

## Reklamační řád

1.1 Pokud je příkazce (popř. jiná osoba za podmínek uvedených níže) přesvědčen, že ze strany UPS došlo k vadnému plnění nebo jinému porušení těchto Podmínek, smlouvy o poskytování služeb nebo zákona, je oprávněn uplatnit svá práva reklamací v souladu s tímto Reklamačním řádem. Reklamací je možné uplatnit zejména:

- (i) poškození balíku (zásilky);
- (ii) ztrátu balíku (zásilky);
- (iii) nepřijetí platby dobírkou (pokud byla sjednána);
- (iv) jiná porušení povinností ze strany UPS.

1.2. Reklamaci je oprávněn uplatnit příkazce (osoba, která s UPS uzavřela příslušnou smlouvu), kterým je zpravidla odesílatel, nebo jeho pověřený zástupce. Nadto je reklamaci oprávněn uplatnit též adresát, pakliže má příkazce zřízen účet na webu UPS a takový postup v rámci svého účtu umožňuje. V takovém případě se předpokládá pověření adresáta ze strany příkazce a adresát jedná vlastním jménem na účet příkazce.

1.3. Reklamace je možné podávat zejména v elektronické formě, a to prostřednictvím webového formuláře dostupného na <https://www.ups.com/cz/cs/support/file-a-claim.page>. Oprávněná osoba je v takovém případě povinna řádně vyplnit příslušný formulář a uvést povinné údaje, přičemž mohou být požadovány zejména:

- (i) specifikace balíku (zásilky) – sledovací číslo, hmotnost, kontaktní údaje příjemce;
- (ii) vztah oprávněné osoby k balíku (odesílatel, příjemce, jiný vztah);
- (iii) důvod reklamace (poškození, ztráta, nepřijetí platby dobírkou);
- (iv) popis obsahu balíku (např. sériová čísla, obchodní značka, velikosti, barva a množství zboží);
- (v) podpůrná dokumentace pro reklamaci dle odst. 1.8 níže.

1.4. Reklamace je v takovém případě uskutečněna řádným odesláním a potvrzením příslušného formuláře.

1.5. Vzhledem k tomu, že služby dle těchto Podmínek nejsou veřejně nabízeny na provozovnách UPS a uzavírání smluv je realizováno zpravidla výhradně prostřednictvím webového formuláře, nejsou provozovny UPS zařízeny pro účely jednání s veřejností. Reklamace jsou proto vyřizovány v elektronické formě a uplatnění reklamací na provozovnách UPS je proto omezeno, Reklamace je oprávněn na provozovně uplatňovat pouze příkazce, který je spotřebitelem, a to výhradně na této provozovně:

**United Parcel Service Czech Republic s.r.o., Ke Kopanině 559, 252 67 Tuchoměřice**

1.6. Reklamací je spotřebitel na provozovně oprávněn uplatnit osobně v úředních hodinách (viz výše) nebo písemným oznámením. Oprávněná osoba je k reklamaci povinna připojit informace dle odst. 1.3 výše.

1.7. Řádné podání reklamací je oprávněné osobě na jí sdělený kontaktní e-mail potvrzeno ze strany UPS. Při osobní reklamaci vydá UPS oprávněné osobě na žádost písemné potvrzení.

1.8. UPS je oprávněna požadovat pro účely vyřízení reklamací podpůrnou dokumentaci, a to zejména ve formě specifikace obsahu balíku a jeho poškození, fotodokumentace, doklad o koupi nebo vlastnictví. Podrobné podmínky jsou uvedeny na: <https://www.ups.com/cz/cs/support/file-a-claim/supporting-documents.page>. UPS je rovněž oprávněna uskutečnit fyzickou kontrolu balíku a jeho obsahu.

1.9. V případě, že je reklamováno poškození nebo ztráta obsahu (nebo části obsahu) balíku, je příkazce povinen zajistit, aby byly provedena fotodokumentace balíku, příp. poškozeného obalu a poškozeného obsahu bezprostředně po převzetí balíku příjemcem. Příkazce je dále povinen zajistit pro účely fyzické kontroly zajistit, aby byl balík a jeho obsah uschován až do vyřízení reklamací, popřípadě až do vyřešení sporu z reklamací. V opačném případě ztrácí příkazce reklamované nároky z vadného plnění; tímto ujednáním nejsou dotčena práva příkazce, která může mít podle Pravidel úmluv nebo jiných kogentních vnitrostátních právních předpisů.

1.10. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Zasilatelských podmínek UPS. Všechny termíny psané velkými písmeny budou mít stejný význam dle Zasilatelských podmínek UPS.