



# OBCHODNÍ PODMÍNKY

Mezi Námi – služba odesílání zásilek mezi spotřebiteli

Účinné od 1.10.2021

1.	VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	2
2.	PARAMETRY ZÁSILKY.....	3
3.	PŘEVZETÍ ZÁSILKY ZÁSILKOVNOU.....	5
4.	VYZVEDNUTÍ ZÁSILKY PŘÍJEMCEM.....	6
5.	ZÁSILKY NA DOBÍRKU.....	8
6.	ODMĚNA ZÁSILKOVNY.....	9
7.	ODPOVĚDNOST ZÁSILKOVNY A ODESÍLATELE ZA ŠKODU.....	9
8.	NÁHRADA ŠKODY - REKLAMACE.....	10
9.	UPLATNĚNÍ NÁROKU NA NÁHRADU ŠKODY.....	11
10.	MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ.....	12
11.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	12



## 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují obchodní a právní vztahy mezi společností **Zásilkovna s.r.o.**, se sídlem Lihovarská 1060/12, Libeň, 190 00 Praha 9, IČ 28408306, zapsanou v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 139387 (dále také jen „**Zásilkovna**“) a odesílatelem zásilky, fyzickou osobou nepodnikající (tzn. bez IČ) (dále jen „**Odesílatel**“). Tyto Podmínky dále upravují i právní vztahy mezi Zásilkovnou a třetími osobami, pokud se jich týká právní jednání Zásilkovny.
- 1.2 Součástí Podmínek jsou následující přílohy: Ceník, Pravidla konverze měn, Podmínky pro úhradu Dobřeřečného Platební kartou, Podmínky používání aplikace Zásilkovna.
- 1.3 Odesílatel bere na vědomí, že poskytnutí služeb Zásilkovny dle těchto Podmínek je podmíněno použitím mobilní aplikace Zásilkovny (dále jen „**Aplikace**“).  
  
Aplikace zejména eviduje smluvní vztah s jednotlivými Odesílateli, elektronická data o Odesílatelích, Zásilkách, které jsou předmětem dodání a eviduje data o stavu a poloze Zásilek. Odesílatel i Příjemce jsou oprávněni do Aplikace vstupovat.
- 1.4 „**Příjemce**“ je osoba, která je Odesílatelem označena jako Příjemce Zásilky.
- 1.5 „**Výdejní místo**“ je místem, kde Zásilkovna zajistila příjem Zásilky od Odesílatele a výdej Zásilek Příjemcům.
- 1.6 „**Zásilka na dobírku**“ je Zásilka, u které Zásilkovna obstará na základě pokynů Odesílatele vybrání ceny Zásilky při předání zásilky Příjemci. Dobřeřečné je finanční obnos, který je vybrán od Příjemce při předání Zásilky na dobírku (dále jen „**Dobřeřečné**“). Dobřeřečné může být uhrazeno v hotovosti nebo akceptovanou platební kartou.
- 1.7 „**Služba Zásilkovny**“ zahrnuje veškeré úkony a služby související s dodáním Zásilky, zejména obstarání převzetí a dodání Zásilky do Místa doručení, informování Příjemce o uložení Zásilky a předání Zásilky. Nevyzvednuté Zásilky budou vráceny Odesílateli včetně Zásilek, které Příjemci odmítnou převzít.
- 1.8 V případě, že Místem doručení je adresa Výdejního místa v České republice zavazuje se Zásilkovna Odesílateli, že jeho věc (dále jen „**Zásilka**“) dodá v rámci poštovní služby z místa podání („**Místa odeslání**“) Příjemci do místa uvedeného v adrese („**Místo doručení**“), a Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně odměnu za přepravu včetně odměny za další poskytnuté služby.

V případě, že Místo doručení je jiná adresa než adresa Výdejního místa v České republice, zavazuje se Zásilkovna Odesílateli, že vlastním jménem a na jeho účet obstará přepravu Zásilky z určitého místa („**Místo odeslání**“) do jiného určitého místa (dále jen „**Místo doručení**“) včetně provedení dalších úkonů s přepravou souvisejících a Odesílatel se zavazuje zaplatit Zásilkovně odměnu za obstarání přepravy včetně odměny za další poskytnuté služby.



V případě, že Zásilkovna jako zasílatel obstarává přepravu, řídí se další podmínky přepravy podmínkami přepravce, kterému je Zásilka dle pokynu Odesílatele předána. Zejména se jedná o podmínky přepravy (tj. např. váhové a rozměrové kategorie, zboží vyloučené z přepravy), odpovědnost přepravce za škodu a podmínky vyřízení reklamace služeb stanovené přepravcem.

- 1.9 Odesílatel vložení elektronických dat o své osobě (jméno, příjmení, telefonní kontakt, email, případně číslo bankovního účtu pro vyplacení Doběřečného) a splněním dalších instalačních postupů v Aplikaci uzavírá se Zásilkovnou smlouvu, potvrzuje tyto Podmínky a prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s jejich obsahem, že s nimi souhlasí a přijímá je. Odesílatel je povinen uvést v Aplikaci veškeré své údaje pravdivě a je oprávněn je změnit jen se souhlasem Zásilkovny.
- 1.10 Odesílatel je oprávněn využít jen služby nabízené Aplikací při podání Zásilky. Podmínky upravují také služby, které se připravují a tedy nemusí být všechny aktuálně dostupné.

## 2. Parametry zásilky

2.1 Zásilky musí splňovat následující podmínky:

- i. maximální hodnota Zásilky - 5 000 Kč / 200 EUR (případně ekvivalentní hodnotu uváděnou v cizích měnách);
- ii. maximální hmotnost Zásilky - 5 kg;
- iii. Minimální rozměry Zásilky - 10 × 7 × 1 cm;
- iv. Maximální rozměry Zásilky - součet 3 stran je max. 120 cm (např. 50×40×30 cm), délka nejdelší strany max. 50 cm;

V případě, že Zásilka přesáhne parametry uvedené v předchozím odstavci, je vrácena na Místo odeslání a odměna za provedení přepravy se nevrací.

V rámci akceptovaných zásilek existuje více cenových kategorií, jejich specifikace je uvedena v Ceníku.

**„Standardní Zásilka“:** součet rozměrů 3 stran není vyšší než 120 cm, a/nebo délka jedné strany není delší než 50 cm, a/nebo není těžší než 5 kg.

Zásilkovna upozorňuje Odesílatele, že osobou odpovědnou za to, že Zásilka splňuje výše uvedené limity, je Odesílatel. Pracovníci Podacích míst nejsou povinni parametry Zásilky kontrolovat.

Zásilkovna upozorňuje Odesílatele, že osobou odpovědnou za to, že Zásilka splňuje výše uvedené limity, je Odesílatel. Pracovníci Podacích míst nejsou povinni parametry Zásilky kontrolovat.

- 2.2 Z dodání jsou vyloučeny následující Zásilky a Odesílatel není oprávněn je předat k přepravě:
  - i. obsahující zboží v hodnotě vyšší než 5.000,- Kč; pokud hodnota zboží v Zásilce bude přesahovat 5.000,- Kč, bere Odesílatel na vědomí, že Zásilkovna odpovídá za škodu



- pouze do výše 5.000,- Kč (v rámci služby „Udaná hodnota“). Uvedená maximální výše škody odpovídá i pro ekvivalentní hodnotu Zásilky uváděnou v cizích měnách;
- ii. obsahující předměty, které mohou způsobit škodu na majetku a zdraví osob (zejména výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky, hořlaviny s nízkým bodem vzplanutí, atd.);
  - iii. obsahující látky podléhající zákonu č. 350/2011 Sb., chemický zákon, a dále jedy, žíraviny, radioaktivní látky, plyny a kapaliny v tlakových nádobách;
  - iv. obsahující laky, barvy, lepidla a jiné tekuté látky, které mohou být při přepravě poškozeny, nebo mohou poškodit či znehodnotit ostatní Zásilky, případně zařízení Zásilkovny;
  - v. obsahující živá zvířata nebo pozůstatky lidí a zvířat, biologický odpad, části těl nebo orgánů, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty), zdravotnický odpad;
  - vi. obsahující předměty a látky, které podléhají změnám teploty a rychle kazící se zboží jako jsou potraviny, živé rostliny, předměty a látky mající tyto charakteristiky;
  - vii. obsahující kazící se zboží nebo zboží lehce poškoditelné, křehké, s tekutým obsahem a dále zboží, které je nutno zvláštním způsobem chránit nebo se kterým je nutné zvláštním způsobem nakládat;
  - viii. obsahující předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu skladovacího prostoru nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů nebo konkrétních okolností;
  - ix. jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob zaslání či jejich držení je v rozporu s právním řádem České republiky a je tudíž protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost osob, veřejný pořádek a práva třetích osob;
  - x. překračující maximální parametry Zásilky uvedené v čl. 2.1. Podmínek; v případě, že Zásilkovna předem písemně odsouhlasí přijetí takovéto Zásilky, zavazuje se Odesílatel uhradit odměnu dle platného Ceníku pro Zásilky přesahující maximální rozměry;
  - xi. tvar Zásilky netvoří homogenní celek ve tvaru kvádrů nebo krychle, případně obálky. Více balíků či krabic spolu svázaných či spojených, vydávaných za jednu zásilku;
  - xii. obsahující originály osobních dokladů (např. rodný list, občanský průkaz, osvědčení o způsobilosti, apod.), originály dokladů od vozidel (např. technický průkaz vozidla), apod., originály dokumentů obsahující důvěrné či citlivé informace (jako je zdravotní dokumentace, účetní doklady, apod.) a ceniny (např. hotovost, výherní losy, akcie, kolky, drahé kovy, apod.);
  - xiii. sběratelské či umělecké předměty, jejichž cenu/nabytí nelze prokázat standardním způsobem;
  - xiv. Zásilky předané bez štítku, či nesystémové Zásilky (bez předchozího nahrání dat do Informačního systému).



- 2.3 Zásilkovna není povinna převzít Zásilky, které nesplňují podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek nebo jsou z přepravy vyloučeny dle čl. 2.2 Podmínek.
- 2.4 V případě, že Odesílatel předá Zásilkovně Zásilku nesplňující podmínky dle čl. 2.1 nebo vyloučenou dle čl. 2.2 Podmínek, nedojde k uzavření smlouvy a Zásilkovna tak nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti se Zásilkou. V takovém případě je Odesílatel povinen uhradit Zásilkovně vzniklou škodu (zejména náklady spojené s opatrováním Zásilky do jejího převzetí Odesílatelem). Převzetím Zásilky nesplňující podmínky dle čl. 2.1 nebo vyloučené dle čl. 2.2 Podmínek Podacím místem Zásilkovna nikterak nepotvrzuje správnost předané Zásilky či jejího obsahu.
- 2.5 Odesílatel je povinen Zásilku zabalit do pevného a vhodného obalu a zároveň vnitřek Zásilky dostatečně vyztužit a vyplnit, a to v takové míře, aby nedošlo k jejímu poškození při přepravě, skladování a manipulaci s ní. Zásilkovna odpovídá pouze za nepoškození obalu Zásilky, nijak neodpovídá za obsah Zásilky. Porušení obalu je Příjemce povinen namítnout při převzetí Zásilky. Přepravní obaly (krabice, obálky, apod.) musí být Odesílatelem zabezpečeny (např. lepicí páskou) proti otevření.

### 3. Převzetí zásilky Zásilkovnou

- 3.1 Odesílatel vloží elektronická data o Zásilce, Příjemci Zásilky, Místě doručení – Výdejním místě či jiné adrese Místa doručení do Aplikace, uhradí odměnu dle čl. 6 těchto Podmínek a v Aplikaci bude vygenerován 6-ti místný kód (kombinace čísel a písmen) sloužící k vytvoření přepravního štítku na Výdejním místě pro podání Zásilky (dále jen „Kód“).
- Odesílatel může v Aplikaci zrušit přepravu, a to před předáním Zásilky v Místě odeslání. Objednávka přepravy je dále zrušena, pokud nebude Zásilka předána v Místě odeslání do pěti (5) dní. V takovém případě bude uhrazená částka vrácena Odesílateli.
- 3.2 Odesílatel zabalitou Zásilku (zejména dle odst. 2.5) předá v Místě odeslání – tj. na kterémkoliv Výdejním místě, kde při předání uvede Kód, pracovník Výdejního místa Zásilku opatří štítkem a převezme ji. Převzetí Zásilky je potvrzeno v Aplikaci a doručením emailu Odesílateli o potvrzení přijetí Zásilky. Pokud není převzetí Zásilky potvrzeno, na pozdější reklamace o převzetí Zásilek v Místě odeslání nelze brát zřetel. Nebezpečí škody na Zásilce přechází na Zásilkovnu až faktickým převzetím Zásilky v Místě odeslání (tj. převzetím pracovníkem Výdejního místa a současným potvrzením převzetí v Aplikaci).
- Seznam možných Míst odeslání je uveden v Aplikaci.
- 3.3 Odesílatel odpovídá za správnost označení své Zásilky štítkem před samotným odesláním. Po nalepení přepravního štítku pracovníkem Výdejního místa na Zásilku je Odesílatel povinen zkontrolovat správnost štítku. Odesílatel musí být přítomen zadání Kódu Zásilky do Informačního systému Zásilkovny ze strany pracovníka Výdejního místa. V případě, že Odesílatel podává k přepravě více Zásilek zároveň, je povinen nalepit si přepravní štítky na své jednotlivé Zásilky sám a zkontrolovat si u každé své Zásilky správné umístění přepravního štítku na správnou Zásilku.



- 3.4 Odesílatel je povinen v Aplikaci uvést správné, úplné a srozumitelné údaje identifikující jeho osobu, osobu Příjemce, Místo doručení a údaje k Zásilce.  
Odesílatel je povinen uvést zejména následující:
- i. jméno, příjmení, případně jiné údaje umožňující identifikaci Odesílatele;
  - ii. jméno, příjmení, případně jiné údaje umožňující identifikaci Příjemce Zásilky, včetně telefonního kontaktu a emailu;
  - iii. v případě Zásilky na dobírku určení výše Doběrečného, označení Zásilky jako Zásilky na dobírku a uvedení čísla bankovního účtu Odesílatele, na který má Zásilkovna vybrané Doběrečné převést;
  - iv. určení hodnoty Zásilky (pokud není určena, považuje se za hodnotu Zásilky částka 300,- Kč);
  - v. výdejní místo, na které si Odesílatel přeje zaslat nepřevzaté a vrácené Zásilky („Vratka“).
- 3.5 Zásilkovna nezaručuje den ani čas doručení Zásilek. Jakákoliv prohlášení ve vztahu ke dni a času doručení Zásilek jsou považována pouze za indikativní pro informační účely a nejsou pro Zásilkovnu závazná.

## 4. Vyzvednutí zásilky Příjemcem

- 4.1 Místo doručení může být:
- i. některé z Výdejních míst Zásilkovny;
  - ii. jiná konkrétní adresa;
  - iii. adresa nebo umístění automatizovaného výdejního systému.
- 4.2 Příjemce je oprávněn Zásilku vyzvednout v provozní době Výdejního místa, a to obvykle do 7 kalendářních dnů od oznámení o jejím uložení. Prodloužení doby uložení Zásilky k vyzvednutí je možné provést v Aplikaci. Zásilkovna je oprávněna jednostranně zkrátit v období od 1. října do 30. ledna dobu pro vyzvednutí Zásilky nejméně na 5 kalendářních dní bez možnosti jejího prodloužení.
- V případě doručování Zásilky na konkrétní adresu Příjemce je Zásilkovna oprávněna při nezastižení Příjemce nebo osoby zplnomocněné Příjemcem k vyzvednutí Zásilky, zanechat Zásilku na místě centrálního příjmu (recepce, či podatelně), pokud jím budova na Místa doručení disponuje.
- 4.3 Příjemce je o uložení Zásilky informován emailem, případně také prostřednictvím SMS, a/nebo prostřednictvím Aplikace. Součástí této informace je heslo pro ztotožnění Příjemce při vyzvednutí Zásilky.
- 4.4 Zásilka bude předána Příjemci, nebo jeho zástupci při splnění následujících podmínek:



- i. Příjemce se prokáže znalostí hesla nebo občanským průkazem, a
- ii. v případě Zásilky na dobírku bude Zásilka předána Příjemci až po uhrazení celé výše Doběrečného.

V případě prokázání Příjemce občanským průkazem je Výdejní místo oprávněno zaznamenat poslední 4 číslice předkládaného OP

- 4.5 V případě, že Zásilka není Příjemcem vyzvednuta, nebo její převzetí je Příjemcem (po úhradě Dobírky a rozbalení na Výdejním místě) odmítnuto (dále jen „Vratka“) je Zásilka Odesílateli vrácena na Výdejní místo, které bylo Místem odeslání, Odesílatel je povinen Vratku vyzvednout ve lhůtě 7 dní od oznámení o doručení vratky na Výdejní místo.
- 4.6 Nepodaří-li se vrátit Vratku Odesílateli způsobem dle čl. 4.5 Podmínek, Zásilkovna obstará uskladnění Zásilky, nejdéle po dobu dalších 21 dní. Uskladnění Zásilky je zpoplatněno dle platného ceníku. Zásilkovna může během uskladnění Zásilky obstarat uskutečnění dalšího pokusu (případně dalších pokusů) o vrácení Zásilky zpět Odesílateli. Lhůta pro uskladnění Zásilky se tím nestaví ani nepřerušuje.
- 4.7 Zásilkovna je oprávněna otevřít Zásilku, jestliže
  - i. ji nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena Odesílateli;
  - ii. je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle Podmínek za nebezpečnou, jejíž předání k přepravě není dovoleno, nebo věc, která je z přepravy vyloučena;
  - iii. byla poškozena;
  - iv. je důvodná obava, že došlo nebo že by do předání Příjemci mohlo dojít ke vzniku škody; nebo
  - v. je to nezbytné k dodržení povinností uložených Zásilkovně zvláštním právním předpisem.

Zásilkovna není oprávněna otevřít Zásilku, z jejíž vnější úpravy je zřejmé, že je podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky, nedotknutelná. Zásilkovna je povinna o otevření Zásilky informovat při předání Příjemce, popřípadě Odesílatele při vrácení Zásilky. Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu prohlídky. Při otvírání musí být zajištěna ochrana skutečností, jež jsou chráněny podle zvláštního právního předpisu, jakož i ochrana poštovního tajemství a listovního tajemství.

- 4.8 Po uplynutí lhůty pro uskladnění Zásilky je Zásilkovna oprávněna Zásilku prodat, jestliže
  - i. ji nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit Odesílateli, nebo
  - ii. je důvodná obava, že se obsah Zásilky do předání v Místě předání znehodnotí.Prodat nelze Zásilku nebo její obsah, pokud je to právními předpisy vyloučeno.



Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění, nákladů prodeje a nezaplacené části odměny (dále jen "**Čistý výtěžek**") vydá Zásilkovna Odesílateli. Nebyl-li Čistý výtěžek vydán, Odesílatel má právo požádat o jeho vydání ve lhůtě jednoho roku ode dne předání Zásilky Zásilkovně; po marném uplynutí této lhůty právo na vydání Čistého výtěžku zaniká a Čistý výtěžek připadne Zásilkovně.

- 4.9 Nedojde-li po uplynutí lhůty pro uskladnění Zásilky k prodeji Zásilky, kterou nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit Odesílateli, Zásilkovna ji po uplynutí lhůty třiceti (30) dní zničí. Ve stejné lhůtě je Zásilkovna oprávněna zničit Zásilku, jejíž obsah se zcela nebo zčásti znehodnotil. Zásilkovna je oprávněna zničit Zásilku nebo její část i před sjednanou lhůtou, pokud je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí.
- 4.10 Odesílatel je povinen nahradit náklady na likvidaci Zásilky.

## 5. Zásilky na dobírku

- 5.1 Odesílatel označí v Aplikaci, že při předání Zásilky má být vybráno Doběrečné a uvede číslo bankovního účtu, kam má být vybrané Doběrečné následně Odesílateli vyplaceno.
- 5.2 Doběrečné je vždy vybráno v měně státu, ve kterém je Místo doručení Zásilky.
- 5.3 Doběrečné je vyplaceno Odesílateli ve stejné měně, ve které bylo vybráno od Příjemce. V Aplikaci je Odesílatel oprávněn zvolit, aby Doběrečné vybrané v cizí měně mu bylo vyplaceno v českých korunách, případně v jiné měně dle nabídky v Aplikaci. Výplata Doběrečného v jiné měně je upravena v Pravidlech konverze měn.
- 5.4 U Zásilek na dobírku bude vybráno Doběrečné od Příjemce a Zásilkovna převede vybrané Doběrečné na bankovní účet určený Odesílatelem.

Doběrečné převzaté v České republice a Slovenské republice bude Odesílateli poukázáno do deseti (10) pracovních dní, ode dne převzetí Doběrečného od Příjemce, pokud je Doběrečné poukazováno na bankovní účet Odesílatele v rámci státu, ve kterém bylo vybráno,

Doběrečné převzaté v jiném státě než v České republice a Slovenské republice bude poukázáno na bankovní účet Odesílatele do patnácti (15) pracovních dní ode dne převzetí Doběrečného od Příjemce. Ve stejné lhůtě bude poukázáno Doběrečné na bankovní účet v jiném státě, než ve kterém bylo Doběrečné vybráno. Bankovní poplatky za případné přeshraniční transakce jdou k tíži Odesílatele.

Zásilkovna není v prodlení, pokud v této lhůtě bude částka doběrečného odepsána z bankovního účtu ve prospěch účtu určeného Odesílatelem.

- 5.5 Zásilkovna je oprávněna jednostranně započíst na výplatu Doběrečného své splatné a nesplacené pohledávky za Odesílatelem.
- 5.6 Veškeré náklady a poplatky (pokud vzniknou) spojené s bankovní transakcí a převodem Doběrečného hradí Odesílatel.
- 5.7 Doběrečné může být Příjemcem uhrazeno v hotovosti nebo akceptovanou platební kartou.





## 6. Odměna Zásilkovny

- 6.1 Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně odměnu za obstarání a/nebo provedení přepravy Zásilkou a další služby s přepravou související, včetně stanovených nákladů. Výše odměny Zásilkovny je stanovena aktuálním Ceníkem. Rozhodným kritériem pro výši ceny je zejména typ zvolené a sjednané služby, parametry a/nebo rozměry Zásilkou, Místo odeslání a Místo doručení.
- 6.2 Odesílatel se zavazuje zaplatit Zásilkovně odměnu za veškeré činnosti, a to včetně služeb doplňkových, nadstandardních úkonů, příplatků a dalších služeb, které si Odesílatel objednal, a to ve výši dle aktuálního Ceníku. V případě zjištění jiných než Odesílatelem uváděných rozměrů a hmotnosti Zásilkou jsou pro určení odměny rozhodující parametry Zásilkou zjištěné Zásilkovnou.
- 6.3 K odměně za přepravu Zásilkou Odesílatel uhradí Zásilkovně další odměnu, zejména za následující položky:
- i. odměna za zajištění převzetí Dobřečného, která vzniká i v případě Vratky;
  - ii. poplatek za celní služby (pokud byly ze strany Odesílatele využity);
  - iii. další příplatky za doplňkové služby, např. příplatek za Udanou hodnotu Zásilkou.
- 6.4 Nárok Zásilkovny na úhradu odměny (včetně všech související položek – např. zajištění převzetí Dobřečného) vzniká podáním Zásilkou v Místě odeslání. V případě Vratky je Odesílatel povinen uhradit celou odměnu za předanou Zásilkou bez ohledu na to, zda se jedná o Zásilkou na dobírku, nebo Zásilkou bez vybrání dobřečného.
- 6.5 Výše odměny je stanovena Ceníkem platným v den vložení elektronických údajů o Zásilce do Aplikace.
- 6.6 Odesílatel je povinen uhradit odměnu při vložení elektronických dat o Zásilce do Aplikace před předáním Zásilkou v Místě odeslání, a to prostřednictvím platební brány v Aplikaci. Přenos je šifrovaný a bezpečný. Kartu si Odesílatel může v nastavení svého účtu v Aplikaci uložit i pro další platby. Pro platbu online musí být karta vydaná v EU.
- 6.7 Úhrada odměny bude Odesílateli potvrzena v Aplikaci a zároveň emailem.

## 7. Odpovědnost Zásilkovny a Odesílatele za škodu

- 7.1 Zásilkovna odpovídá Odesílateli za škodu vzniklou v důsledku ztráty, poškození, nebo úbytku obsahu Zásilkou v průběhu přepravy (za současného prokázání poškození a/nebo zničení obalu Zásilkou). Zásilkovna škodu nahradí, neprokáže-li, že vznik škody nemohla odvrátit. V případě, že je Příjemce v prodlení s převzetím vrácené Zásilkou přechází nebezpečí za škodu na Příjemce v okamžiku, kterým je počátek takového prodlení.
- 7.2 Zásilkovna odpovídá za škodu vzniklou na Zásilce, a to pouze za škodu skutečnou, nikoliv za jakoukoli jinou škodu, neodpovídá za ušlý zisk Odesílatele, sankce z prodlení, smluvní pokuty,



penále, nároky třetích osob, či závazky Odesílatele vzniklé vůči třetím osobám, či další následné škody.

7.3 Zásilkovna odpovídá za skutečnou škodu vzniklou na přepravované Zásilce pouze do částky **300,- Kč** (slovy: tři sta korun českých). Úhradou této částky v případě škody je nahrazena také cena přepravních služeb poskytnutých Zásilkovnou.

7.4 V rámci služby poskytující záruku náhrady škody pro případ ztráty, poškození, nebo úbytku obsahu Zásilky může Odesílatel udat v Aplikaci hodnotu Zásilky (služba „**Udaná hodnota**“), a to až do výše **5.000,- Kč** (slovy: pět tisíc korun českých). Škoda na zásilce je nahrazena úhradou částky odpovídající Udané hodnotě. Odesílatel je při využití služby povinen uhradit cenu stanovenou v Ceníku. Úhradou udané hodnoty v případě škody je nahrazena také cena přepravních služeb poskytnutých Zásilkovnou. Odesílatel je v případě vzniku škody v rámci služby Udaná hodnota povinen předložit čestné prohlášení, kterým potvrdí, že Zásilka byla řádně zabalena a uvede číslo bankovního účtu pro náhradu škody.

7.5 Zásilkovna neodpovídá za škodu vzniklou na Zásilce v době od jejího převzetí do vydání Příjemci, jestliže byly způsobeny:

- i. Odesílatelem, Příjemcem, vlastníkem Zásilky, přepravcem nebo osobou, která manipulovala se Zásilkou před jejím předáním v Místě odeslání;
- ii. vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím obvyklým úbytkem;
- iii. vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky, či nevhodným způsobem balení;
- iv. pokud Odesílatel předá k obstarání přepravy Zásilku (zboží), která je vyloučena dle čl. 2.2. Podmínek;
- v. neúplnou, nesprávnou či zavádějící informací Odesílatele o obsahu Zásilky a její povaze.

7.6 Odesílatel je odpovědný za škodu způsobenou Zásilkou nebo jejím obsahem, kterou Odesílatel předal k provedení přepravy. Odesílatel je odpovědný i za škodu, kterou tímto způsobil třetím osobám.

7.7 Zásilkovna není povinna Zásilku pojistit.

## 8. Náhrada škody - Reklamace

8.1 Odesílatel je oprávněn uplatnit v souladu s čl. 7. Podmínek nárok na náhradu škody. Tento nárok je Odesílatel v případě škody na Zásilce oprávněn uplatnit vyplněním formuláře na [www.zasilkovna.cz/reklamace](http://www.zasilkovna.cz/reklamace), a to bez zbytečného odkladu poté, co se o škodě na Zásilce dozvěděl, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od převzetí Zásilky Příjemcem nebo Odesílatelem za použití odst. 8.2. Podmínek. Reklamaci ztráty Zásilky je Odesílatel povinen uplatnit do deseti (10) kalendářních dní od předpokládaného data doručení Zásilky. V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká.

- i. Poškozením se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení věcí tvořících Zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna



stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu.

- ii. Zničením se rozumí taková změna stavu věcí tvořících Zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.

Odesílatel bere na vědomí, že Výdejní místa nejsou provozovny Zásilkovny ve smyslu zákona a Výdejní místo tak není povinno, resp. ani oprávněno, reklamaci, tj. uplatnění vad z vadného plnění Odesílatelem za Zásilkovnu přijmout.

- 8.2 Příjemce je povinen si Zásilku při převzetí zkontrolovat, a při zřejmých a na obalu Zásilky znatelných poškozeních má možnost Zásilku otevřít, zkontrolovat obsah Zásilky a případně Zásilku nepřevzít. Po té, kdy je Zásilka z výdejního místa odnesena, nelze uplatnit jakoukoli odpovědnost za škodu vzniklou na Zásilce.
- 8.3 Odesílatel je povinen umožnit Zásilkovně, aby se na její žádost, osobně a fyzicky přesvědčila o rozsahu škody, a to včetně zachování přepravního obalu.
- 8.4 Poruší-li Odesílatel své povinnosti stanovené čl. 8 a čl. 9 Podmínek, má se za to, že škoda na Zásilce, za kterou odpovídá Zásilkovna, nevznikla.

## 9. Uplatnění nároku na náhradu škody

- 9.1 Reklamaci služby a nárok na náhradu škody uplatňuje u Zásilkovny Odesílatel. Uplatní-li reklamaci služby a nárok na náhradu škody Příjemce, posoudí Zásilkovna jeho nárok stejně, jako by jej uplatnil Odesílatel.

V případě, že reklamaci uplatnil u Zásilkovny Příjemce, vyřizuje Zásilkovna reklamaci nadále s Odesílatelem.

- 9.2 K uplatnění nároku na náhradu škody, je Odesílatel povinen přiložit
  - i. fotodokumentaci u Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením; fotodokumentace musí obsahovat i fotografie obalu, jakož i obsahu Zásilky tak, aby se dalo posoudit, zda škoda na Zásilce je v příčinné souvislosti s poškozením obalu;
  - ii. v případě krádeže obsahu Zásilky, protokol od Policie České republiky, případně jiného kompetentního orgánu, o nahlášení krádeže zásilky, vč. výsledku šetření tohoto orgánu (platí pro Zásilky se službou Udaná hodnota).
- 9.3 Zásilkovna je povinna se k uplatněnému nároku na náhradu škody vyjádřit nejpozději do 30-ti dnů od data jejího uplatnění. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou nedodala oprávněná osoba všechny podklady uvedené v odst. 9.2 Podmínek.
- 9.4 Za oprávněný nelze považovat nárok na náhradu škody týkající se částečné ztráty obsahu Zásilky nebo poškození Zásilky či její části, není-li Odesílatelem nebo Příjemcem prokázáno poškození obalu Zásilky.
- 9.5 V případě uplatnění nároku na náhradu škody za ztracenou Zásilku je Odesílatel povinen informovat o ztrátě zásilky Zásilkovnu dle čl. 8.1. Podmínek.



- 9.6 V případě, že ztracená Zásilka, případně její část, je nalezena, považuje se nárok Odesílatele na náhradu škody na Zásilce za uhrazený okamžikem, kdy Odesílatel nebo Příjemce získá možnost se Zásilkou nakládat. Byla-li Zásilka nalezena Odesílatelem nebo Příjemcem, je o této skutečnosti Odesílatel povinen Zásilkovnu neprodleně informovat a pokud mu již byla škoda nahrazena, je povinen uhrazenou částku Zásilkovně vrátit.
- 9.7 V případě souhlasu Zásilkovny s nárokem na náhradu škody u poškozené zásilky a úhradě celé skutečné hodnoty poškozeného zboží Zásilkovnou, je Odesílatel povinen odevzdat poškozené zboží, které bylo předmětem reklamace, Zásilkovně. Odesílatel je povinen předat poškozené zboží Zásilkovně nejpozději do 2 pracovních dnů od oznámení o uznání nároku.
- 9.8 Všechna práva na náhradu škody vzniklé na Zásilce zanikají uplynutím jednoho roku od převzetí Zásilky k přepravě.
- 9.9 Zásilkovna nahradí Odesílateli škodu nejpozději do 30 dnů od uznání odpovědnosti za vznik škody na Zásilce.

## 10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Zásilkovnou a spotřebitelem ke vzniku sporu, který se nepodaří vyřešit ani vzájemnou dohodou obou stran, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

V případě sporů, týkajících se poštovních služeb (doručení Zásilek na Výdejní místa v České republice) poskytovaných Zásilkovnou na základě osvědčení č. 20, je tímto subjektem: Český telekomunikační úřad Sokolovská 219 190 00 Praha 9, Webové stránky: [www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele](http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele)

Ve všech ostatních případech je tímto subjektem: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15 120 00 Praha 2 E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) Webové stránky: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)

## 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se smluvní strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se budou řídit právním řádem České republiky.
- 11.2 Pokud je jakékoli ustanovení Podmínek nebo její část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí Podmínek.
- 11.3 Tyto Podmínky včetně všech příloh jsou zpřístupněny Odesílateli v Aplikaci a rovněž na internetových stránkách [www.zasilkovna.cz](http://www.zasilkovna.cz). Rozhodné jsou Podmínky platné v den vložení elektronických dat o Zásilce do Aplikace.
- 11.4 Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí každé zasílatelské smlouvy nebo poštovní smlouvy, kterou Zásilkovna uzavírá. Podmínky splňují náležitosti poštovních podmínek dle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů.



- 11.5 Právní vztahy neupravené těmito Podmínkami se řídí zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.