

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ICTS Logistic s.r.o.

I. Identifikácia dopravcu

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
Tel.: +421 917 839 368

(ďalej len „Dopravca“)

II. Účel a rozsah pôsobnosti

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) upravuje spôsob a podmienky uplatňovania práv z vád služieb, náhrady škody, straty alebo poškodenia zásielky a postup pri vybavovaní reklamácií v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä podľa:

- zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
- zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
- zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa;
- Dohovoru o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave (CMR), vyhláška MZV č. 11/1975 Zb.

Tento RP sa vzťahuje na všetky prepravné, logistické, zasielateľské a colné služby poskytované Dopravcom, a to pre podnikateľov (B2B) aj spotrebiteľov (B2C).

III. Pojmy a definície

Dopravca – ICTS Logistic s.r.o., poskytovateľ prepravných, logistických, zasielateľských a colných služieb.

Objednávateľ – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá si u Dopravcu objedná poskytnutie služby. Objednávateľom môže byť podnikateľ (B2B) alebo spotrebiteľ (B2C).

Zásielka – vec alebo súbor vecí prevzatých Dopravcom na prepravu na základe prepravnej zmluvy.

Reklamácia – písomné uplatnenie práv Objednávateľa z vád poskytnutej služby, straty, poškodenia alebo oneškorenia zásielky.

Prepravný doklad – CMR nákladný list, dodací list alebo iný doklad potvrdzujúci prevzatie zásielky na prepravu.

IV. Zodpovednosť Dopravcu za škodu

4.1 Rozsah zodpovednosti

Dopravca zodpovedá za škodu vzniknutú stratou, poškodením alebo oneškorením zásielky počas prepravy, a to od okamihu prevzatia zásielky až do jej vydania príjemcovi.

4.2 Obmedzenie náhrady škody

Medzinárodná doprava (CMR): Náhrada škody je obmedzená sumou 8,33 SDR za kilogram hrubej hmotnosti chýbajúcej alebo poškodenej zásielky, ak osobitné predpisy alebo písomná dohoda nestanovia inak.

Vnútroštátna doprava: Náhrada škody je obmedzená najvyššie do výšky skutočnej hodnoty zásielky, maximálne však do výšky 10 000 EUR na jednu škodovú udalosť, ak nebola vopred písomne dohodnutá vyššia poisťovná hodnota.

4.3 Vylúčenie zodpovednosti

Dopravca nezodpovedá za:

- ušlý zisk;
- následné alebo nepriame škody;
- sankčné škody;
- reputačné alebo obchodné straty.

Dopravca nezodpovedá za škodu spôsobenú:

- vyššou mocou;
- povahou zásielky;
- nevhodným balením;
- konaním odosielateľa alebo príjemcu;
- pokynmi Objednávateľa, ktoré boli neúplné, nepresné alebo nesprávne.

Za vyššiu moc sa považujú najmä prírodné katastrofy (povodne, zemetrasenia, búrky), vojnové udalosti, teroristické útoky, všeobecné štrajky, epidémie, rozhodnutia verejných orgánov (napr. uzávierky hraníc alebo ciest) alebo iné okolnosti, ktoré Dopravca nemohol predvídať ani ovplyvniť.

V. Uplatnenie reklamácie

5.1 Spôsob uplatnenia

Reklamáciu je potrebné uplatniť písomne alebo elektronicky bez zbytočného odkladu na nasledujúce kontaktné údaje:

E-mail: info@icts-logistic.eu

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

Telefón: +421 917 839 368

5.2 Náležitosti reklamácie

Reklamácia musí obsahovať:

- identifikáciu Objednávateľa (meno/obchodné meno, adresa, kontaktné údaje);
- číslo objednávky alebo prepravnej zmluvy;
- číslo prepravného dokladu (CMR, dodací list);
- opis vady, škody alebo oneškorenia;
- rozsah a výšku uplatňovaného nároku;
- kópiu prepravného dokladu s prípadnými výhradami.

Odporúča sa priložiť fotodokumentáciu a ďalšie dôkazné materiály (faktúra, oceňovacia správa a pod.).

5.3 Povinnosti príjemcu pri prevzatí zásielky

Príjemca je povinný pri prevzatí zásielky skontrolovať jej stav, počet kusov a nepoškodenosť obalu. V prípade zistených väd je povinný ihneď zapísať výhrady do prepravného dokladu a oznámiť to Dopravcovi.

VI. Lehoty na uplatnenie

6.1 Lehoty na oznámenie väd

Viditeľné poškodenie alebo úbytok: ihneď pri prevzatí zásielky – zapísať výhrady do prepravného dokladu.

Skryté poškodenie alebo úbytok: najneskôr do 7 dní od doručenia zásielky.

Oneškorenie dodania: najneskôr do 21 dní od doručenia zásielky.

6.2 Premlčacie lehoty

Vnútroštátna doprava: Nároky musia byť uplatnené do 6 mesiacov od vydania zásielky alebo od jej prevzatia na prepravu.

Medzinárodná doprava (CMR): Premlčacia doba je 1 rok; pri úmyselnom porušení alebo hrubej nedbanlivosti 3 roky.

Pri spotrebiteľoch sa uplatňujú aj zákonné práva podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Pri nedodržaní uvedených lehôt môže nárok Objednávateľa zaniknúť.

VII. Vybavenie reklamácie

7.1 Potvrdenie prijatia

Dopravca potvrdí prijatie reklamácie bezodkladne po jej doručení.

7.2 Lehoty na vybavenie

Dopravca vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však:

- do 30 dní od jej prijatia, ak ide o formálne chyby, neoprávnenú fakturáciu, chyby v dohodnutých cenách alebo nesprávny režim DPH;
- do 100 dní od jej prijatia, ak ide o reklamáciu straty, zničenia alebo poškodenia zásielky, alebo nedodržanie dodacej lehoty.

Ak je Objednávateľom spotrebiteľ, reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia podľa § 20g zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

7.3 Spôsob vybavenia

Reklamácia môže byť vybavená:

- odstránením vady (opakovaným vykonaním služby);
- primeranou zľavou z ceny;
- náhradou škody;
- zamietnutím s písomným odôvodnením.

7.4 Zamietnutie reklamácie

Dopravca má právo reklamáciu zamietnuť, ak:

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

Zamietnutie reklamácie Dopravca oznámi Objednávateľovi písomne na adresu uvedenú v reklamáci.

VIII. Spotrebiteľské práva

V prípade zmlúv uzatvorených so spotrebiteľmi (fyzickými osobami – nepodnikateľmi) má spotrebiteľ nasledovné práva podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa:

- právo na odstúpenie od zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu (ak nie je vylúčené podľa § 19, napr. pri službách začatých na výslovnú žiadosť spotrebiteľa pred uplynutím lehoty);
- právo na reklamáciu vady poskytnutej služby v zákonných lehotách;
- právo podať sťažnosť na Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI);
- právo využiť platformu alternatívneho riešenia sporov (ADR/ODR) Európskej komisie:
<https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

Podrobnosti o odstúpení od zmluvy, reklamáci a vzorovom formulári odstúpenia sú uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach a na webovej stránke spoločnosti.

IX. Vzťah k iným dokumentom

Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok (VOP) spoločnosti ICTS Logistic s.r.o.

Ustanovenia tohto RP sa vykladajú v súlade s:

- Všeobecnými obchodnými podmienkami (VOP);
- Prepravným poriadkom cestnej nákladnej dopravy;
- Zásadami spracovania osobných údajov (GDPR).

Uvedené dokumenty sú dostupné na webovom sídle Dopravcu: www.icts-logistic.eu

X. Záverečné ustanovenia

10.1 Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Dopravcu www.icts-logistic.eu a je k dispozícii aj v sídle Dopravcu.

10.2 Dopravca si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť tento reklamačný poriadok. Zmeny a doplnky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na webovom sídle Dopravcu.

10.3 V prípade, že nie je možné dosiahnuť dohodu, spory riešia súdy Slovenskej republiky podľa sídla Dopravcu, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

10.4 Rozsah zodpovednosti a jej obmedzenia uvedené v tomto RP sú stanovené s ohľadom na poistnú kapacitu, technickú základňu a prevádzkové podmienky spoločnosti ICTS Logistic s.r.o. a nemôžu byť bez úpravy prenesené na iného poskytovateľa služieb.

Dátum účinnosti: 01.03.2026

Schválil (meno a priezvisko): Iryna Kurlyak

Funkcia: konateľ

Podpis: _____

