

ПОРЯДОК РЕКЛАМАЦИЙ

ICTS Logistic s.r.o.

I. Идентификация перевозчика

ICTS Logistic s.r.o.

Tučkova 16396/9, 821 05 Bratislava – mestská časť Ružinov, Slovenská republika

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 77404/B

IČO: 46434216

DIČ: 2023396276

IČ DPH: SK2023396276

E-mail: info@icts-logistic.eu

Тел.: +421 917 839 368

(далее — «Перевозчик»)

II. Цель и сфера применения

Настоящий Порядок рекламаций (далее — «ПР») регулирует способ и условия реализации прав из недостатков услуг, возмещения ущерба, утраты или повреждения отправки и процедуру рассмотрения рекламаций в соответствии с правовым порядком Словацкой Республики и Европейского Союза, в частности:

- Закон № 513/1991 Zb. Торговый кодекс в действующей редакции;
- Закон № 40/1964 Zb. Гражданский кодекс в действующей редакции;
- Закон № 108/2024 Z. z. о защите потребителей;
- Конвенция о договоре международной дорожной перевозки грузов (CMR), Указ МИД № 11/1975 Zb.

Настоящий ПР распространяется на все транспортные, логистические, экспедиторские и таможенные услуги, оказываемые Перевозчиком, как для предпринимателей (B2B), так и для потребителей (B2C).

III. Термины и определения

Перевозчик — ICTS Logistic s.r.o., поставщик транспортных, логистических, экспедиторских и таможенных услуг.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, которое заказывает у Перевозчика оказание услуги. Заказчиком может быть предприниматель (B2B) или потребитель (B2C).

Отправка — вещь или совокупность вещей, принятых Перевозчиком к перевозке на основании договора перевозки.

Рекламация — письменное заявление прав Заказчика из недостатков оказанной услуги, утраты, повреждения или задержки отправки.

Транспортный документ — накладная CMR, товарная накладная или иной документ, подтверждающий приём отправки к перевозке.

IV. Ответственность Перевозчика за ущерб

4.1 Объем ответственности

Перевозчик несёт ответственность за ущерб, возникший вследствие утраты, повреждения или задержки отправки в ходе перевозки, с момента приёма отправки до её выдачи получателю.

4.2 Ограничение возмещения ущерба

Международная перевозка (CMR): Возмещение ущерба ограничено суммой 8,33 SDR за килограмм брутто-массы утраченной или повреждённой отправки, если иное не установлено

специальными предписаниями или письменным соглашением.

Внутренняя перевозка: Возмещение ущерба ограничено фактической стоимостью отправки, максимально — 10 000 EUR на одно страховое событие, если заранее письменно не согласована более высокая страховая стоимость.

4.3 Исключение ответственности

Перевозчик не несёт ответственности за:

- упущенную выгоду;
- косвенные или последующие убытки;
- штрафные убытки;
- репутационные или коммерческие потери.

Перевозчик не несёт ответственности за ущерб, причинённый:

- форс-мажором;
- свойствами отправки;
- ненадлежащей упаковкой;
- действиями отправителя или получателя;
- указаниями Заказчика, которые были неполными, неточными или неправильными.

Под форс-мажором понимаются, в частности, стихийные бедствия (наводнения, землетрясения, штормы), военные действия, террористические акты, всеобщие забастовки, эпидемии, решения государственных органов (например, закрытие границ или дорог) или иные обстоятельства, которые Перевозчик не мог предвидеть или повлиять на них.

V. Подача рекламации

5.1 Способ подачи

Рекламация подаётся письменно или в электронной форме без промедления по следующим контактным данным:

E-mail: info@icts-logistic.eu

Почтовый адрес: ICTS Logistic s.r.o., Tučkova 16396/9, 821 05 Bratislava – mestská časť Ružinov

Тел.: +421 917 839 368

5.2 Обязательные реквизиты рекламации

Рекламация должна содержать:

- идентификацию Заказчика (наименование/имя, адрес, контактные данные);
- номер заказа или договора перевозки;
- номер транспортного документа (CMR, товарная накладная);
- описание недостатка, ущерба или задержки;
- объём и размер заявляемого требования;
- копию транспортного документа с замечаниями.

Рекомендуется приложить фотодокументацию и иные подтверждающие материалы (счёт-фактура, оценочный отчёт и т. п.).

5.3 Обязанности получателя при приёмке отправки

Получатель обязан при приёмке проверить состояние отправки, количество мест и целостность упаковки. При обнаружении недостатков получатель обязан немедленно занести замечания в транспортный документ и уведомить Перевозчика.

VI. Сроки подачи

6.1 Сроки уведомления о недостатках

Видимое повреждение или недостача: немедленно при приёмке отправки — занести замечания в транспортный документ.

Скрытое повреждение или недостача: не позднее 7 дней с момента доставки отправки.

Задержка доставки: не позднее 21 дня с момента доставки отправки.

6.2 Сроки давности

Внутренняя перевозка: требования должны быть предъявлены в течение 6 месяцев с момента выдачи отправки или её приёма к перевозке.

Международная перевозка (CMR): срок давности — 1 год; при умышленном нарушении или грубой небрежности — 3 года.

Для потребителей также применяются законные права согласно Закону № 108/2024 Z. z. о защите потребителей.

При несоблюдении указанных сроков требование Заказчика может быть утрачено.

VII. Рассмотрение рекламации

7.1 Подтверждение получения

Перевозчик подтверждает получение рекламации незамедлительно после её доставки.

7.2 Сроки рассмотрения

Перевозчик рассмотрит рекламацию без промедления, но не позднее:

- в течение 30 дней с момента получения — в случае формальных ошибок, необоснованной тарификации, ошибок в согласованных ценах или неправильного режима НДС;
- в течение 100 дней с момента получения — в случае рекламации утраты, уничтожения или повреждения отправки, или нарушения срока доставки.

Если Заказчиком является потребитель, рекламация будет рассмотрена в течение 30 дней со дня её подачи в соответствии с § 20g Закона № 108/2024 Z. z. о защите потребителей.

7.3 Способы разрешения

Рекламация может быть разрешена путём:

- устранения недостатка (повторного оказания услуги);
- соразмерной скидки с цены;
- возмещения ущерба;
- отклонения с письменным обоснованием.

7.4 Отклонение рекламации

Перевозчик вправе отклонить рекламацию, если:

- она подана лицом, не являющимся уполномоченным лицом;
- рекламация не подана в установленные сроки и не соответствует настоящему ПР;
- по данному делу начато судебное или арбитражное разбирательство, или по делу вынесено вступившее в силу решение компетентного органа.

Об отклонении рекламации Перевозчик уведомляет Заказчика письменно по адресу, указанному в рекламации.

VIII. Права потребителей

В случае договоров, заключённых с потребителями (физическими лицами — непредпринимателями), потребитель имеет следующие права в соответствии с Законом № 108/2024 Z. z. о защите потребителей:

- право на отказ от договора в течение 14 дней без указания причины (если не исключено согласно § 19, например, при услугах, начатых по прямому запросу потребителя до истечения срока);

- право на рекламацию недостатков оказанной услуги в законные сроки;
- право подать жалобу в Словацкую торговую инспекцию (SOI);
- право воспользоваться платформой альтернативного разрешения споров (ADR/ODR) Европейской комиссии: <https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

Подробности об отказе от договора, порядке рекламации и образце заявления об отказе изложены в Общих условиях и на веб-сайте компании.

IX. Связь с другими документами

Настоящий Порядок рекламаций является неотъемлемой частью Общих условий (ОУ) компании ICTS Logistic s.r.o.

Положения настоящего ПР толкуются в соответствии с:

- Общими условиями (ОУ);
- Транспортным порядком автомобильной грузовой перевозки;
- Политикой обработки персональных данных (GDPR).

Указанные документы доступны на веб-сайте Перевозчика: www.icts-logistic.eu

X. Заключительные положения

10.1 Настоящий Порядок рекламаций опубликован на веб-сайте Перевозчика www.icts-logistic.eu и доступен также по месту нахождения Перевозчика.

10.2 Перевозчик оставляет за собой право в любое время изменить и/или дополнить настоящий Порядок рекламаций. Изменения и дополнения вступают в силу с даты их публикации на веб-сайте Перевозчика.

10.3 В случае невозможности достижения соглашения споры разрешаются судами Словацкой Республики по месту нахождения Перевозчика, если законодательство не устанавливает иное.

10.4 Объём ответственности и её ограничения, установленные в настоящем ПР, определены с учётом страховой ёмкости, технической базы и эксплуатационных условий компании ICTS Logistic s.r.o. и не могут быть перенесены на другого поставщика услуг без корректировки.

Дата вступления в силу: 01.03.2026

Утвердила: Iryna Kurlyak

Должность: konateľ (управляющий директор)

Подпись: _____