - ostatní výše uvedené podklady jako příloha ke škodnímu dopisu

- Veškeré dodané dokumenty musí být správně pojmenovány (dle toho, co obsahují tak, jak je v seznamu výše), datované fotografie musí být pojmenovány dle seznamu výše a „datovány“ – tedy v názvu musí být i zaevidováno datum pořízení.
- Veškeré podklady k pojistné události je třeba poslat v jednom emailu všechny jako přílohy, až poté je možné předat k šetření pojišťovnou.

### III. Zábrana přepravních škod

Odesílatel je povinen podat zásilku k přepravě řádně zabalenou a označenou. Přepravní obal musí:

- Umožňovat bezpečnou a optimální manipulaci, přepravu a skladování výrobku
- Chránit okolí před vlivem výrobku (spolu přepravované zásilky, manipulanty)
- Včetně vnějšího (např. stažení stahovací nebo lepící páskou) a vnitřního zajištění (fixace a bariérová ochrana výrobku v obalu), chránit výrobek před negativním působením mechanických a klimatických vnějších vlivů
- Poskytovat informace o určení (adresu příjemce, případně odesílatele a při dělených zásilkách identifikaci celé zásilky), o manipulaci (manipulační značky po svislých obvodových stranách) a tam, kde to je přepravními předpisy předepsáno i o charakteru obsahu (např. nebezpečné zboží)
- Konstrukcí, materiálem a dimenzováním včetně vnějšího a vnitřního zajištění být v souladu s nároky výrobku a riziky přepravní trasy a řetězce.
- Přepravní obal musí odpovídat hmotnosti obsahu.

*Například (z praxe vyjádření odborníka na balení):*

Křehké zboží – například elektronika, sklo, keramika, umělecké předměty a jiné zboží citlivé na rozbití, poškrábání, poškození mechaniky, protržení, pomačkání apod. vyžadují pro bezpečnou přepravu i zajištění vnitřní ochrany, tj.:

- Řádnou fixaci obsahu zásilky a použití dostatku tlumícího materiálu, aby se obsah nepohyboval/nepoškrábal/neponičil, když je se zásilkou manipulováno
- Aby každá položka byla zabalena samostatně
- Aby každá položka byla obklopena alespoň 5 cm tlumícího materiálu a umístěna alespoň 5 cm od stěn krabice/bedny. Zabraňuje se tak riziku vzájemného poškození či poškrábání a obsah se chrání před vibracemi a rázy, které mohou pocházet z vnějšího prostoru krabice/bedny a přenášet se do obsahu
- Vzájemné oddělení položek a jejich oddělení od rohů, boků, horní a dolní strany krabice/bedny
- Použití správného tlumícího materiálu kombinovaného s pevným vnějším přepravním obalem. Doporučený materiál k utlumení a ochraně: bublinková obalová fólie (malé nebo velké bublinkové fólie), nafukovatelné obaly (vzduchové sáčky), technické pěnové obaly atd.

Základní podmínkou tvorby řádného přepravního balení je výrobcův předpis pro balení daného výrobku. Ten, kromě vyčerpávajícího popisu jednotlivých činností balení (kompletace obalu, fixace a klimatické ochrany včetně uložení výrobku, uzavření a vnějšího zajištění obalu), musí obsahovat i technický výkres obalu, fixace výrobku v obalu a rozpisku s dimenzováním materiálu. Prostě všechno co je nutné pro zajištění reprodukovatelnosti provedení balení.

Každá manipulační jednotka zásilky musí být čitelně (na vzdálenost 0,6 m) a trvanlivě označena adresou místa určení, identifikací zásilky, případně číslem kusu v zásilce (nejlépe, u obalů tvaru kvádrů, na třech stranách).

Označení a čísla na B/L musí být úplně stejné jako na zásilce jinak přepravce nebude zodpovědný za záměnu nebo vydání jinému příjemci. V mnoha zemích je povinné, aby označení a čísla byla uvedena na B/L a na zbožových manifestech a na balících listech.

Účelný je i předpis ložení v dopravních prostředcích neboť odesílatel má mít komplexní znalosti o odolnosti balení vůči přepravním rizikům.

Obdobně se musí přistupovat i v případě zásilky ve vyšších manipulačních (přepravních) celcích (paletových a kontejnerových) a případně celonákladových přepravách, kdy přesná identifikace ložení a fixace, nebo alespoň stanovené zásady ložení a fixace nákladu v dopravním nebo přepravním prostředku, přispívá k zábraně přepravních škod.

#### **IV. Vyřízení reklamace**

Reklamace je vyřízena předáním řešení pojišťovně – v tuto chvíli nadále nabízíme součinnost, případně jsme kontaktní osobou pokud je zásilka pojištěna skrze nás.

V případě nepojištěné zásilky je reklamace vyřízena finálním vyjádřením – uznáním reklamace či jejím zamítnutím. V případě uznání reklamace se následná kompenzace škody řídí mezinárodními úmluvami dle pravidel konosamentu.

Austromar odmítá reklamace škody na zásilkách, pokud:

- Jsou způsobeny nevhodným značením zásilek či nesprávnou objednávkou manipulace
- Jsou způsobeny nedostatečným balením zboží či nedostatečnou fixací zboží uvnitř balení, které neodolalo náročnosti konsolidované kombinované (multimodální) zámořské přepravy

- Jsou zapříčiněné vnitřní zkázou nebo přirozenou povahou/vadou zboží, konstrukčními, výrobními nebo materiálovými vadami, jsou způsobené poškrábáním a odřením
- Jsou zapříčiněné zpožděním dodání zboží
- Jsou zapříčiněné vlhkostí vzduchu a/nebo teplotními výkyvy
- Jsou způsobené porušením celních nebo jiných úředních předpisů

Za zabalení zboží k přepravě je vždy zodpovědný odesílatel/shipper. Odesílatel/shipper je povinen zboží zabalit tak, aby **bylo chráněno před poškozením, zničením či ztrátou v průběhu přepravy, manipulací či skladování**. Odesílatel odpovídá za všechny škody, které vznikly v průběhu přepravy, manipulací či skladování, vinou vadného nebo nedostatečného obalu či nedostatečně označeného obalu příslušnými nálepkami.

Pokud je zásilka nestohovatelná či má jiná specifika pro manipulaci či skladování, musí být tato informace zpracována do objednávky přepravy a zároveň musí být označena mezinárodními signy na všech svislých stranách zásilky, aby nemohlo dojít k přehlédnutí.

Austromar/dopravce ani jeho agenti nejsou specializované společnosti na balení. Dopravce ani skladovatel nepřezkoušuje, zda zboží svojí povahou vyžaduje obal, popřípadě, zda použitý obal je řádný či dostatečný. Vhodnost a dostatečnost balení pro zvolený druh přepravy musí být posouzena nezávislým inspektorem. Report nezávislého inspektora musí být součástí podání reklamace.

Odesílatel odpovídá za veškeré škody, které vzniknou na jiných zásilkách či cizím majetku díky nesprávně zabalené zásilce či zboží, které poškodilo okolí vinou nedostatečného zabalení či vnitřní zkázou, vadou zboží, konstrukčními, materiálovými či výrobními vadami.

Veškeré termíny přepravy jsou brány jako předpokládané, poškozený nemá nárok na škodu kvůli zpoždění přepravy zásilky.

Poškozený nemá nárok na škodu z ušlého zisku či jiných nepřímých škod.