

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Austromar odmítá reklamace škody na zásilkách, které byly způsobené nevhodným značením zásilek a nedostatečným balením, které neodolalo namáhání kusové kombinované (multimodální) zámořské přepravy. Austromar nenese odpovědnost za škody z titulu závad balení zásilky, které vzniknou v průběhu přepravy.

I. Uplatnění reklamace

- Limit odpovědnosti rejdaře je dán mezinárodními úmluvami – takové krytí obvykle nekryje v plné výši obchodní rizika, a proto Austromar nabízí všem zákazníkům výhodné pojištění nad rámec odpovědnosti rejdaře pro každou jednotlivou zásilku;
- Primárně platí, že pojištěné přepravní škody řeší pojišťovna;
- Uplatnění reklamace by mělo být v souladu s podmínkami pojišťovny, která konkrétní přepravu pojistila;
- Podle výše škody je účelné, aby poškozený měl s pojišťovnou projednáno eventuelní vyslání havarijního komisaře při zjištění škody na zásilce;
- Oznámení o zjištěné škodě/pojistné události musí poškozený provést písemně a neprodleně po jejím zjištění. V písemném oznámení uvede technickou a finanční specifikaci škody, včetně nároku, který uplatňuje;
- K písemnému oznámení reklamující doloží:
 - Náložný list, konosament aj. doklady o přepravě a uskladnění;
 - Podepsaný doklad o převzetí zásilky;
 - Obchodní fakturu na zásilku;
 - Balící list (obsahující počet kusů, rozměry a hmotnost);
 - Kopii kontraktu/dohody s přesným popisem balení zásilky;
 - Pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát;
 - Zprávu nezávislého inspektora;
 - Datovanou fotodokumentaci škody v místě jejího zjištění, případně stavu zásilky v dopravním prostředku, aby bylo patrné ložení a fixace nákladu v dopravním prostředku, stavu obalů, fixace výrobků a jejich stavu a škody;

Doklady výše uvedené je třeba předložit neprodleně, a to tak, aby mohly být využity před uplynutím promlčecí lhůty práva na náhradu škody z přepravy.

II. Zábrana přepravních škod

Odesílatel je povinen podat zásilku k přepravě řádně zabalenou a označenou. Přepravní obal pro řádné balení musí:

- Umožňovat bezpečnou a optimální manipulaci, přepravu a skladování výrobku;
- Chránit okolí před vlivem výrobku (spolu přepravované zásilky, manipulanty);
- Včetně vnějšího (např. stažení stahovací nebo lepící páskou) a vnitřního zajištění (fixace a bariérová ochrana výrobku v obalu), chránit výrobek před negativním působením mechanických a klimatických vnějších vlivů;
- Poskytovat informace o určení (adresu příjemce, případně odesilatele a při dělených zásilkách identifikaci celé zásilky), o manipulaci (manipulační značky po svislých obvodových stranách) a tam, kde to je přepravními předpisy předepsáno i o charakteru obsahu (např. nebezpečné zboží);
- Konstruktí, materiálem a dimenzováním včetně vnějšího a vnitřního zajištění být v souladu s nároky výrobku a riziky přepravní trasy a řetězce.

Základní podmínkou tvorby řádného přepravního balení je výrobcův předpis pro balení daného výrobku. Ten, kromě vyčerpávajícího popisu jednotlivých činností balení (kompletace obalu, fixace a klimatické ochrany včetně uložení výrobku, uzavření a vnějšího zajištění obalu), musí obsahovat i technický výkres obalu, fixace výrobku v obalu a rozpisku s dimenzováním materiálu. Prostě všechno co je nutné pro zajištění reprodukovatelnosti provedení balení.

Každá manipulační jednotka zásilky musí být čitelně (na vzdálenost 0,6 m) a trvanlivě označena adresou místa určení, identifikací zásilky, případně číslem kusu v zásilce (nejlépe, u obalů tvaru kvádrů, na třech stranách).

Označení a čísla na B/L musí být úplně stejné jako na zásilce jinak přepravce nebude zodpovědný za záměnu nebo vydání jinému příjemci. V mnoha zemích je povinné, aby označení a čísla byla uvedena na B/L a na zbožíových manifestech a na balících listech.

Účelný je i předpis ložení v dopravních prostředcích neboť odesílatel má mít komplexní znalosti o odolnosti balení vůči přepravním rizikům.

Obdobně se musí přistupovat i v případě zásilky ve vyšších manipulačních (přepravních) celcích (paletových a kontejnerových) a případně celonákladových přepravách, kdy přesná identifikace ložení a fixace, nebo alespoň stanovené zásady ložení a fixace nákladu v dopravním nebo přepravním prostředku, přispívá k zábraně přepravních škod.

III. Škodní případ

Pro úspěšné řešení škodního případu jsou nutné znalosti:

- Informací uvedených ad I. a II.;
- Přepравního řetězce zásilky (předpokládaný a skutečný do místa zjištění škody);
- Skutečných přepravních podmínek zásilky, jak klimatických (zejména v námořní a letecké dopravě), tak stav pozemních dopravních cest a průběhu přepravy (např. havarie, nebo extrémní namáhání);
- Stavů obalových, dopravních a manipulačních prostředků, případně fixaci nákladu při nakládce a vykládce každého dopravního článku v přepravním řetězci;
- Škodní zápis musí obsahovat přesnou identifikaci - kde a kým byl proveden, přesný technický popis obalu, fixačního systému a škody na výrobku. Vše s uvedením datumu.

Při sledování příčin škody je důležitým informačním prostředkem datovaná fotografie s dostatečnou vypovídací schopností. Foto hromady poškozených obalových manipulačních jednotek nakupených na podlaze skladu po vykládce u příjemce zásilky, tuto plnou vypovídací schopnost nemá. Je třeba technické foto a to jak poškozených obalů tak fixačního systému a výrobků.

Jakmile kdokoli v procesu přepravy zjistí poškození obalů, ložení a fixace nákladu v dopravním prostředku, měl by udělat datovanou fotodokumentaci stavu nákladu přímo v dopravním nebo přepravním prostředku, aby zabránil spekulacím při hledání příčiny škody a zodpovědnosti za ní. Po té pak dokumentovat s datem provedení obalů, fixace a škody na výrobku.

IV. Různé

Křehké zboží - například elektronika, sklo, keramika, umělecké předměty a jiné zboží citlivé na rozbití, poškrábání, poškození mechaniky, protržení, pomačkání apod. vyžadují pro bezpečnou přepravu i zajištění vnitřní ochrany, tj.:

- Řádnou fixaci obsahu zásilky a použití dostatku tlumícího materiálu, aby se obsah nepohyboval/nepoškrábal/neponičil, když je se zásilkou manipulováno;
- Aby každá položka byla zabalena samostatně;
- Aby každá položka byla obklopena alespoň 5 cm tlumícího materiálu a umístěna alespoň 5 cm od stěn krabice/bedny. Zabráňuje se tak riziku vzájemného poškození či poškrábání a obsah se chrání před vibracemi a rázy, které mohou pocházet z vnějšího prostoru krabice/bedny a přenášet se do obsahu;
- Vzájemné oddělení položek a jejich oddělení od rohů, boků, horní a dolní strany krabice/bedny;
- Použití správného tlumícího materiálu kombinovaného s pevným vnějším přepravním obalem. Doporučený materiál k utlumení a ochraně: bublinková obalová fólie (malé nebo velké bublinkové fólie), nafukovatelné obaly (vzduchové sáčky), technické pěnové obaly, atd.;
- Přepravní obal odpovídal hmotnosti obsahu.

V. Příklad z praxe

Příklad z praxe o špatně zabaleném zboží, citace z reklamace příjemce na odesílatele.

+++ We were really surprised that this time that all of your boxes did not have the straw packaging inside the boxes around the bags to protect them?? This time in your warehouse your crew, they tried to fit more bags in the boxes, for example....in the past shipments they used to put 4 to 5 bags in one shipping box, now they are putting 7 to 8 bags in each shipping box, that's why we have many crystals damaged, because there is no straw packaging material around the bags (not in the bags) in the boxes. Also, you used plastic pallets instead of wood pallets, and because of the tremendous weight of the boxes (with more bags in each box) all of the plastic pallets were broken too! I hope that the shipment that you just shipped has straw packaging material in the boxes. +++