

Co dělat v případě, že doručená zásilka přišla poškozená?

Poškozená zásilka

V případě, že vám byla doručena zásilka v poškozeném stavu, doporučujeme postupovat následovně:

Česká pošta

Pokud po převzetí zásilky dodatečně zjistíte poškození obsahu nebo jeho neúplnost, můžete uplatnit reklamaci na kterékoliv pobočce České pošty. Reklamační řízení je nutné zahájit nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky (u vnitrostátních zásilek).

DPD

Při převzetí zásilky doporučujeme vždy zkontrolovat její stav. V případě viditelného poškození zásilku nepřebírejte. Reklamaci je následně nutné uplatnit prostřednictvím online formuláře na stránkách přepravce.

Nevyzvednuté zásilky

V případě vytvoření objednávky dochází k uzavření kupní smlouvy. Pokud si zákazník zásilku nepřeveze, dochází k porušení povinností vyplývajících z § 2118 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Vyhrazujeme si proto právo účtovat náhradu nákladů spojených s nevyzvednutou zásilkou, zahrnující zejména poštovné, balné a administrativní zpracování objednávky. Tato částka je stanovena paušálně ve výši 150 Kč.