

Odpovědnost, pojištění a reklamace

Odpovědnost dopravce za poškození či ztrátu zásilky během přepravy upravují mezinárodní úmluvy:

- úmluva CMR pro silniční přepravu, která omezuje odpovědnost dopravce na částku 10 EUR za 1 kg poškozeného či ztraceného zboží
- Montrealská úmluva pro leteckou přepravu, která omezuje odpovědnost dopravce na částku 23 USD za 1 kg poškozeného či ztraceného zboží

Doporučujeme tedy zvážit hodnotu a charakter zásilky a případně ji připojistit nad výše uvedené limity. Pojištění se vztahuje pouze k přepravované zásilce (nelze tedy nárokovat např. ušlý zisk).

- reklamaci vůči konkrétnímu přepravci uplatňuje naše společnost.
- jako podklad pro reklamaci slouží zapsaná výhrada na doručovacím protokolu a pořízená fotodokumentace. Bez sepsání výhrady na doručovací protokol nebude reklamace akceptována.
- reklamaci u naší společnosti je nutné podat nejpozději následující pracovní den po doručení a to písemnou formou na email euroexpres@euroexpresczech.cz. Později podanou reklamaci již nebudeme schopni u přepravce uplatnit.
- poškozenou zásilku (včetně původního obalu) je nutné až do vyřízení celé reklamace ponechat ve stavu, v jakém byla převzata a nijak s ní nemanipulovat, neopravovat apod.
- v případě ztráty nebo nedoručení zásilky, je objednatel povinen naši společnost o této skutečnosti informovat a to nejpozději do 5 dnů od jejího předpokládaného termínu doručení.
- pokud v řádném termínu neobdržíme podklady nutné pro uplatnění reklamace u přepravce, bude reklamace ukončena pro nesoučinnost.

Podklady pro reklamaci

- potvrzení o vyzvednutí zásilky
- zápis výhrady na doručovacím protokolu
- fotodokumentace poškozené zásilky
- vyčíslení výše vzniklé škody
- doklad o pořizovací ceně zboží