

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ARAMEX CZ, s.r.o.

- 1.1. Tímto reklamačním řádem společnosti ARAMEX CZ, s.r.o., IČO 27158152, sídlem Ke Kopanině 577, 252 67 Tuchoměřice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 100721 (dále jen jako „**Společnost**“) splňuje svoji povinnost ji stanovenou v ustanovení § 13 § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, dle které je Společnost, jako prodávající, povinna řádně informovat její klienty, jako spotřebitele, o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění („**reklamace**“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na všechny služby poskytované Společností.
- 1.3. Reklamaci Služeb či reklamaci nesprávně vyměřené odměny za služby Společnosti může klient uplatnit prostřednictvím písemného podání zaslaného na adresu Společnosti, tj. na adresu Ke Kopanině 577, 252 67 Tuchoměřice nebo prostřednictvím elektronické podatelny PRGCustomerService@aramex.com, a to ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne data doručení zásilky v případě, že je zásilka poškozena, ve lhůtě 7 kalendářních dnů ode dne předpokládaného data doručení v případě, že byla zásilka ztracena, nebo ve lhůtě 30 kalendářních dnů, rozporuje-li klient nesprávně vyměřenou odměnu za služby Společnosti.
- 1.4. Na základě doručené reklamace klienta vystaví Společnost klientovi potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; po skončení reklamačního řízení informuje Společnost klienta o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně o důvodu zamítnutí reklamace.
- 1.5. Společnost je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. V případě, že k vyřízení reklamace bude potřeba součinnost klienta, např. poskytnutí relevantních dokumentů, se doba pro vyřízení reklamace přiměřeně prodlužuje o dobu, kdy byla ze strany klienta součinnost poskytována.
- 1.6. Bude-li reklamace klienta vyřízena jako oprávněná přijme Společnost všechna nezbytná nápravná opatření s ohledem na povahu reklamace. Tato nápravná opatření mohou zahrnovat s ohledem na povahu služby poskytované Společností např. vrácení celé či části odměny za služby Společnosti, podání opravných prostředků vůči příslušnému celnímu úřadu, vrácení uhrazeného Celního dluhu nebo daně atd.
- 1.7. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, bude klient písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 1.8. Aktuální znění tohoto Reklamačního řádu je účinné od 1.9.2023.