

# Reklamační řád

Wereldo.com, s.r.o.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) upravuje postup při reklamaci Služeb poskytovaných společností Wereldo.com, s.r.o., IČO: 07640617, se sídlem Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 109279 (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 Zasílateltem při poskytování Služeb.
- 2.3. Příkazce je povinen zajistit, že si Příjemce při převzetí Zásilku 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. Reklamace musí být provedena písemně, prostřednictvím e-mailu zaslání na adresu [info@wereldo.com](mailto:info@wereldo.com). V reklamaci musí být uvedeno označení příslušné Smlouvy, předmětné Zásilky a

popis škody na Zásilce, včetně jejího rozsahu.

- 3.3. Příkazce je povinen umožnit Zásílateli, 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 Zásílatele likvidována nebo po rozbalení přepravována na jiné místo. U poškozených Zásilek je Příkazce i Příjemce povinen umožnit ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny Zásílatele. Zásílatel 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 reklamáce Příkazcem uplatněna řádně a včas v souladu s podmínkami uvedenými v tomto Reklamačním řádu, Zásílatel se k reklamaci vyjádří do 30 dnů od data jejího uplatnění.
- 3.5. Zásílatel je oprávněn vyřizovat reklamáce také elektronicky, prostřednictvím e-mailové komunikace, videohovoru nebo jiných prostředků vzdálené komunikace.
- 3.6. Nárok na náhradu škody uplatňuje Příkazce u Zásílatele písemně na základě Zásílatelem uznané reklamáce.
- 3.7. Proces uplatnění náhrady škody včetně lhůty pro uplatnění nároku na náhradu škody a určení výše náhrady škody se dále řídí VOP Zásílatele.