



## Obchodné podmienky služby Medzi Nami

(odosielanie zásielok cez mobilnú aplikáciu Zásielkovňa)

Účinnosť od 01.03.2021

### Obsah

1. Všeobecné ustanovenia.....	2
2. Základné pojmy.....	3
3. Parametre Zásielok.....	4
4. Podanie Zásielky.....	8
5. Doručenie Zásielky.....	9
6. Vrátenie Zásielky.....	11
7. Dobierka.....	13
8. Odmena Zásielkovne.....	14
9. Zodpovednosť za škodu.....	15
10. Náhrada škody.....	16
11. Informácie o spracovaní osobných údajov.....	18
12. Záverečné ustanovenia.....	19



## 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tieto obchodné podmienky (ďalej len „OP“) upravujú obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Zásielkovňa s. r. o., so sídlom Kopčianska 3338/82A 851 01 Bratislava, IČO: 48136999, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 105158/B (ďalej len „Zásielkovňa“) a odosielateľom zásielky (ďalej len „Odosielateľ“), za účelom dodania zásielky (ďalej len „Zásielka“). Tieto OP ďalej tiež upravujú právne vzťahy medzi Zásielkovňou a tretími osobami, pokiaľ sa ich obchodné a právne vzťahy Zásielkovne týkajú (napr. príjemcom zásielok).
- 1.2. Zásielkovňa poskytuje svoje služby na základe zasielateľskej/poštovej zmluvy (ďalej len „Zmluva“), uzatvorenej v zmysle § 26 Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách. Zmluva vzniká prevzatím Zásielky v mieste podania Zásielky (ďalej len „Miesto odoslania“), ak v Zmluve nie je určený skorší dátum jej vzniku.
- 1.3. Zásielkovňa sa Zmluvou zaväzuje Odosielateľovi, že mu v zmysle týchto OP zabezpečí dodanie Zásielky z Miesta odoslania do miesta dodania uvedeného v adrese (ďalej len „Miesto doručenia“). Miestom odoslania je vždy Z-Point a Miestom doručenia môže byť:
  - a) adresa Z-POINTu alebo Z-BOXu,
  - b) adresa Príjemcu (ďalej len „Príjemca“).Odosielateľ sa Zmluvou zaväzuje zaplatiť Zásielkovni za túto činnosť odmenu.
- 1.4. Odosielateľ berie na vedomie, že poskytnutie služieb Zásielkovne podľa týchto OP, je podmienené použitím mobilnej aplikácie Zásielkovňa (ďalej len „Aplikácia Zásielkovňa“). Aplikácia Zásielkovňa predovšetkým eviduje zmluvný vzťah s jednotlivými Odosielateľmi, elektronické dáta o Odosielateľoch a Zásielkach, ktoré sú predmetom dodania a eviduje informácie o stave a polohe Zásielok. Odosielateľ a Príjemca sú oprávnení do Aplikácie Zásielkovňa vstupovať. Podrobné podmienky používania Aplikácie Zásielkovňa sú definované v Čl. 3 týchto OP.
- 1.5. Odosielateľ vložím elektronických dát o svojej osobe a Zásielke (meno, priezvisko, telefonický kontakt, e-mail, číslo bankového účtu určeného na poukázanie Dobierkovej sumy a pod.) a splnením ďalších inštalačných postupov v Aplikácii Zásielkovňa potvrdzuje tieto OP a prehlasuje, že sa oboznámil s ich obsahom, že s nimi súhlasí a prijíma ich.
- 1.6. Odosielateľ je oprávnený využiť len služby ponúkané Aplikáciou Zásielkovňa pri podaní Zásielky. OP upravujú tiež služby, ktoré nemusia byť vždy aktuálne dostupné.
- 1.7. V prípade, že Zásielkovňa zabezpečuje prepravu Zásielky prostredníctvom iného dopravcu, riadia sa podmienky prepravy tiež podmienkami konkrétneho dopravcu, ktorému je Zásielka odovzdaná. Spravidla sa jedná o podmienky prepravy (napr. váhové a rozmerové kategórie, veci vylúčené z prepravy), spôsoby doručenia, podmienky opakovaného doručovania, podmienky vyzdvihnutia zásielky Príjemcom, spôsoby uloženia,



či vrátenia Zásielky, podmienky zodpovednosti dopravcu za škodu a podmienky vybavenia reklamácie.

- 1.8. Zásielky vybrané a distribuované prostredníctvom Zásielkovne sú označované logom Zásielkovne.

## 2. Základné pojmy

- 2.1. „**Odosielateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá sama alebo prostredníctvom inej osoby odovzdala Zásielkovni Zásielku na poštovú prepravu, spravidla je na zásielke uvedená a je vlastníkom zásielky až do dodania Zásielky Prijemcovi, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak,
- 2.2. „**Prijemca**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorú Odosielateľ označil ako Prijemcu zásielky a ktorej je Zásielka určená. Meno a priezvisko alebo názov Prijemcu sú spravidla na Zásielke uvedené.
- 2.3. „**Z-POINT**“ je miesto, na ktorom Zásielkovňa zabezpečí výdaj Zásielok Prijemcovi a vybratie Zásielky od Odosielateľa prostredníctvom zmluvných partnerov, dostupné počas otváracích hodín zmluvného partnera (informácie o otváracích hodinách na [www.zasielkovna.sk/pobocky](http://www.zasielkovna.sk/pobocky)).
- 2.4. „**Z-BOX**“ je samoobslužné automatizované výdajné a podacie miesto Zásielkovne, dostupné spravidla 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- 2.5. „**Lehota dodania**“ je určená počtom dní od podania Zásielky v Mieste odoslania do jej doručenia na Miesto doručenia, alebo do odovzdania oznámenia o príchode zásielky, či uloženia zásielky (v závislosti od podmienok dopravcu). Lehota dodania sa označuje napr. skratkou „D+1“, kde „D“ je deň podania Zásielky a číslo označuje počet dní.
- 2.6. „**Dobierka**“ je doplnková služba, pri ktorej Zásielkovňa zabezpečí na základe pokynov Odosielateľa vyinkasovanie dobierkovej sumy pred jej vydaním Prijemcovi.
- 2.7. „**Dobierková suma**“ je finančný obnos, ktorý je vyinkasovaný od Prijemcu pred vydaním Zásielky s doplnkovou službou Dobierka. Dobierková suma môže byť uhradená v hotovosti, platobnou kartou, alebo online cez platobnú bránu.
- 2.8. „**Poistenie**“ je doplnková služba, ktorou sa Zásielka poistuje pre prípad straty, krádeže alebo poškodenia do hodnoty uvedenej pri jej podaní. Udaná hodnota nemôže presahovať skutočnú cenu obsahu zásielky. Maximálna výška Poistenia je definovaná v Cenníku.
- 2.9. „**Overenie občianskeho preukazu**“ - je doplnková služba, ktorú môže využiť Odosielateľ v prípade, ak je pred vydaním Zásielky potrebné skontrolovať občiansky preukaz Prijemcu, spravidla pre overenie jeho veku.
- 2.10. „**Služby Zásielkovne**“ zahŕňajú všetky úkony a služby súvisiace s dodaním Zásielky, predovšetkým zabezpečenie podania Zásielky a jej dodanie do miesta doručenia,



informovanie Prijemcu o uložení Zásielky, vydanie Zásielky Prijemcovi a zabezpečenie vyinkasovania Dobierkovej sumy podľa objednávky a pokynov Odosielateľa.

- 2.11. „**Vratka**“ je Zásielka vrátená späť Odosielateľovi z dôvodu, že ju nebolo možné doručiť Prijemcovi na adresu, nebola vyzdvihnutá Prijemcom na Z-POINTe, alebo bola Prijemcom odmietnutá.

### **3. Podmienky používania Aplikácie Zásilkovňa**

- 3.1. Aplikácia Zásilkovňa je v zmysle autorského zákona autorským dielom a výkon akýchkoľvek majetkových práv k Aplikácii Zásilkovňa prináleží spoločnosti Zásilkovňa s.r.o., so sídlom Lihovarská 1060/12, Libeň, 190 00 Praha 9, IČ 28408306, zapísanej v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, sp. zn.: C 139387 (ďalej len „Zásilkovňa“).

Spoločnosť Zásilkovňa s. r. o., so sídlom Kopčianska 3338/82A 851 01 Bratislava, IČO: 48136999, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 105158/B (ďalej len „Zásilkovňa“) je prevádzkovateľom Aplikácie Zásilkovňa na Slovensku, podmienky používania Aplikácie Zásilkovňa tak upravujú obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Zásilkovňa a Používateľom Aplikácie Zásilkovňa.

- 3.2. Aplikácia Zásilkovňa je určená pre zariadenia s operačným systémom Android 5 a vyššie, alebo iOS 11 a vyššie, je prístupná stiahnutím z AppStore alebo z Google Play a/alebo ďalšími spôsobmi, o ktorých rozhodne Zásilkovňa.

- 3.3. Aplikácia Zásilkovňa je softwarový nástroj - mobilná aplikácia, ktorý umožňuje:
- a) odoslanie Zásielky bez nutnosti tlače prepravného štítku na základe generovaného kódu,
  - b) rýchle a jednoduché informovanie Odosielateľa a Prijemcu o stave Zásielky,
  - c) vyhľadávanie informácií o Z-POINToch a Z-BOXoch podľa lokácie Prijemcu, alebo Odosielateľa a ich možnostiach,
  - d) úhradu dobierkovej sumy doručovanej zásielky priamo cez platobnú bránu v Aplikácii,
  - e) otvorenie Z-BOXu za účelom vyzdvihnutia Zásielky,
  - f) predĺženie lehoty na vyzdvihnutie zásielky,
  - g) generovanie hesla pre vyzdvihnutie Zásielok,
  - h) sledovanie archívu Zásielok
  - i) odovzdávanie informácií v podobe notifikácií.

V zmysle týchto Podmienok sú vyššie uvedené funkcie označované spoločným pojmom „Funkcionality“, Používateľom Funkcionalít Aplikácie Zásilkovňa môže byť Odosielateľ aj Prijemca (ďalej len „Používateľ“).



- 3.4. Registrácia Používateľa v Aplikácii Zásilkovňa je prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy o poskytnutí licencie k používaniu Aplikácie Zásilkovňa (ďalej len „Zmluva“). Uzatvorením Zmluvy vyjadruje Používateľ svoj súhlas s týmito OP.
- 3.5. Pre používanie Aplikácie Zásilkovňa platia nasledujúce práva a povinnosti:
- a) Zásilkovňa udeľuje Používateľovi nevýhradnú licenciu k používaniu Aplikácie Zásilkovňa v rozsahu a za podmienok uvedených v užívateľskom prostredí aplikácie,
  - b) Zásilkovňa je oprávnená po uplynutí doby licencie znepřístupniť užívateľský účet Používateľa,
  - c) Používateľ nie je oprávnený zriadiť si viac ako jeden užívateľský účet,
  - d) Používateľ nemá právo udeliť tretej osobe podlicenciu k používaniu Aplikácie Zásilkovňa,
  - e) Zásilkovňa má právo kedykoľvek Aplikáciu Zásilkovňa (alebo jej časť) zmeniť a v prípade porušovania zmluvy, podmienok používania či právnych predpisov Používateľom, následne Aplikáciu Zásilkovňa znepřístupniť,
  - f) Používanie Aplikácie Zásilkovňa môže Používateľ kedykoľvek ukončiť jednoduchým odinštalovaním zo zariadenia, v ktorom je aplikácia stiahnutá. Používateľ nemá nárok na akúkoľvek náhradu zo strany Zásilkovny v súvislosti s užívaním a/alebo odinštalovaním Aplikácie Zásilkovňa,
  - g) Používateľ má právo na používanie Aplikácie za týchto Podmienok, v aktuálnej verzii dostupnej v AppStore alebo v Google Play. Používateľ súhlasí s tým, že do aktualizácií nebude zasahovať ani im nebude brániť,
  - h) Používateľ sa zaväzuje používať Aplikáciu Zásilkovňa tak, aby nikomu nevznikla škoda,
  - i) Zásilkovňa aj Používateľ uzatvorením Zmluvy prehlasujú, že Aplikácia Zásilkovňa spĺňa podmienky § 562 odst. 2 Zákona č. 89/2012 Občiansky zákonník, tzn. že záznamy údajov v Aplikácií a v jej databázach, tzn. elektronickom systéme, sú spoľahlivé a sú vykonávané systematicky a postupne a sú chránené proti zmenám,
- 3.6. Zásilkovňa má právo kedykoľvek v primeranom rozsahu zmeniť alebo doplniť podmienky používania Aplikácie Zásilkovňa, a to najmä z dôvodu zmien právnych predpisov, technologických zmien ovplyvňujúcich funkcie Aplikácie Zásilkovňa, alebo nakladanie s dátami či osobnými údajmi Používateľov, tiež z dôvodu rozšírenia alebo zmien Aplikácie Zásilkovňa, alebo zavedenia nových služieb.



## 4. Parametre Zásielok

4.1. Zásielky musia spĺňať nasledujúce parametre:

Parametre zásielok	na Vydajné miesta Z-POINTy	do Z-BOXov	na adresu
Maximálna hmotnosť zásielky:	5 kg	5 kg	5 kg
Minimálne rozmery zásielky:	10 x 7 x 1 cm	10 x 7 x 1 cm	10 x 7 x 1 cm
Maximálny rozmer najdlhšej strany zásielky:	50 cm	Podľa veľkosti schránok: S (8 x 45 x 61 mm)	50 cm
Maximálny súčet rozmerov všetkých 3 strán: (napr. zásielka o rozmeroch 50x40x30 cm)	120 cm	M (17 x 45 x 61 mm) L (36 x 45 x 61 mm)	120 cm
Maximálna výška dobierky	200 EUR/5 000 Kč	200 EUR/5 000 Kč	200 EUR/5 000 Kč
Maximálna výška poistenia (hodnota tovaru)	200 EUR/5 000 Kč	200 EUR/5 000 Kč	200 EUR/5 000 Kč

V prípade, že Zásielka presiahne stanovené parametre, je vrátená na Miesto odoslania, odmena za uskutočnenie prepravy a služby s tým súvisiace sa Odosielateľovi nevracia.

4.2. Z dodania sú vylúčené nasledujúce Zásielky, pričom Odosielateľ nie je oprávnený ich odovzdať k preprave:

- obsahujúce tovar v hodnote vyššej ako je definované v bode 3.1. Pokiaľ hodnota tovaru v Zásielke bude presahovať hodnotu uvedenú v bode 3.1., berie Odosielateľ na vedomie, že Zásielkovňa zodpovedá za škodu len do hodnoty uvedenej v bode 3.1. Uvedená maximálna výška škody zodpovedá tiež ekvivalentnej hodnote Zásielky uvádzanej v cudzích menách,
- obsahujúce predmety, ktoré môžu spôsobiť škodu na majetku a zdraví osôb (hlavne výbušniny, zbrane, omamné a psychotropné látky, horľaviny s nízkym bodom vzplanutia, atď.),
- obsahujúce látky podľa Zákona č. 67/2010 Z. z. o podmienkach uvedenia chemických látok a chemických zmesí na trh a o zmene a doplnení niektorých zákonov (chemický zákon), ďalej jedy, žieraviny, rádioaktívne látky, plyny a kvapaliny v tlakových nádobách,
- obsahujúce laky, farby, lepidlá a iné tekuté látky, ktoré môžu byť pri preprave poškodené, alebo môžu poškodiť či znehodnotiť ostatné Zásielky, prípadne zariadenie Zásielkovne,
- obsahujúcu živé zvieratá alebo pozostatky ľudí a zvierat, biologický odpad, časti tiel alebo orgánov, zdravotnícky materiál (krvné vzorky a deriváty), zdravotnícky odpad,
- obsahujúce predmety a látky, ktoré podliehajú zmenám teploty a rýchlo kaziaci sa tovar ako sú potraviny, živé rastliny, predmety a látky majúce tieto charakteristiky,



- g) obsahujúce kaziaci sa tovar alebo tovar, ktorý sa ľahko poškodí, krehký tovar, tovar s tekutým obsahom a ďalej tovar, ktorý je nutné zvláštnym spôsobom chrániť alebo s ktorým je nutné zvláštnym spôsobom nakladať,
  - h) obsahujúce predmety a látky, ktoré s ohľadom na svoj charakter vyžadujú špeciálnu úpravu skladovacieho priestoru alebo vytvorenie špeciálnych podmienok pri preprave podľa platných predpisov alebo konkrétnych okolností,
  - i) ktorých povaha, obsah, vonkajší vzhľad, vlastnosti, spôsob zaslania či ich držanie je v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je tým protiprávne či zakázané, hlavne s ohľadom na bezpečnosť osôb, verejný poriadok a práva tretích osôb,
  - j) prekračujúce maximálne parametre Zásielky definované týmito OP. V prípade, že Zásielkovňa vopred písomne odsúhlasí prijatie takejto Zásielky, zaväzuje sa Odosielateľ uhradiť poplatok podľa platného Cenníka pre Zásielky nespĺňajúce podmienky OP,
  - k) tvar Zásielky netvorí homogénny celok v tvare kvádra alebo kocky, prípadne obálky. Viac balíkov či krabíc spolu zviazaných či spojených, vydávaných za jednu Zásielku,
  - l) obsahujúce originály osobných dokladov (napr. rodný list, občiansky preukaz), originály dokladov od motorových vozidiel (napr. technický preukaz), originály dokumentov obsahujúcich dôverné a citlivé informácie (napr. zdravotná dokumentácia, účtovné doklady), ceniny (peniaze v hotovosti, výherné lósy, akcie, kolky, drahé kovy),
  - m) zberateľské či umelecké predmety, ktorých cenu/nadobudnutie nie je možné preukázať štandardným spôsobom,
  - n) Zásielky odovzdané bez štítku a nesystémové Zásielky (tzn. Zásielky bez predchádzajúceho vloženia údajov do Informačného systému Zásielkovne).
- 4.3. Zásielkovňa nie je povinná prevziať Zásielky, ktoré nespĺňajú parametre definované týmito OP, alebo sú v zmysle týchto OP z prepravy vylúčené. Za obsah zásielky zodpovedá Odosielateľ. Otvárať zásielku a skúmať jej obsah je Zásielkovňa oprávnená len v prípadoch podľa bodu 7.4. týchto OP.
- 4.4. Zásielkovňa je oprávnená uplatniť voči Odosielateľovi nárok na úhradu poplatku za každú Zásielku, ktorú Odosielateľ odovzdá k preprave, ak táto nespĺňa parametre definované týmito OP, alebo je v zmysle týchto OP z prepravy vylúčená. Výška poplatku je stanovená v Cenníku.
- 4.5. Zásielkovňa je oprávnená odstúpiť od Zmluvy s Odosielateľom v prípade, ak Odosielateľ odovzdá k preprave zásielky, ktoré:
- a) nespĺňajú parametre definované týmito OP, a/alebo
  - b) sú v zmysle týchto OP z prepravy vylúčené.





- 4.6. V prípade, že Odosielateľ odovzdá Zásielkovni Zásielku nespĺňajúcu parametre definované týmito OP alebo v zmysle týchto OP z prepravy vylúčené, nedôjde k uzatvoreniu Zmluvy a Zásielkovňa tak nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vzniknuté v súvislosti so Zásielkou. V takomto prípade je Odosielateľ povinný uhradiť Zásielkovni vzniknutú škodu (predovšetkým náklady spojené s uskladnením Zásielky do jej prevzatia Odosielateľom).
- 4.7. Odosielateľ je povinný Zásielku zabaliť do pevného a vhodného obalu a zároveň vnútro Zásielky dostatočne vystužiť a vyplniť, a to v takej miere, aby nedošlo k jej poškodeniu pri preprave, skladovaní a manipulácií s ňou. Prepravné obaly (krabice, obálky a pod.) musia byť Odosielateľom zabezpečené proti otvoreniu (napr. lepiacou páskou). Podrobnejšie podmienky vhodného a bezpečného balenia zásielok definuje dokument „Desatoro bezpečnej prepravy zásielok“, dostupný na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

## 5. Podanie Zásielky

- 5.1. Odosielateľ vloží elektronické dáta o Zásielke do Aplikácie Zásielkovňa a uhradí odmenu Zásielkovne podľa Čl. 9 týchto OP. Aplikácia automatizovane vygeneruje 6-miestny kód, ktorý je kombináciou číslíc a písmen (ďalej len „Kód“), a ktorý slúži k vytvoreniu prepravného štítku Zásielky na Z-POINTe (tzn. v Mieste odoslania).
- 5.2. Odosielateľ je povinný v Aplikácii uviesť správne, úplné a zrozumiteľné údaje identifikujúce predovšetkým.
- Odosielateľa Zásielky,
  - Príjemcu Zásielky, vrátane mobilného telefonického kontaktu a e-mailu,
  - výšku Poistenia, tzn. hodnotu Zásielky (pokiaľ nie je výška Poistenia určená, považuje sa za hodnotu Zásielky čiastka poistenia, ktorá je v základnej cene Zásielky podľa platného Cenníka),
  - výšku Dobierkovej sumy a číslo bankového účtu Odosielateľa, na ktorý má byť poukázaná vybraná Dobierková suma v prípade, ak sa jedná o Zásielku so službou Dobierka.
- 5.3. Odosielateľ odovzdá Zásielku zabalenú podľa podmienok definovaných v bode 4.7. na ktoromkoľvek Z-POINTe označenom ako „podacie miesto“ (informácie o aktuálnych možných podacích miestach sú dostupné v Aplikácii), pri odovzdaní uvedie Kód. Obsluha Z-POINTu Zásielku prevezme a označí prepravným štítkom vytlačeným pomocou zadaného Kódu. Prevzatie Zásielky Zásielkovňou je potvrdené notifikáciou v aplikácii a doručením e-mailu o potvrdení prijatia Zásielky Odosielateľovi. Pokiaľ nie je prevzatie Zásielky Zásielkovňou potvrdené, nie je možné následne reklamovať podanie Zásielky na Z-POINTe. Zodpovednosť za škodu na Zásielke prechádza na Zásielkovňu až fyzickým prevzatím Zásielky na Z-POINTe (tzn. jej prevzatím obsluhou Z-POINTU a súčasným potvrdením prevzatia v aplikácii).





5.4. Odosielateľ zodpovedá za kontrolu správneho označenia Zásielky prepravných štítkom, ktorý vykonala obsluha Z-POINTu podľa bodu 4.3., tzn. že:

- a) je prítomný na Z-POINTe počas zadávania Kódu do Informačného systému Zásielkovne a označenia Zásielky prepravným štítkom,
- b) po označení Zásielky prepravným štítkom obsluhou Z-POINTu skontroluje správnosť štítku.

Ak Odosielateľ podáva viac Zásielok naraz, je povinný si prepravné štítky na zásielky nalepiť sám, obsluha Z-POINTu štítky len vytlačí. Tiež je povinný si skontrolovať, či každú Zásielku označil správnym prepravným štítkom.

Ak Odosielateľ podáva zásielky prostredníctvom tretích osôb, povinnosť kontroly prechádza na osobu, ktorá zásielku odovzdáva obsluhu Z-POINTu.

5.5. Odosielateľ môže v Aplikácii Zásielkovňa zrušiť prepravu Zásielky, a to pred jej odovzdaním na Z-POINTe. Objednávka prepravy je tiež zrušená v prípade, ak nebude Zásielka odovzdaná na Z-POINTe do piatich (5) kalendárnych dní. V takom prípade bude odmena Zásielkovne uhradená v zmysle Čl. 9 týchto OP vrátená Odosielateľovi na bankový účet, z ktorého platba prebehla.

## 6. Doručenie Zásielky

6.1. Miestom doručenia a vyzdvihnutia Zásielky Prijemcom môže byť:

- a) adresa Z-POINTu alebo Z-BOXu,
- b) adresa Prijemcu.

6.2. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu Z-POINTu platí nasledovné:

- a) Prijemca zásielky je o uložení Zásielky na Z-POINTe informovaný e-mailom, prípadne aj SMS notifikáciou a/alebo prostredníctvom Aplikácie Zásielkovňa. Súčasťou tejto informácie je heslo pre identifikáciu Prijemcu pri vyzdvihnutí Zásielky na Z-POINTe. Heslo je Prijemcovi pridelené a zaslané zo strany Zásielkovne výlučne za účelom vyzdvihnutia Zásielky a Prijemca je povinný ho chrániť pred zneužitím,
- b) Prijemca je oprávnený vyzdihnúť si Zásielku počas otváracích hodín Z-POINTu, spravidla do 7 kalendárnych dní od oznámenia o jej uložení, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Prijemca má možnosť predĺžiť si priamo v Aplikácii Zásielkovňa lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky až na 21 kalendárnych dní. Zásielkovňa je oprávnená jednostranne skrátiť lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky na Z-POINTe v období od 1. októbra do 31. januára, najmenej na 5 kalendárnych dní bez možnosti predĺženia.
- c) Zásielku môže na Z-POINTe vyzdihnúť Prijemca, alebo jeho zástupca po splnení nasledujúcich podmienok:
  - preukáže sa znalosťou hesla alebo občianskym preukazom (ak z akéhokoľvek dôvodu heslo nemá k dispozícii),



- v prípade Zásielky so službou Dobierka uhradí plnú výšku Dobierkovej sumy jedným zo spôsobov v zmysle týchto VOP (napr. v hotovosti, online cez platobnú bránu, platobnou kartou). V niektorých prípadoch môže byť preukázanie sa občianskym preukazom povinné, ak túto podmienku definoval Odosielateľ pri podaní (napr. ak Odosielateľ využil službu „Overenie občianskeho preukazu“),
  - d) na požiadanie vydá Zásielkovňa Príjemcovi Potvrdenie o prevzatí Zásielky,
  - e) Zásielkovňa je oprávnená jednostranne presmerovať Zásielku na adresu iného Z-POINTu v prípade, ak je Odosielateľom zvolený Z-POINT v čase doručovania Zásielky zatvorený (napr. z technických príčin, z dôvodu dovolenky). Náhradný Z-POINT zvolí Zásielkovňa čo najbližšie k miestu pôvodného Z-POINTu v danej lokalite, zároveň však s ohľadom na obsadenosť okolitých Z-POINTov. Adresa náhradného Z-POINTu je Príjemcovi oznámená prostredníctvom notifikácie v zmysle písm. a).
- 6.3. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu Z-BOXu platí nasledovné:
- a) Príjemca je o uložení Zásielky v Z-BOXe informovaný e-mailom a SMS notifikáciou,
  - b) Zásielku je možné zo Z-BOXu vyzdvihnúť pomocou:
    - Aplikácie Zásielkovňa, ktorá sa po príchode k Z-BOXu s ním automaticky spája pomocou Bluetooth, ďalšie pokyny na otvorenie príslušnej schránky sú dostupné priamo v aplikácii,
    - hesla zaslaného v SMS (len vybrané Z-BOXy s displejom, na ktorom je možné zadať heslo z SMS správy na otvorenie schránky so Zásielkou). Heslo je Príjemcovi pridelené a zaslané zo strany Zásielkovne výlučne za účelom vyzdvihnutia Zásielky a Príjemca je povinný ho chrániť pred zneužitím,
  - c) Príjemca je oprávnený vyzdvihnúť si Zásielku do 3 kalendárnych dní odo dňa jej vloženia do Z-BOXu, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Príjemca má spravidla možnosť predĺžiť si priamo v Aplikácii Zásielkovňa lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky v Z-BOXe o 1 deň (túto možnosť môže využiť 2 krát),
  - d) Dobierkovú sumu je možné uhradiť len prostredníctvom platobnej brány priamo v Aplikácii Zásielkovňa pred otvorením schránky so Zásielkou (platba platobnou kartou alebo v hotovosti priamo v Z-BOXe nie je možná),
  - e) Zásielku môže zo Z-BOXu vyzdvihnúť Príjemca, alebo jeho zástupca po splnení podmienok definovaných v písm. b) až d),
  - f) Zásielkovňa je oprávnená jednostranne presmerovať Zásielku na adresu iného Z-BOXu alebo Z-POINTu v prípade, ak je Odosielateľom zvolený Z-BOX v čase doručovania Zásielky nefunkčný (napr. z technických príčin). Náhradný Z-BOX/Z-POINT zvolí Zásielkovňa čo najbližšie k miestu pôvodného Z-BOXu v danej lokalite, zároveň však s ohľadom na obsadenosť okolitých Z-BOXov/Z-POINTov. Adresa



náhradného Z-BOXU/Z-POINTu je Prijemcovi oznámená prostredníctvom notifikácie v zmysle písm. a).

- 6.4. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu prostredníctvom zmluvného dopravcu, platia podmienky konkrétneho dopravcu, ktorý zabezpečuje doručovanie Zásielky. Spravidla platí nasledovné:
- a) doručovanie Zásielky je oznámené telefonicky/SMS notifikáciu/e-mail notifikáciou,
  - b) vyzdvihnutie zásielky prebieha u kuriéra,
  - c) v prípade nezastihnutia Prijemcu na Mieste doručenia, je zásielka vrátená Odosielateľovi po prvom, alebo opakovanom neúspešnom pokuse o jej doručenie alebo uložená na výdajnom mieste dopravcu, v závislosti od podmienok konkrétneho dopravcu,
  - d) Zásielku môže u kuriéra vyzdvihnúť Prijemca, alebo jeho zástupca, po splnení podmienok dopravcu,
  - e) Zásielka so službou Dobierka je vydaná len po úhrade Dobierkovej sumy, ktorú je možné uhradiť v hotovosti alebo platbou kartou, čo je stanovené individuálne dopravcom,
  - f) potvrdenie vyzdvihnutia zásielky Prijemcom môže byť realizované aj elektronicky.
- 6.5. Zásielky sú doručované v rámci Lehoty dodania definovanej v Cenníku. Lehota dodania nie je garantovaná, tzn. že Zásielkovňa negarantuje deň ani čas doručenia Zásielok. Akékoľvek informácie vo vzťahu k Lehote dodania Zásielok (tzn. ku dňu a času ich doručenia), sú považované len za predpokladané, slúžia na informatívne účely a nie sú pre Zásielkovňu záväzné. Informácie o pohybe a výsledku dodania Zásielky je možné sledovať prostredníctvom Aplikácie Zásielkovňa, alebo na stránke [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk) v časti – Sledovanie zásielky.

## 7. Vrátenie Zásielky

- 7.1. Ak v zmysle týchto OP nie je možné doručiť Zásielku Prijemcovi na adresu, alebo Zásielka nebola Prijemcom vyzdvihnutá na Z-POINTe/v Z-BOXe v stanovenej lehote, prípadne bola Prijemcom odmietnutá, je vrátená Odosielateľovi ako Vratka, a to vždy na Z-POINT, na ktorom bola Zásielka podaná. Odosielateľ je povinný vyzdvihnúť si Vratku v lehote 7 kalendárnych dní od oznámenia o jej doručení na Z-POINT, príp. v predĺženej lehote 21 kalendárnych dní v zmysle týchto OP. V prípade, ak je Z-POINT dočasne zatvorený (napr. z dôvodu dovolenky), Vratka sa nepresmeruje na iný Z-POINT, je potrebné využiť predĺženie lehoty na vyzdvihnutie Zásielky a vyzdvihnúť Vratku po opätovnom otvorení Z-POINTu.
- 7.2. Pokiaľ sa nepodarí vrátiť Odosielateľovi Vratku spôsobom podľa týchto OP, Zásielkovňa zabezpečí jej uskladnenie, najdlhšie však po dobu 21 kalendárnych dní. Uskladnenie je



spoplatnené podľa platného Cenníka. Zásielkovňa môže počas uskladnenia Vratky vykonať ďalší pokus o jej vrátenie späť Odosielateľovi (prípadne viac pokusov). Lehota pre uskladnenie Vratky sa tým nezastaví ani neprerušuje.

- 7.3. Ak si Odosielateľ Zásielku nevyzdvihne ani v lehote počas jej uskladnenia podľa bodu 7.2., Zásielkovňa ju uloží počas úložnej lehoty. Úložná lehota je 6 mesiacov a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, ktorým uplynula lehota pre uskladnenie.

Ak Odosielateľ alebo Príjemca počas úložnej lehoty požiada o vydanie uloženej zásielky e-mailom na adrese Zákazníckeho servisu, Zásielkovňa Zásielku kedykoľvek vydá, ak pominul dôvod jej uloženia. V žiadosti Odosielateľ alebo príjemca uvedie podrobný opis zásielky, predovšetkým:

- a) identifikáciu Odosielateľa,
- b) identifikáciu Príjemcu,
- c) dátumu podania a Miesto podania,
- d) číslo Zásielky - ak je známe.

Zásielkovňa zašle uloženú Zásielku Odosielateľovi/Príjemcovi na ním určený Z-POINT.

- 7.4. Zásielkovňa je oprávnená otvoriť Zásielku, ak:

- a) nie je možné ju odovzdať Príjemcovi a súčasne nie je možné ju vrátiť Odosielateľovi, alebo ak nemá byť Odosielateľovi vrátená v zmysle zmluvy,
- b) je dôvodné podozrenie, že obsahuje vec považovanú podľa OP za nebezpečnú, ktorej odovzdanie k preprave nie je dovolené, alebo vec, ktorá je z prepravy vylúčená podľa týchto OP,
- c) bola poškodená,
- d) je dôvodná obava, že došlo alebo že by do odovzdania Príjemcovi mohlo dôjsť k vzniku škody,
- e) je to potrebné k dodržaniu povinností uložených Zásielkovni zvláštnym právnym predpisom.

Zásielkovňa je povinná o otvorení Zásielky informovať Príjemcu, príp. Odosielateľa pri jej vyzdvihnutí.

Obsah Zásielky smie byť pri jej otvorení prezeraný len v rozsahu potrebnom pre zaistenie účelu prehliadky. Pri otváraní musí byť zaistená ochrana skutočností, ktoré sú chránené podľa zvláštného právneho predpisu, ako aj ochrana poštového a listového tajomstva.

Zásielkovňa nie je oprávnená otvoriť Zásielku, z ktorej vonkajšej úpravy je zrejmé, že je podľa medzinárodnej zmluvy, ktorá je súčasťou právneho poriadku Slovenskej republiky, nedotknuteľná.

- 7.5. Po uplynutí úložnej lehoty podľa týchto OP, je Zásielkovňa oprávnená Vratku predať, pokiaľ:



- a) nie je možné ju odovzdať Prijemcovi a súčasne nie je možné ju vrátiť Odosielateľovi, alebo
- b) je dôvodná obava, že sa obsah Zásielky znehodnotí.

Nie je možné prediť Zásielku alebo jej obsah, pokiaľ je to právnymi predpismi vylúčené. Ak je to možné, výťažok z predaja po odpočítaní nákladov na uskladnenie, nákladov na predaj a nezaplátenej časti odmeny (ďalej len "Čistý výťažok") vydá Zásielkovňa Odosielateľovi. Pokiaľ nebol Čistý výťažok Odosielateľovi vydaný, Odosielateľ má právo požiadať o jeho vydanie v lehote jedného roka od dňa podania Zásielky. Po uplynutí tejto lehoty právo na vydanie Čistého výťažku zaniká a Čistý výťažok pripadne Zásielkovni.

- 7.6. Ak sa Vratku podľa týchto OP nepodarí prediť do 30 kalendárnych dní po uplynutí úložnej lehoty, Zásielkovňa ju zlikviduje. V rovnakej lehote je Zásielkovňa oprávnená zlikvidovať Zásielku, ak jej obsah sa celkom alebo čiastočne znehodnotil. Zásielkovňa je oprávnená zlikvidovať Zásielku alebo jej časť i pred ukončením lehôt stanovených týmito OP, pokiaľ je to nevyhnutné pre zabezpečenie ochrany zdravia ľudí. Odosielateľ je povinný nahradiť Zásielkovni náklady na likvidáciu Zásielky.

## 8. Dobierka

- 8.1. U Zásielok, ktoré chce Odosielateľ zasielať so službou Dobierka, vyznačí v Aplikácii Zásielkovňa výšku Dobierkovej sumy a číslo bankového účtu, na ktoré má byť Dobierková suma poukázaná. Zásielkovňa určenú dobierkovú sumu vyinkasuje od Prijemcu a prevedie na bankový účet zadaný Odosielateľom. Dobierková suma je od Prijemcu vždy inkasovaná v mene štátu, v ktorom je Miesto doručenia Zásielky.
- 8.2. Dobierkovú sumu môže Prijemca uhradiť:
- a) v hotovosti na Z-POINToch a u kuriérov zmluvných prepravcov. Zásielkovňa na požiadanie vydá Prijemcovi Potvrdenie o vyinkasovaní Dobierkovej sumy,
  - b) akceptovanou platobnou kartou na vybraných Z-POINToch alebo u kuriérov vybraných zmluvných prepravcov. Poplatok za realizáciu úhrady Dobierkovej sumy platobnou kartou hradí Odosielateľ podľa platného Cenníka. Ďalšie podmienky úhrady Dobierkovej sumy platobnou kartou upravujú Podmienky pre úhradu Dobierkovej sumy platobnou kartou, dostupné na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk),
  - c) online cez platobnú bránu v Aplikácii Zásielkovňa, alebo prostredníctvom odkazu prijatého SMS správou alebo e-mailom - vzťahuje sa k zásielkam doručovaným do Z-POINTov a Z-BOXov.
- 8.3. Dobierková suma vyinkasovaná od Prijemcu, je štandardne vyplatená Odosielateľovi v rovnakej mene, v ktorej bola vybraná. Podmienky výplaty Dobierkovej sumy v inej mene sú následne upravené v Pravidlách konverzie mien, dostupných na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).



- 8.4. Dobierková suma vyinkasovaná v Slovenskej republike a v Českej republike bude Odosielateľovi poukázaná do desiatich (10) pracovných dní, odo dňa vyinkasovania Dobierkovej sumy od Prijemcu, pokiaľ je Dobierková suma poukazovaná na bankový účet Odosielateľa v rámci štátu, v ktorej bola vybraná. Ak je dobierková suma poukazovaná na bankový účet Odosielateľa v inom štáte, ako bola vyinkasovaná, táto lehota môže byť predĺžená na pätnásť (15) pracovných dní.
- Bankové poplatky za prípadné cezhraničné transakcie idú na ťarchu Odosielateľa.
- Zásielkovňa nie je v omeškaní, pokiaľ v tejto lehote bude čiastka Dobierkovej sumy odpísaná z bankového účtu v prospech účtu určeného Odosielateľom.
- 8.5. Zásielkovňa je oprávnená jednostranne započítať na výplatu Dobierkovej sumy svoje splatné a nesplatené pohľadávky voči Odosielateľovi.
- 8.6. Všetky náklady a poplatky (pokiaľ vzniknú) spojené s bankovými transakciami a prevodom Dobierkovej sumy hradí Odosielateľ.

## 9. Odmena Zásielkovne

- 9.1. Odosielateľ sa zaväzuje uhradiť Zásielkovni odmenu za:
- obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky.
  - všetky ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace.
- Výška odmeny je stanovená Cenníkom platným v deň vloženia elektronických údajov o Zásielke do Aplikácie. Cenník je dostupný priamo v aplikácii a na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).
- 9.2. Pre stanovenie odmeny za obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky sú rozhodujúcim kritériom predovšetkým:
- parametre Zásielky,
  - typ služby (doručenie na Z-POINT, do Z-BOXu, alebo na adresu),
  - promo kód (kód na zľavu, ktorý vydáva Zásielkovňa),
  - krajina určenia.
- 9.3. Nárok Zásielkovne na úhradu odmeny v zmysle týchto OP vzniká podaním Zásielky v Mieste odoslania.
- 9.4. Odosielateľ je povinný uhradiť odmenu Zásielkovne pred odovzdaním Zásielky na Z-POINTe, a to prostredníctvom platobnej brány v Aplikácii pri vložení elektronických dát o Zásielke do Aplikácie. Prenos je šifrovaný a bezpečný.
- Číslo platobnej karty si Odosielateľ môže v nastavení svojho účtu v Aplikácii uložiť i pre ďalšie platby. Pre platbu online musí byť platobná karta vydaná v EÚ.
- 9.5. Úhrada odmeny bude Odosielateľovi potvrdená v Aplikácii a zároveň e-mailom.
- 9.6. Ak bola preprava Zásielky zrušená v zmysle bodu 4.5. týchto OP, odmena Zásielkovne je vrátená Odosielateľovi na bankový účet, z ktorého platba prebehla.



- 9.7. V prípade Vratky sa odmena za uskutočnenie prepravy a služby s tým súvisiace Odosielateľovi nevracia.
- 9.8. Zásielkovňa si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny cien v Cenníku. Zmenu cien je Zásielkovňa povinná oznámiť Odosielateľovi najneskôr 14 kalendárnych dní pred dňom, kedy nový Cenník nadobudne účinnosť, a to prostredníctvom Aplikácie a zverejnením na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

## 10. Zodpovednosť za škodu

- 10.1. Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi za škodu vzniknutú v dôsledku:
- a) poškodenia Zásielky (poškodením sa rozumie zmena stavu, tzn. zmena kvality, rozmerov, štruktúry, stálosti, zloženia vecí tvoriacich obsah Zásielky, ktorú je možno odstrániť opravou, alebo taká zmena stavu, ktorú síce nie je možné odstrániť opravou, ale napriek tomu sú veci použiteľné k pôvodnému účelu),
  - b) úbytku obsahu Zásielky,
  - c) straty Zásielky,
  - d) zničenia Zásielky (zničením sa rozumie taká zmena stavu vecí tvoriacich obsah Zásielky, ktorú nie je možné odstrániť opravou a v dôsledku toho veci nie je možné ďalej používať k pôvodnému účelu).
- Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi za škodu podľa písm. a) až d) za podmienky, že škoda vznikla v priebehu zabezpečenia prepravy a tiež za podmienky, že škoda bola preukázaná.
- 10.2. Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi za vzniknutú škodu len do výšky uvedenej v bode 3.1.
- 10.3. Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi len za skutočnú škodu, ktorá vznikla na Zásielke v priebehu zabezpečenia prepravy. Skutočnou škodou sa rozumie čiastka, o ktorú sa zmenšila hodnota Zásielky. Hodnota Zásielky je určená kúpnu cenou veci, ktorá je obsahom Zásielky.
- 10.4. Zásielkovňa nezodpovedá za:
- a) akúkoľvek inú škodu ani za ušlý zisk Odosielateľa, sankcie z omeškania, zmluvné pokuty, penále, nároky tretích osôb, či záväzky Odosielateľa vzniknuté voči tretím osobám a ďalšie následné škody,
  - b) škodu ktorá vznikla na Zásielke v priebehu zabezpečenia prepravy Zásielkovňou, od jej prevzatia od Odosielateľa do jej doručenia Príjemcovi, pokiaľ bola spôsobená:
    - Odosielateľom, Príjemcom, vlastníkom Zásielky, dopravcom v zmluvnom vzťahu s Odosielateľom, alebo osobou, ktorá manipulovala so Zásielkou pred jej odovzdaním v Mieste odoslania,
    - vadou Zásielky, jej prirodzenou povahou alebo jej obvyklým úbytkom,





- poškodeným alebo nedostatočným obalom Zásielky, či nevhodným spôsobom balenia,
  - tým, že Odosielateľ odovzdal na prepravu Zásielku s obsahom tovaru vylúčeným z prepravy v zmysle týchto VOP,
  - neúplnou, nesprávnou či zavádzajúcou informáciou Odosielateľa o obsahu Zásielky a jej povahe.
- c) nedodržanie lehoty dodania, ani inú následnú škodu, ktorá vznikne nedodržaním lehoty dodania.
- 10.5. Ak na Zásielke vznikla škoda v priebehu zabezpečenia prepravy treťou stranou – zmluvným dopravcom, tzn. od okamihu odovzdania Zásielky dopravcovi k preprave až do doručenia zásielky dopravcom do Miesta doručenia, náhradu škody rieši Zásielkovňa v súčinnosti s dopravcom.
- 10.6. Odosielateľ je zodpovedný za škodu spôsobenú Zásielkou alebo jej obsahom, ak ju Odosielateľ odovzdal k preprave v rozpore s týmito OP. Odosielateľ je zodpovedný aj za škodu, ktorú týmto spôsobí tretím osobám.
- 10.7. Zásielkovňa nie je povinná Zásielku poistiť poistnou zmluvou.
- 10.8. V prípade, že je Prijemca alebo Odosielateľ v omeškaní s vyzdvihnutím Zásielky, prechádza nebezpečenstvo za škodu na Prijemcu alebo Odosielateľa v okamihu, ktorý je začiatkom tohto omeškania.
- 10.9. Ak Odosielateľ odovzdáva Zásielku Zásielkovni prostredníctvom tretích osôb, prechádza zodpovednosť za škodu na Zásielkovňu až podaním Zásielky v Mieste odoslania.
- 10.10. Pri výplate náhrady škody sa postupuje v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

## 11. Náhrada škody

- 11.1. Ak Odosielateľovi vznikla škoda, za ktorú v zmysle týchto OP zodpovedá Zásielkovňa, má nárok na náhradu škody. Nárok na náhradu škody uplatňuje Odosielateľ alebo Prijemca podaním reklamácie v zmysle Reklamačného poriadku, dostupného na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).
- 11.2. Za **poškodenie Zásielky** poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje primerané náklady na opravu, ktoré sú nutné pre uvedenie obsahu Zásielky do pôvodného stavu, vrátane nákladov na demontáž a montáž vecí. Od týchto nákladov sa odráta cena speňažiteľných a využiteľných zbytkov nahradzaných častí. Pokiaľ sa poškodený obsah Zásielky neopraví, avšak je použiteľný k pôvodnému účelu aj s poškodením, potom má Odosielateľ nárok na náhradu škody vo výške rozdielu cien obsahu Zásielky pred poškodením a po vzniku škody. Hodnota poškodeného obsahu Zásielky je



čiasťka stanovená odborným posudkom, prípadne čistý výťažok z predaja poškodenej Zásielky, pokiaľ Odosielateľ s predajom súhlasí.

V prípade vzniku škody u použitej či opotrebovanej (staršej) veci, ktorá bola obsahom Zásielky, sa skutočná hodnota stanoví od veku poškodenej veci, jej opotrebenia a amortizácie ku dňu odovzdania Zásielky v Mieste odoslania. Zásielkovňa nezodpovedá za škodu, ktorá presahuje takto zistenú čiastku.

- 11.3. Za **stratu a zničenie Zásielky** poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu Zásielky, najviac však ho hodnoty definovanej týmito OP. Skutočná hodnota Zásielky je vo výške kúpnej ceny veci, ktorá je obsahom Zásielky. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.
- 11.4. Za **úbytok obsahu alebo zničenie časti obsahu Zásielky** poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu časti obsahu Zásielky, ktorý predstavuje úbytok, alebo bol zničený. Skutočná hodnota je vo výške kúpnej ceny veci, ktorý predstavuje úbytok, alebo bol zničený. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.
- 11.5. Za **poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu Zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej vyzdvihnutí Prijemcom**, poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody podľa bodu 10.2. alebo 10.4. týchto OP. Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu Zásielky vznikli pred vyzdvihnutím Zásielky Prijemcom, pričom reklamácia musí byť v zmysle Reklamačného poriadku uplatnená najneskôr nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí Zásielky Prijemcom.
- 11.6. Za poškodenie, stratu alebo zničenie Zásielky obsahujúcej dokumenty, alebo tovar vylúčený z prepravy v zmysle týchto OP, poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, vo výške ceny za podanú Zásielku.
- 11.7. Za nepripísanie vyinkasovanej dobierkovej sumy na účet Odosielateľa v zmysle týchto OP, poskytuje Zásielkovňa náhradu vo výške dobierkovej sumy uvedenej pri podaní Zásielky.
- 11.8. Ak bola náhrada v zmysle týchto VOP priznaná, Odosielateľovi je zároveň vrátená cena za podanú Zásielku.
- 11.9. Odosielateľ je povinný umožniť Zásielkovni, aby sa osobne a fyzicky presvedčila o rozsahu škody. Z týchto dôvodov je Odosielateľ povinný zabezpečiť, aby so Zásielkou nebolo akokoľvek manipulované, aby bol zachovaný obal Zásielky, v ktorom bola Zásielka doručená. Z rovnakého dôvodu nesmie byť Zásielka bez súhlasu Zásielkovne likvidovaná alebo prepravovaná na iné miesto.
- 11.10. Pokiaľ Odosielateľ poruší svoje povinnosti stanovené v Čl. 9 a Čl. 10 OP, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Zásielkovňa, nevznikla.



## 12. Informácie o spracovaní osobných údajov

- 12.1. Zásielkovňa je prevádzkovateľom podľa čl. 4 bod 7. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „Nariadenie GDPR“) a § 5 písm. o) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon“).
- 12.2. Zásielkovňa na účely plnenia zmluvy uzatvorenej s Odosielateľom spracúva osobné údaje Odosielateľa a/alebo Prijemcu, a to v prípade ak Odosielateľ a/alebo Prijemca sú fyzickými osobami.
- 12.3. Zásielkovňa zabezpečí Odosielateľovi prístup do Aplikácie, v ktorej je umiestnená databáza určená pre zhromažďovanie osobných údajov za účelom poskytovania Služieb. Prístup bude sprístupnený Odosielateľovi iba v nevyhnutnom rozsahu na plnenie Služieb Zásielkovne.
- 12.4. Osobné údaje podľa bodu 11.2 OP Zásielkovňa poskytuje Z-POINTom, ktoré vystupujú v postavení sprostredkovateľa podľa čl. 4 bod 8. Nariadenia GDPR a § 5 písm. p) Zákona, tzn. že Z-POINTy spracúvajú osobné údaje v mene Zásielkovne.
- 12.5. Zásielkovňa má s každým Z-POINTom uzatvorenú Zmluvu o spracovaní osobných údajov (ďalej len „Zmluva o spracovaní osobných údajov“).
- 12.6. Z-POINT je oprávnený poveriť spracovaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa (ďalej len „Subsprostredkovateľ“), pričom je povinný o tomto Subsprostredkovateľovi Zásielkovňu písomne vopred upovedomiť.
- 12.7. Zásielkovňa je oprávnená podať námietky voči určeniu Subsprostredkovateľa v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia písomného upovedomia podľa bodu 11.6. Ak Zásielkovňa nevyjadrí námietky voči Subsprostredkovateľovi v uvedenej lehote, je Z-POINT oprávnený Subsprostredkovateľa poveriť spracovaním osobných údajov. Ak Zásielkovňa vyjadrí námietky voči povereniu Subsprostredkovateľa, Z-POINT nie je oprávnený poveriť Subsprostredkovateľa.
- 12.8. Pokiaľ Z-POINT zapojí Subsprostredkovateľa, aby spracúval osobné údaje, Z-POINT musí tomuto Subsprostredkovateľovi uložiť na základe zmluvy rovnaké povinnosti na ochranu osobných údajov, aké sú uvedené v Zmluve o spracúvaní osobných údajov a v Nariadení GDPR/Zákone. Ak nebude Subsprostredkovateľ plniť svoje povinnosti v oblasti ochrany údajov, zodpovedá Zásielkovni, za plnenie povinností dotknutého Subsprostredkovateľa, Z-POINT, ktorý ho poveril.
- 12.9. Ďalšie podmienky spracovania osobných údajov definujú dokumenty dostupné na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk):
  - a) Informácie o spracovaní osobných údajov,
  - b) Informácie o spracovaní Cookies dát.



## 13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. V prípade uzavretia zmluvy s medzinárodným prvkom sa zmluvné strany výslovne dohodli, že právne vzťahy medzi nimi sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 13.2. Listové zásielky odoslané formou doporučenej listovej zásielky, sa považujú za doručené piatym dňom po ich odovzdaní prevádzkovateľovi poštových služieb na ich doručenie druhej zmluvnej strane.
- 13.3. Pokiaľ je akékoľvek ustanovenie OP alebo ich časť považovaná z akéhokoľvek dôvodu za neplatnú, bude pre daný účel považovaná za vypustenú. Táto skutočnosť nemá vplyv na platnosť ostatných častí OP.
- 13.4. Tieto OP sú dostupné Odosielateľovi v Aplikácii, tiež na internetových stránkach [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk). Zásielkovňa je oprávnená vykonať zmenu OP, pričom je povinná oboznámiť s týmito zmenami Odosielateľa prostredníctvom Aplikácie a internetových stránok [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk) v dostatočnom časovom predstihu pred dátumom účinnosti zmeny, najmenej jeden mesiac.
- 13.5. Tieto OP sú nedeliteľnou súčasťou každej Zmluvy, ktorú Zásielkovňa v zmysle týchto OP uzatvára. OP spĺňajú náležitosti poštových podmienok podľa Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách.
- 13.6. Právne vzťahy neupravené týmito OP sa riadia Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách, a Zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník.