

Reklamační řád Fajn kurýr s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) upravuje postup při reklamaci Služeb poskytovaných společností Fajn kurýr s.r.o., IČO: 10942009, se sídlem V Zátíší 810/1, 709 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. C 86160 (dále jen „Zasílatel“).

1.2. Pojmy začínající velkými písmeny zde nedefinované mají význam, jaký jim je přiřazen ve všeobecných obchodních podmínkách Zasílatele (dále jen „VOP“).

2. VADY SLUŽEB

2.1. Pro účely tohoto Reklamačního řádu se vadou Služeb rozumí poškození, zničení nebo ztráta Zásilky.

2.2. Poškozením Zásilky se rozumí poškození obsahu Zásilky, které lze odstranit opravou, případně které opravou odstranit nelze, je-li možné obsah Zásilky i bez opravy používat k původně určenému účelu. Zničením Zásilky se rozumí poškození obsahu Zásilky, které nelze odstranit opravou a v důsledku kterého nelze obsah Zásilky použít k původně určenému účelu. Částečnou ztrátou obsahu Zásilky se rozumí ztráta části obsahu Zásilky, která nastala v důsledku poškození obalu Zasílatelům při poskytování Služeb.

2.3. Příkazce je povinen zajistit, že si Příjemce při převzetí Zásilky prohlédne a při zřejmém poškození znatelném na povrchu obalu Zásilky toto ihned oznámí Zasílateli. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Zasílatele.

2.4. Ztrátou Zásilky se rozumí nedoručení Zásilky Příjemci ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemného oznámení o ztrátě Zásilky Zasílateli. Zasílatel je oprávněn, nikoli však povinen, tuto lhůtu v individuálním případě písemně zkrátit.

2.5. Příkazce je povinen oznámit Zasílateli skutečnost, že Zásilka nebyla Příjemci doručena, písemně, nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy měla být Zásilka v souladu se Smlouvou doručena Příjemci.

3. REKLAMACE VADY SLUŽEB

3.1. Není-li poškození, zničení nebo částečná ztráta obsahu Zásilky při jejím předání a převzetí Příjemcem zjevné, je Příkazce povinen reklamovat Zásilku bez zbytečného odkladu poté, co zjistil vznik škody na Zásilce, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne Vydání Zásilky. Na jakoukoliv později uplatněnou reklamaci nebude brán zřetel.

3.2. Reklamační proces musí být provedena písemně, prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu info@fajn-kuryr.cz. V reklamaci musí být uvedeno označení příslušné Smlouvy, předmětné Zásilky a popis škody na Zásilce, včetně jejího rozsahu.

3.3. Příkazce je povinen umožnit Zasílateli, aby se přesvědčil o rozsahu škody. Z tohoto důvodu je Příkazce povinen zajistit, aby se Zásilkou nebylo jakkoli manipulováno a aby byl zachován obal Zásilky, ve kterém byla Zásilka Vydána. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka bez souhlasu Zasílatele likvidována nebo po rozbalení přepravována na jiné místo. U poškozených Zásilek je Příkazce i Příjemce povinen umožnit ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny Zasílatele. Zasílatel si vyhrazuje právo předmětnou Zásilku u Příjemce vyzvednout z důvodu ohledání a Příjemce je povinen mu předmětnou Zásilku za tímto účelem vydat.

3.4. Byla-li reklamační proces Příkazcem uplatněna řádně a včas v souladu s podmínkami uvedenými v tomto Reklamačním řádu, Zasílatel se k reklamaci vyjádří do 30 dnů od data jejího uplatnění.

3.5. Zasílatel je oprávněn vyřizovat reklamační proces také elektronicky, prostřednictvím e-mailové komunikace, videohovoru nebo jiných prostředků vzdálené komunikace.

3.6. Nárok na náhradu škody uplatňuje Příkazce u Zasílatele písemně na základě Zasílatelům uznané reklamační proces.

3.7. Proces uplatnění náhrady škody včetně lhůty pro uplatnění nároku na náhradu škody a určení výše náhrady škody se dále řídí VOP Zasílatele.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 14. 6. 2021