



B&B Team, s. r. o.

Nánanská cesta 107, 943 01 Štúrovo

B&B Team, s.r.o.

Reklamačný poriadok

team s.r.o.



Spoločnosť B&B Team, s.r.o.

so sídlom: Nánanská 107, Štúrovo, 943 01

IČO: 36567728

zapísanej v Obchodnom registri Okresného Súdu Nitra, odd.: Sro, vl.c.: 16179/N
vydáva podľa vybraných ustanovení Obchodného a Občianskeho zákonníka tento
Reklamačný poriadok

Článok 1

Základné ustanovenia

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

Článok 2

Pojmy

Dopravca: Spoločnosť B&B Team, s.r.o. so sídlom: Nánanská 107, Štúrovo, 943 01

Prepravca – odosielateľ alebo príjemca zásielky; uzatvára s dopravcom Zmluvu o preprave
veci/tovaru

Odosielateľ - organizácia alebo osoba, od ktorej je vec/tovar prevzatý, Príjemca – organizácia alebo osoba,
ktorej je vec/tovar podľa Zmluvy o preprave určená.

Článok 3

Náležitosti reklamácie

1. Reklamujúci podáva reklamáciu písomne zaslaním poštou na adresu sídla spoločnosti dopravcu alebo elektronickou formou na email oddelenia dopravy dopravcu (spedition@bbteam.org alebo bolya@bbteam.org).

2. Podanie reklamácie je dopravcom evidované v zmysle štandardného postupu pri doručenej pošte cez sekretariát spoločnosti a ďalej postúpená na riešenie oddelením dopravy.

O prevzatí reklamácie spoločnosťou a o jej obsahu vydá dopravca prostredníctvom oddelenia dopravy reklamujúcemu písomné potvrdenie v stanovenej lehote formou formuláru kvality Zaznam_o_nezhode. O spôsobe vybavenia reklamácie bude reklamujúci oboznámený písomnou formou spolu s vyššie uvedeným FK. Ďalší interný postup riešenia reklamácie dopravcu je uvedený v dokumentácii v prepravnom poriadku ktorý je duševným vlastníctvom dopravcu.

Toto písomné potvrdenie vydá dopravca reklamujúcemu 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 a pod.) ktoré je reklamujúci povinný obstaráť na vlastné náklady. Reklamujúci je ďalej povinný uviesť aj nároky, ktoré týmto spôsobom voci spoločnosti dopravcu uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu spoločnosti.

4. Každá reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú reklamujúci žiada zaslať vybavenie reklamácie, názov jeho penazného ústavu s uvedením čísla účtu,



- číslo Zmluvy o preprave, prípadne číslo Objednávky prepravy
- predmet reklamácie,
- stručné zdôvodnenie nárokov,
- súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov,
- dátum vzniku situácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie na reklamáciu a dátum uplatnenia reklamácie,
- podpis a odtlačok pečiatky reklamujúceho (okrem elektronickej formy).

5. Reklamujúci je povinný poskytnúť dopravcovi všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Ak dopravca 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/predĺženie 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. Pokiaľ reklamujúci v uvedenej lehote nevytkne dopravcovi zistenú skutočnosť, zaniká jeho právo na uplatnenie reklamácie.

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

Článok 4

Zodpovednosť dopravcu

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

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

2. 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:

- a) odosielateľom, príjemcom alebo vlastníkom zásielky,
- b) vadou alebo prirodzenou povahou obsahu zásielky vrátane obvyklého úbytku, alebo
- c) vadným obalom, na ktorý dopravca upozornil odosielateľa pri prevzatí zásielky na prepravu, a ak bol vydaný nákladný alebo dodací list, bola v nom 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.

3. Dopravca je povinný urýchlene podať odosielateľovi správu o škode na zásielke vzniknutej do jej odovzdania príjemcovi. Ak však príjemca nadobudol právo na vydanie zásielky, je povinný túto správu podať príjemcovi. Dopravca zodpovedá za škodu spôsobenú odosielateľovi alebo príjemcovi porušením tejto povinnosti.

4. 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.

5. Dopravca sa nemôže dovoliavať 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.

6. 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.

7. Náhrada škody na zásielke sa určuje z hodnoty zásielky v mieste a čase jej prevzatia na prepravu podľa hodnoty deklarovanej v Zmluve o preprave, nákladnom liste, dodacom liste, vo faktúre alebo na inom sprievodnom dokumente.

8. Dopravca Spoločnosť B&B Team, s.r.o. je poistený pre prípady škody na prepravovanej veci/tovare. Toto poistenie sa vzťahuje na zodpovednosť za škodu spôsobenú na veciach, ktoré dopravca prevzal v súvislosti s prepravou zásielok. Túto oblasť ďalej rieši Prepravný poriadok.



Článok 5

Rozsah náhrady

9. Pri strate alebo zničení zásielky je dopravca povinný nahradiť cenu, ktorú zásielka mala v čase, keď bola odovzdaná dopravcovi. Cena zásielky musí byť uvedená v Zmluve o preprave, nákladovom alebo dodacom liste, resp. v inom relevantnom dokumente, ktorý sprevádza zásielku. 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.

10. Ak dopravca má podľa ustanovení tohto Reklamačného poriadku povinnosť nahradiť škodu za úplnú alebo čiastočnú stratu zásielky, alebo úplné alebo čiastočné poškodenie 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.

11. Náhrada škody nesmie presahovať hodnotu 33.193,92 € (1.000.000,- Sk), pokiaľ nie je dohodnutá v Zmluve o preprave iná hodnota v zmysle osobitného pripoistenia.

Článok 6

Vybavenie reklamácie

1. Dopravca vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však:

· do 30 dní od jej prijatia, ak sa jedná o :

- formálne chyby,
- neoprávnená fakturácia (neuskutočnená preprava, duplicita),
- chyby v dohodnutých cenách,
- nesprávny režim DPH.

· do 100 dní, ak sa jedná o reklamáciu straty alebo zničenia tovaru, škody na tovare a nedodržanie dodacej lehoty.

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

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

3. Zamietnutie reklamácie, ukončenie reklamačného konania vrátane konečného návrhu jeho vysporiadania bude prostredníctvom oddelenia dopravy dopravcu oznámené písomne reklamujúcemu na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamacii.

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

Článok 7

Ostatné ustanovenia reklamačného poriadku

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania a účinnosť dňa 1.11.2011.

2. Dátumom účinnosti tohto Reklamačného poriadku končí platnosť a účinnosť prechádzajúceho Reklamačného poriadku dopravcu.

3. Práva a povinnosti dopravcu a prepravcu neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka v platnom znení.

V Štúrove, dňa 1.11.2011

Meno a priezvisko štatutárneho zástupcu: **Bóly Peter**

