

Zasielateľské obchodné podmienky

platné od 1. októbra 2017

1. Všeobecné ustanovenia a definícia pojmov

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**Podmienky**“) upravujú obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Zásielkovňa s. r. o., so sídlom Kopčianska 3954/39, 851 01 Bratislava, IČO: 48136999, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 105158/B (ďalej tiež len „**Zasielateľ**“) a právnickou alebo podnikajúcou fyzickou osobou (ďalej len „**Klient**“), ktorá využíva služby Zasielateľa. Tieto Podmienky ďalej upravujú aj právne vzťahy medzi Zasielateľom a tretími osobami, pokiaľ sa ich týka právne konanie Zasielateľa.
2. Tieto Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej zasielateľskej zmluvy, ktorú Zasielateľ uzatvára a jednotlivým Klientom.
3. Klient prehlasuje, že sa pred uzavretím Zasielateľskej zmluvy so Zasielateľom zoznámil s obsahom Podmienok a že s nimi súhlasí a bez výhrad ich prijíma.
4. Zasielateľ sa zaväzuje voči Klientovi, že mu vlastným menom a na jeho účet obstará prepravu vecí (ďalej len „**Zásielky**“ alebo „**Zásielka**“ ak sa jedná o jednu bližšie neurčitú vec) určených Klientom z určitého miesta (ďalej len „**Miesto odoslania**“) do iného určitého miesta (ďalej len „**Miesto doručenia**“), ktorým je miesto určené Klientom alebo miesto Zasielateľa určené pre výdaj Zásielok (ďalej len „**Výdajné miesto**“) vrátane prevedenia ďalších úkonov s prepravou súvisiacich, podľa objednávky Klienta. Klient sa zaväzuje zaplatiť Zasielateľovi za túto činnosť odmenu.
5. Prijemca je osoba, ktorá je Klientom označená ako Prijemca Zásielky (ďalej tiež iba „**Prijemca**“).
6. Zásielka je vec, ktorú Zasielateľ prevzal k obstaraniu prepravy podľa zmluvy uzatvorenej medzi Zasielateľom a Klientom.
7. Zásielka na dobierku je Zásielka, pri ktorej je Zasielateľ zároveň povinný obstaráť na základe pokynov Klienta vybranie ceny Zásielky pri odovzdaní zásielky Prijemcovi (ďalej tiež len „**Zásielka na dobierku**“). Dobierkové je finančný obnos, ktorý Zasielateľ vyberie od Prijemcu pri odovzdaní zásielky (ďalej len „**Dobierkové**“).
8. Zasielateľ prevádzkuje informačný systém, ktorý eviduje zmluvný vzťah medzi Zasielateľom s jednotlivými Klientmi, elektronické dáta o jednotlivých Zásielkach, u ktorých Zasielateľ obstaráva prepravu a eviduje dáta o stave a polohe Zásielok (ďalej len „**Informačný systém**“). Klient je oprávnený do tohto systému vstupovať na základe prístupových údajov poskytnutých Zasielateľom.
9. Zasielateľská zmluva (ďalej len ako „**Zmluva**“) medzi Zasielateľom a Klientom môže vzniknúť jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) uzatvorením individuálnej písomnej zmluvy medzi Zasielateľom a Klientom;
 - b) registráciou Klienta v Informačnom systéme Zasielateľa, kde Klient je po registrácii oprávnený vložiť elektronické informácie o jednotlivých Zásielkach, pričom ako príkaz na obstaranie prepravy slúži písomné vyhotovenie dodacieho listu, ktorý slúži tiež ako potvrdenie objednávky Klienta na zabezpečenie prepravy jednotlivých Zásielok zo strany Zasielateľa a obsahuje údaje o Zásielke, prevzatí Zásielky k preprave, odovzdaní Zásielky k vyzdvihnutiu a pod.

10. Činnosť Zasielateľa zahŕňa všetky úkony a služby súvisiace s obstaraním prepravy Zásielky Klienta, predovšetkým prevzatím Zásielky, obstaraním prepravy do Miesta doručenia alebo na Výdajné miesto, informovanie Prijemcu o uložení Zásielky, odovzdanie Zásielky Prijemcovi a podľa objednávky a pokynov Klienta tiež obstaranie výberu Dobierkovného (ďalej tiež len „**Služby**“).
11. Službou „*Reklamačný asistent*“ sa rozumie obstaranie doručenia Zásielky od Prijemcu, ktorou Prijemca posiela tovar k uplatneniu reklamácie – nárok z titulu zodpovednosti za vady Zásielky voči Klientovi. Zasielateľ od Prijemcu Zásielku prevezme na základe pokynov Klienta. Zásielka musí byť označená reklamačným štítkom, ktorý Klient získa z informačného systému Zasielateľa a odovzdá ho Prijemcovi.
12. Súčasťou Podmienok je Príloha č. 1 - Cenník, Príloha č. 2 - Pravidla konverzie mien a Príloha č. 3 - Pravidla označovania zásielok štítkami.

2. Parametre zásielky

1. Zásielka určená k preprave obstarávanej zo strany Zasielateľa musí spĺňať nasledujúce podmienky:
 - a) maximálna hodnota Zásielky a maximálna výška Dobierky - 20 000 Kč / 700 EUR;
 - b) maximálna hmotnosť Zásielky - 10 kg, vyššia hmotnosť Zásielky musí byť dopredu schválená Zasielateľom;
 - c) Minimálne rozmery Zásielky - 10 × 7 × 1 cm
 - d) Maximálne rozmery Zásielky - súčet 3 strán je max. 150 cm (napr. 60×50×40 cm), dĺžka jednej strany max. 120 cm, väčšie rozmery Zásielky musí vopred schváliť Zasielateľ;
2. V prípade, že Zásielka presiahne parametre uvedené v čl. 2.1. Podmienok, zaväzuje sa Klient uhradiť príplatok za nadrozmerné a/alebo nadváhové Zásielky podľa platného cenníku Zasielateľa.
3. Z obstarania prepravy sú vylúčené nasledujúce Zásielky a Klient nie je oprávnený odovzdať k obstaraniu prepravy Zasielateľovi a Zasielateľ je oprávnený odmietnuť prevzatie Zásielky s nižšie uvedenými parametrami:
 - a) obsahujúce tovar v hodnote väčšej než 700,- Eur; pokiaľ hodnota tovaru v Zásielke bude presahovať 700,- Eur a väčšie hodnoty takejto Zásielky nebude Zasielateľom výslovne odsúhlasená, berie Klient na vedomie, že Zasielateľ zodpovedá za škodu iba do výšky 700,- Eur;
 - b) obsahujúce predmety, ktoré môžu spôsobiť škodu na majetku a zdraví osôb (predovšetkým výbušniny, zbrane, omamné a psychotropné látky, horľaviny s nízkym bodom vznietenia);
 - c) obsahujúce obsah, ktorý podlieha č. 67/2010 Z. z., chemický zákon v znení neskorších predpisov a ďalej jedy, žieraviny, rádioaktívne látky, plyny a kvapaliny v tlakových nádobách;
 - d) obsahujúce laky, farby, lepidlá a iné tekuté látky, ktoré môžu byť pri preprave poškodené, alebo môžu poškodiť či znehodnotiť ostatné Zásielky, prípadne zariadenie Zasielateľa;
 - e) obsahujúce živé zvieratá alebo pozostatky ľudí a zvierat, biologický odpad, časti tiel alebo orgánov, zdravotnícky materiál (krvné vzorky a deriváty), zdravotnícky odpad;
 - f) obsahujúce predmety a látky, ktoré podliehajú zmenám teploty a rýchlo sa kaziaci tovar ako sú potraviny, živé rastliny, predmety a látky majúce tieto charakteristiky;

- g) obsahujúce kaziaci sa tovar alebo tovar ľahko poškoditeľný, krehký, 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 poslania či ich držanie je v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je preto protiprávne alebo zakázané, predovšetkým s ohľadom na bezpečnosť osôb, verejný poriadok a práva tretích osôb;
 - j) prekračujúcimi maximálne parametre zásielky uvedené v čl. 2.1. Podmienok; v prípade, že Zasielateľ výslovne odsúhlasí prijatie takejto Zásielky, zaväzuje sa Klient uhradiť príplatok k odmene Zasielateľa podľa aktuálneho cenníku;
- 4. Zasielateľ nie je povinný prevziať Zásielku, ktorá nespĺňa podmienky stanovené v čl. 2.1. Podmienok alebo sú z prepravy vylúčené podľa čl. 2.3. Podmienok.
 - 5. Klient sa zaväzuje uhradiť Zasielateľovi zmluvnú pokutu vo výši 40,- € za každú Zásielku, ktorú odovzdá Zasielateľ k obstaraniu prepravy do zahraničia a ktorá nespĺňa podmienky stanovené v čl. 2.1. Podmienok alebo je z prepravy vyradená podľa čl. 2.2. Podmienok.
 - 6. Zasielateľ je oprávnený odstúpiť od zasielateľskej zmluvy s Klientom, v prípade, že Klient odovzdá Zasielateľovi k obstaraniu prepravy v kalendárnom mesiaci viac než 2% Zásielok, ktoré nespĺňajú podmienky podľa čl. 2.1. Podmienok, alebo sú z prepravy vylúčené podľa čl. 2.2. Podmienok.
 - 7. Klient je povinný sa týmito Podmienkami plne riadiť a nekonať v rozpore s nimi. Klient je povinný pravdivo informovať Zasielateľa o vlastnostiach Zásielky. V prípade, že Klient odovzdá Zasielateľovi Zásielku vylúčenú podľa čl. 2.3. Podmienok, a to bez jeho predchádzajúceho súhlasu, nedôjde k vzniku individuálneho právneho vzťahu medzi Zasielateľom a Klientom pre danú konkrétnu Zásielku a Zasielateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vzniknuté v súvislosti s danou Zásielkou. V takom prípade je Klient povinný uhradiť Zasielateľovi všetky náklady spojené so Službami poskytnutými Zasielateľom a vzniknutú škodu.

3. Prevzatie zásielky Zasielateľom

- 1. Klient vloží elektronické dáta o Zásielke do Informačného systému a z Informačného systému vytlačí zoznam prepravovaných Zásielok (ďalej len „**Dodací list**“).
- 2. Klient odovzdá Zasielateľovi Zásielku v Mieste odoslania. Prevzatie Zásielky Zasielateľ potvrdí na Dodacom liste. Pokiaľ nie je Dodací list potvrdený, na neskoršie reklamácie o prevzatí Zásielok v Mieste odoslania sa neprihliada. V prípade, že Klient odovzdá Zásielku Zasielateľovi prostredníctvom tretích osôb, prechádza nebezpečenstvo škody na Zasielateľa až faktickým prevzatím Zásielky v Mieste odoslania.
- 3. Za Miesto odoslania sa považuje:
 - a) sídlo a Výdajné miesta Zasielateľa; alebo
 - b) výdajné miesto označené ako Miesto odoslania Zásielok; alebo
 - c) miesto označené Klientom (napr. sklad, obchod), a to na základe individuálnej písomnej dohody medzi Zasielateľom a Klientom.
- 4. Klient je povinný v Informačnom systéme uviesť správne, úplné a zrozumiteľné údaje identifikujúce jeho osobu, osobu Prijemcu, Miesto doručenia a údaje o Zásielke. Za údaje nutné pre

identifikáciu osôb sa pokladajú údaje o mene, priezvisku, dátume narodenia alebo rodné číslo, trvalom bydlisku pre fyzické osoby, či obchodnej firme, sídlu a IČO pre právnické osoby.

5. Klient je povinný v rámci objednávky Služby od Zasielateľa uviesť predovšetkým nasledujúce údaje:
 - a) identifikácia Klienta;
 - b) identifikácia Prijemcu Zásielky, vrátane telefónneho kontaktu v prípade expresného doručenia;
 - c) v prípade Zásielky na dobierku určujúcu výšku Dobierkového a označenia Zásielky ako Zásielky na dobierku;
 - d) určenie parametrov Zásielky ako jej rozmery, hmotnosť, hodnotu Zásielky a počet Zásielok v jednej objednávke;
6. Klient 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 manipulácii s ňou. Zasielateľ zodpovedá iba za nepoškodenie obalu Zásielky, nijak nezodpovedá za obsah Zásielky. Porušenie obalu je Prijemca povinný ohlásiť pri prevzatí Zásielky.
7. Klient je povinný každú zásielku označiť štítkom s čiarovým kódom, a to v súlade s Pravidlami pre označenie zásielok štítkom. Klient zodpovedá za kvalitu tlače štítku a za čitateľnosť čiarového kódu. V prípade, že zásielka nie je správne označená štítkom s čiarovým kódom v súlade s Pravidlami, je Klient povinný zaplatiť prirážku k cene podľa aktuálneho cenníku (Nesprávne označenie zásielky).
8. Klient je povinný na svojich webových stránkach určených pre objednávky jeho tovaru pravidelne aktualizovať informácie o výdajných miestach zo zdrojov Poskytovateľa, a to najmenej jedenkrát denne.

4. Vyzdvihnutie zásielky Prijemcom

1. Prijemca je oprávnený Zásielku vyzdvihnúť do 7 kalendárnych dní od oznámenia o jej uložení v Mieste doručenia. Miesto doručenia je niektoré z Výdajných miest, určené Klientom, alebo iné miesto určené Klientom.
2. Prijemca je oprávnený Zásielku vyzdvihnúť v prevádzkovej dobe Výdajného miesta. Predĺženie doby uloženia Zásielky k vyzdvihnutiu je možné na základe dohody s Klientom alebo Prijemcom, pričom zodpovednosť za škodu na Zásielky nesie Zasielateľ po dobu uloženia.
3. Prijemca je o uložení Zásielky informovaný emailom, prípadne tiež prostredníctvom SMS, v ktorej je obsiahnuté heslo pre identifikáciu Prijemcu pri vyzdvihnutí Zásielky.
4. Zásielka bude odovzdaná Prijemcovi, alebo jeho zástupcovi po splnení nasledujúcich podmienok:
 - a) Prijemca sa preukáže znalosťou hesla alebo predložením platného občianskeho preukazu, a
 - b) Prijemca potvrdí písomne svojím podpisom prevzatie Zásielky, a
 - c) v prípade Zásielky na dobierku bude Zásielka odovzdaná Prijemcovi až po uhradení celej výšky Dobierkového.
5. V prípade, že Zásielka nie je Prijemcom vyzdvihnutá, alebo jej prevzatie je Prijemcom odmietnuté (ďalej len „**vratka**“) je Zásielka Klientovi vrátená:
 - a) na Výdajné miesto, ktoré Klient zvolil v Informačnom systéme pre vyzdvihnutie vratky a Klient je povinný vratku vyzdvihnúť v lehote 7 dní od oznámenia o doručení vratky na Výdajné miesto. Oznámenie je Klientovi doručené emailom; alebo

- b) pri zvoze Zásielok v prípade, že Zasielateľ obstaráva zvoz Zásielok na základe zmluvy s Klientom.
6. Ak sa nepodarí vrátiť vratku Klientovi spôsobom podľa čl. 4.5. Podmienok, Zasielateľ obstará uskladnenie Zásielky, najdlhšie po dobu ďalších 21 dní. Uskladnenie Zásielky je spoplatnené podľa platného cenníku. Na základe písomného pokynu Klienta, môže Zasielateľ behom uskladnenia Zásielky obstaráť uskutočnenie ďalšieho pokusu (prípadne ďalších pokusov) o doručenie Zásielky Prijemcovi, alebo vrátenie Zásielky späť Klientovi. Lehota pre uskladnenie Zásielky sa tým nezastavuje ani neprerušuje. Tento ďalší pokus o doručení je spoplatnený podľa platného cenníku.
7. Zasielateľ je oprávnený otvoriť Zásielku, v prípade že:
- ju nejde odovzdať Prijemcovi a súčasne ju nejde vrátiť alebo nemá byť podľa zmluvy vrátená Klientovi;
 - je dôvodné podozrenie, že obsahuje vec považovanú podľa Podmienok za nebezpečnú, jej odovzdanie Zasielateľovi nie je dovolené, alebo vec, ktorá je z prepravy vylúčená podľa čl. 2.3. Podmienok;
 - bola poškodená;
 - je dôvodná obava, že došlo alebo že by do odovzdania Prijemcovi mohlo dôjsť k vzniku škody, alebo
 - je to nevyhnutné k dodržaniu povinností uložených Zasielateľovi zvláštnym právnym predpisom.
8. Zasielateľ nie je oprávnený otvoriť Zásielku, ak je z jej vonkajšej úpravy je zrejmé, že je podľa medzinárodnej zmluvy, ktorá je súčasťou právneho poriadku Slovenskej republiky, nedotknuteľná. Zasielateľ je povinný o otvorení Zásielky informovať pri odovzdaní Prijemcu, poprípade Klienta pri vrátení Zásielky. Obsah zásielky môže byť pri jej otvorení kontrolovaný len v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie účelu prehliadky. Pri otvorení musí byť zaistená ochrana skutočností, ktoré sú chránené podľa zvláštneho právneho predpisu, ako i ochrana poštového tajomstva a listového tajomstva.
9. Po uplynutí lehoty pre uskladnenie Zásielky je Zasielateľ oprávnený Zásielku predať, v prípade že:
- ju nejde odovzdať Prijemcovi a súčasne ju nejde vrátiť Klientovi, alebo
 - je dôvodná obava, že sa obsah Zásielky do odovzdania v Mieste prevzatia znehodnotí.
10. Predať nejde Zásielku alebo jej obsah, pokiaľ je to právnymi predpismi vylúčené.
11. Ak je to možné, výťažok z predaja po odpočítaní nákladov na uskladnenie, nákladov predaja a nezaplatenej časti odmeny Zasielateľa (ďalej len „**čistý výťažok**“) vydá Zasielateľ Klientovi. Ak nie je čistý výťažok vydaný, Klient má právo požiadať o jeho vydanie v lehote jedného roku odo dňa odovzdania Zásielky Zasielateľovi; po márnom uplynutí tejto lehoty právo na vydanie čistého výťažku zaniká a čistý výťažok prípadne Zasielateľovi.
12. Ak nepríde po uplynutí lehoty pre uskladnenie Zásielky k predaji Zásielky, ktorú nie je možné odovzdať Prijemcovi a súčasne ju nejde vrátiť Klientovi, Zasielateľ ju po uplynutí lehoty ďalších tridsiatich (30) dní zničí. V rovnakej lehote je Zasielateľ oprávnený zničiť Zásielku, ktorej obsah sa celkom alebo z časti znehodnotil. Prevádzkovateľ je oprávnený zničiť Zásielku alebo jej časť aj pred stanovenou lehotou, pokiaľ je to nevyhnutné pre zaistenie ochrany zdravia ľudí.
- 4.9 Klient je povinný Zasielateľovi nahradiť náklady na likvidáciu Zásielky.

5. Zásielky na dobierku

1. Klient označí v Informačnom systéme a v Dodacom liste, že pri odovzdaní Zásielky má Zasielateľ obstaráť výber Dobierkovného.
2. Dobierkovné je vždy vybrané v mene štátu, v ktorom je Miesto doručenia Zásielky.
3. Dobierkovné je vyplatené Klientovi v rovnakej mene, v ktorej bolo vybrané od Prijemcu. V Informačnom systéme je Klient oprávnený zvoliť, aby Dobierkovné vybrané v cudzej mene mu bolo vyplatené v mene euro, prípadne v inej mene podľa ponuky v Informačnom systéme. Prílohou Podmienok sú Podmienky konverzie meny.
4. U Zásielok na dobierku prevedie Zasielateľ inkaso Dobierkovného podľa pokynov Klienta od Prijemcu a prevedie vybrané Dobierkovné na bankový účet určený Klientom, a to v lehote do desiatich (10) pracovných dní, odo dňa prevzatia Dobierkovného od Prijemcu. Zasielateľ nie je v omeškaní, pokiaľ v tejto lehote bude čiastka dobierkového odpísaná z bankového účtu Zasielateľa v prospech účtu určeného Klientom. V prípade, že Zasielateľ bude v omeškaní s úhradou vybraného Dobierkovného Klientovi, zaväzuje sa Zasielateľ uhradiť Klientovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
5. Všetky náklady a poplatky spojené s bankovými transakciami a prevodom Dobierkovného hradí Klient.

6. Odmena Zasielateľa

1. Klient sa zaväzuje uhradiť Zasielateľovi odmenu za obstaranie prepravy a ďalšie služby s prepravou súvisiace, vrátane stanovených nákladov. Výška odmeny Zasielateľa za obstaranie prepravy a ďalšie služby, je stanovená aktuálnym cenníkom, ktorý je dostupný na internetovej adrese Zasielateľa a tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto Podmienok. Rozhodným kritériom pre výšku odmeny Zasielateľa je najmä typ zvolenej a zjednanej služby, Miesto odoslania a Miesto doručenia.
2. Klient sa zaväzuje zaplatiť Zasielateľovi odmenu za všetky činnosti, a to vrátane služieb doplnkových, nadštandardných úkonov, príplatkov a ďalších služieb, ktoré si Klient objednal, a to vo výške podľa aktuálneho cenníku (ďalej len „**odmena**“).
3. K odmene za obstaranie prepravy Klient uhradí Zasielateľovi ďalšiu odmenu, najmä za nasledujúce položky, pokiaľ mu na základe Podmienok vznikne nárok:
 - a) odmena za výber dobierkovného;
 - b) poplatok za colné služby (pokiaľ boli zo strany Klienta využité);
 - c) ďalšie príplatky za doplnkové služby,
 - d) odmenu za nadštandardné úkony, ktoré bolo nevyhnutné uskutočniť z dôvodov spočívajúcich na strane Klienta: napr. opakované (tretie, event. ďalšie) doručenie Zásielky Prijemcovi, jej skladovanie, vrátenie späť nedoručiteľnej Zásielky, likvidácia Zásielky, obstaranie prepravy nadrozmernej alebo nadváhovej Zásielky, apod.
4. Odmena Zasielateľa zahŕňa aj ďalšie náklady spojené s obstaraním prepravy Zásielky:
 - a) palivový príplatok: výška palivového príplatku vyjadreného percentom z odmeny za obstaranie prepravy bez DPH je každý mesiac zverejňovaný na internetových stránkach Zasielateľa. Palivový príplatok sa líši pre tuzemské a medzinárodné cestné prepravy;
 - b) mýtno: výška mýtného je stanovená percentom z odmeny za obstaranie prepravy bez DPH je každý mesiac, zverejňovaná na internetových stránkach Zasielateľa;
 - c) kurzovú prirážku.
5. Palivový príplatok a mýtno sú uvedené na každom vyúčtovaní odmeny samostatne. Účtujú sa ku všetkým službám, ktoré sú priamo spojené s obstaraním prepravy. Príplatky sa neúčtujú k službám ako výber dobierky a službám spojeným s colným odbavením.

6. Nárok Zasielateľa na úhradu odmeny vzniká prevzatím Zásielky v Mieste odoslania a je splatná do 7 dní od vystavenia príslušného daňového dokladu – faktúry. Zasielateľ je oprávnený vystaviť daňový doklad – faktúru raz týždenne.
7. Klient vyjadruje súhlas s cenníkom vložením elektronických dát o Zásielke do Informačného systému, ktoré slúži ako potvrdenie objednávky Služieb Zasielateľa.
8. Klient súhlasí s možnosťou elektronickej fakturácie s tým, že elektronická faktúra bude zasielaná na e-mailovú adresu uvedenú Klientom v zasielateľskej zmluve.
9. V prípade, že Klient je v omeškaní s úhradou odmeny Zasielateľovi, zaväzuje sa Klient, že uhradí Zasielateľovi zmluvnú pokutu, a to
 - a) vo výške rozdielu medzi cenou stanovenou v individuálnej zasielateľskej zmluve, či inak zvýhodnenú cenu a cenu podľa aktuálneho cenníku Zasielateľa, a zároveň ďalej
 - b) vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
10. V prípade, že sa Klient dostane do omeškania s úhradou odmeny za akékoľvek služby, je Zasielateľ oprávnený požadovať od Klienta úhradu ďalších služieb v hotovosti alebo vopred, a to aj v prípade že to bolo v individuálnej zmluve dojednané inak.
11. V prípade omeškania Klienta s úhradou odmeny Zasielateľovi, zašle Zasielateľ Klientovi výzvu k úhrade. V prípade neuhradenia do 7 dní od zaslania prvej výzvy bude Klientovi poslaná druhá výzva k úhrade. Klient sa zaväzuje uhradiť Zasielateľovi náklady spojené so zaslaním druhej výzvy k úhrade podľa aktuálneho cenníku.
12. Zasielateľ má k Zásielke, pokiaľ je Zásielka u neho alebo pokiaľ má listiny, ktoré ho oprávňujú so Zásielkou nakladať, zádržné právo k zaisteniu záväzkov Klienta vyplývajúcich zo všetkých objednávok prepravných služieb voči Zasielateľovi realizovaných Klientom. V prípade, že nedôjde k úhrade odmeny Zasielateľovi ani v náhradnej lehote určenej vo výzve k zaplateniu, má Zasielateľ právo na uspokojení svojej pohľadávky z výťažku speňaženej predmetu zádržného práva v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky.
13. Zasielateľ je oprávnený jednostranne bez súhlasu Klienta započítať na výplatu Dobierkovného svoje splatné a nesplatné pohľadávky voči Klientovi, a to najmä z titulu odmeny. Vyúčtovanie uskutočnených zápočtov a poukázaných platieb dobierkovného je prílohou faktúry k úhrade odmeny Zasielateľa v klientskej sekcii Informačného systému.
14. V prípade, že Zasielateľ nesprávne vyúčtoval Klientovi odmenu za objednané služby, upozorní Klient Zasielateľa na túto skutočnosť a uvedie konkrétnu nesprávnosť, najneskôr do 30 dní od doručení takéhoto vyúčtovania. Pokiaľ tak Klient neurobí, má sa za to, že vyúčtovanie uvedené v daňovom doklade je bezchybné a Zasielateľovi vznikol nárok na zaplatenie ceny za služby podľa zaslaného daňového dokladu. Ak bolo vyúčtovanie uvedené v daňovom doklade nesprávne, Zasielateľ vyhotoví opravný daňový doklad.
15. Zasielateľ a Klient sa môžu dohodnúť na inej výške odmeny, a to na základe samostatnej zasielateľskej zmluvy. Tieto individuálne cenové podmienky sú platné iba počas doby platnosti individuálnej zasielateľskej zmluvy.
16. Zasielateľ si vyhradzuje právo jednostranné zmeny cien v cenníku. V prípade zmeny cien v cenníku je Zasielateľ povinný túto zmenu oznámiť v klientskej sekcii Informačného systému aspoň 14 kalendárnych dní pred dňom, kedy vstúpi nový cenník v platnosť. V prípade, ak Klient nesúhlasí so zmenou cenníka, môže do dňa vstupu aktualizovaného cenníka do účinnosti písomne vyjadriť nesúhlas a odstúpiť od zmluvného vzťahu so Zasielateľom, a to ku dňu účinnosti nového cenníka, čím bude ukončená platnosť všetkých zmluvných vzťahov medzi Klientom a Zasielateľom. V opačnom prípade sa má za to, že Klient aktualizované znenie cenníka akceptuje.

7. Zodpovednosť Zasielateľa a Klienta za škodu

1. Zasielateľ zodpovedá Klientovi za škodu vzniknutú na prevzatej Zásielke pri obstarávaní prepravy. Zasielateľ ju nahradí, ak nepreukáže že škodu nemohol odvrátiť. V prípade, že je Prijemca alebo Klient v omeškaní s prevzatím Zásielky, prechádza nebezpečenstvo za škodu zo Zasielateľa na Prijemcu v okamihu, ktorým je začiatok takéhoto omeškania.
2. Zasielateľ zodpovedá iba za škodu skutočnú, ktorá vznikla na Zásielke, nie za akúkoľvek inú škodu, nezodpovedá za ušlý zisk Klienta, sankcie z omeškania, zmluvné pokuty, penále, nároky tretích osôb, či záväzky Klienta vzniknuté voči tretím osobám, či ďalšie následné škody.
3. Skutočnou škodou sa rozumie čiastka, o ktorú sa zmenšila hodnota Zásielky. Hodnota Zásielky je určená obstarávacou cenou vecí, ktorá je obsahom Zásielky.
4. V súlade s čl. 2.3. písm. a) Podmienok zodpovedá Zasielateľ za skutočnú škodu vzniknutú na Zásielke iba do výšky 700,- Eur (slovom: sedemsto eur).
5. Zasielateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú na Zásielke v dobe od prevzatia Zásielky od Klienta do jej vydania Prijemcovi, ak boli spôsobené:
 - a) Klientom, Prijemcom, vlastníkom Zásielky, prepravcom (v zmluvnom vzťahu s Klientom), alebo osobou, ktorá manipulovala so Zásielkou pred jej odovzdaním v Mieste odoslania;
 - b) vadou Zásielky, jej prirodzenou povahou alebo jej obvyklým úbytkom;
 - c) chybným alebo nedostačujúcim obalom Zásielky, či nevhodným spôsobom balenia;
 - d) pokiaľ Klient odovzdá Zasielateľovi k obstaraniu prepravy Zásielku (tovar), ktorá je vylúčená podľa čl. 2.3. Podmienok;
 - e) neúplnou, nesprávnou či zavádzajúcou informáciou Klienta o obsahu Zásielky a jej povahe.
6. Klient je zodpovedný za škodu spôsobenú Zásielkou alebo jej obsahom, ktorú Klient odovzdal Zasielateľovi. Klient je zodpovedný i za škodu, ktorú týmto spôsobil tretím osobám.
7. Zasielateľ nie je povinný Zásielku poistiť. Túto povinnosť je možné dohodnúť iba samostatnou zmluvou medzi Zasielateľom a Klientom.

8. Náhrada škody

1. Klient je oprávnený uplatniť nárok na náhradu škody vzniknutú pri obstarávaní prepravy poškodením, zničením, čiastočnou alebo úplnou stratou Zásielky prevzatej Zasielateľom. Tento nárok je Klient povinný uplatniť písomne u Zasielateľa bez zbytočného odkladu potom, čo sa o škode na Zásielke dozvedel, najneskôr však do piatich (5) kalendárnych dní od prevzatia Zásielky Prijemcom alebo Klientom. V opačnom prípade nárok na náhradu škody zaniká:
 - a) poškodením sa rozumie zmena stavu, a to zmena akosti, rozmerov, štruktúry, stálosti, zloženia vecí tvoriacich Zásielku, ktorú je možné odstrániť opravou, alebo taká zmena stavu, ktorú síce nejde odstrániť opravou, ale aj tak je vec použiteľná k pôvodnému účelu.
 - b) zničením sa rozumie taká zmena stavu vecí tvoriacich Zásielku, ktorú nejde odstrániť opravou a vec nejde ďalej používať k pôvodnému účelu.
2. Škoda predstavuje:
 - a) V prípade poškodenia Zásielky primerané náklady na opravu, ktoré sú nutné pre uvedenie Zásielky do pôvodného stavu, vrátane nákladov na demontáž a montáž vecí. Od týchto nákladov sa odpočíta cena speňažiteľných a využiteľných zostatkov nahradzovaných častí. Pokiaľ sa poškodená Zásielka neopraví a je použiteľná k pôvodnému účelu aj s poškodením, potom má Klient nárok na náhradu škody vo výške rozdielu cien Zá-

sielky pred poškodením a po vzniku škody. Hodnota poškodenej Zásielky je čiastka stanovená odborným posudkom, prípadne čistý výťažok z predaja poškodenej Zásielky, pokiaľ Klient s predajom súhlasí.

- b) V prípade zničenia alebo straty Zásielky skutočnú hodnotu Zásielky v dobe prevzatia Zásielky Zasielateľom, prípadne jej časti, pokiaľ sa stratí alebo zničí len jej časť. Skutočná hodnota Zásielky je vo výške obstarávacej ceny veci, ktorá je obsahom Zásielky. Výška škody je preukazovaná daňovým dokladom či faktúrou. Škoda je uplatňovaná bez DPH, s výnimkou, kedy Klient nie je platcom DPH, alebo keď je škoda odstránená opravou veci tvoriaci obsah Zásielky.
3. Klient je povinný zabezpečiť, že si Prijemca, či osoba oprávnená jednať za Prijemcu, v okamihu prevzatia Zásielky, danú Zásielku prehliadne a pri zrejmych a na obale Zásielky znateľných poškodeniach, tieto poškodenia a straty oznámi Zasielateľovi. Vo chvíli, kedy Zásielka opustí Výdajné miesto, nejde uplatniť akúkoľvek zodpovednosť za škodu. O rozsahu poškodenia alebo strate obsahu Zásielky musí byť ihneď (pri preberaní) pri zistení škody písomne informovaný Zasielateľ. Ďalšia manipulácia s poškodenou Zásielkou musí byť prevedená v súlade s pokynmi Zasielateľa.
4. Klient je povinný umožniť Zasielateľovi, aby sa osobne a fyzicky presvedčil o rozsahu škody. Z týchto dôvodov je Klient 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 Zasielateľa zlikvidovaná alebo prepravovaná na iné miesto.
5. U poškodených Zásielok je Klient, Prijemca i Zasielateľ povinný umožniť obhliadku Zásielky tiež zástupcovi poisťovne Zasielateľa, popr. Poisťovni zmluvného prepravcu alebo Klienta.
6. Klient berie na vedomie, že v prípade ak dôjde k poškodeniu Zásielky, ktorá obsahuje Tovar, ktorý nespĺňa podmienky stanovené čl. 2. týchto Podmienok (ďalej len ako „**Vylúčená zásielka**“), Zasielateľ nezodpovedá za škodu na Vylúčenej zásielke spôsobenú, a súčasne Zasielateľovi vzniká nárok voči Klientovi na náhradu škody na ostatných Zásielkach, ku ktorých poškodeniu došlo pôsobením Vylúčenej zásielky.
7. V prípade, že škoda na Zásielke vznikne v dôsledku trestnej činnosti podľa platných a účinných predpisov na území Slovenskej republiky (krádež, poškodenie cudzej veci), a to v čase poskytovania Služieb zo strany Zasielateľa, sú Klient a Zasielateľ povinní si poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri uplatňovaní škody v rámci príslušného trestného konania, a to najmä v rozsahu:
 - a) podrobná identifikácia Zásielky;
 - b) podklady pre ocenenie Zásielky v rozsahu skutočnej škody;
 - c) v prípade potreby uzatvorenie príslušnej zmluvnej dokumentácie za účelom narovnania vzájomných vzťahov, príp. postúpenia jednotlivých nárokov z titulu náhrady škody
 - d) v prípade potreby udelenie nevyhnutných splnomocnení.

9. Uplatnenie nároku na náhradu škody

1. Reklamácia Služieb Zasielateľa a nárok na náhradu škody uplatňuje u Zasielateľa výlučne Klient. Ak uplatní reklamáciu Služieb Zasielateľa a nárok na náhradu škody Prijemca, je tento povinný realizovať reklamáciu výlučne prostredníctvom Klienta, inak sa reklamáciu neprihliada.

2. K uplatneniu nároku na náhradu škody je Klient povinný priložiť predovšetkým nasledujúce dokumenty, inak nejde k jeho nároku naďalej prihladať a nepovažuje sa za včas a riadne uplatnený:
 - a) doklad o obstarávacej cene Zásielky (jej obsahu);
 - b) posudok servisu, opravovní či iné osoby, ktorá urobila opravu Zásielky, pokiaľ bola Zásielka po škodnej udalosti opravovaná, alebo ak to vyžadujú okolnosti prípadu;
 - c) sprievodný doklad Zásielky (daňový doklad, dodací list);
 - d) fotodokumentáciu u Zásielok s čiastočnou stratou alebo poškodením v prípade, že škoda presahuje čiastku 190 Eur bez DPH; fotodokumentácia predložená Zasielateľovi musí obsahovať aj fotografie obalu, ako aj obsahu Zásielky tak, aby sa dalo posúdiť či škoda na Zásielke je v príčinnej súvislosti s poškodením obalu;
 - e) dodací list.
3. Zasielateľ je povinný sa k uplatnenému nároku na náhradu škody vyjadriť najneskôr do 30-tich dní od dátumu jej uplatnenia. Tato doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej nedodala oprávnená osoba všetky podklady uvedené v čl. 9.2 Podmienok do dispozície Zasielateľa.
4. Doba pre vyjadrenie k uplatňovanému nároku na náhradu škody sa tiež predlžuje, ak sú k vybaveniu reklamácie nevyhnutné podklady od orgánov činných v trestnom riadení, od inštitúcií pôsobiacich v poisťovníctve alebo od iného orgánu či inštitúcie, a teda lehota pre vyjadrenie Zasielateľa nebeží do tej doby, než Zasielateľ takéto podklady od príslušných inštitúcií získa, pokiaľ takýchto podkladov a vyjadrení bude potreba.
5. V prípade, že podkladom pre stanovenie hodnoty poškodeného či nezvestného obsahu Zásielky je daňový doklad v zahraničnej mene, prepočíta sa čiastka na tej faktúre uvedená podľa výmenného kurzu vyhláseného Slovenskou národnou bankou platného ku dňu prevzatia Zásielky Zasielateľom.
6. Za oprávnený nejde považovať nárok na náhradu škody týkajúci sa čiastočnej straty obsahu Zásielky alebo poškodenie Zásielky či jej časti, ak nie je Klientom preukázané poškodenie obalu Zásielky pred prevzatím Zásielky od Zasielateľa.
7. Nárok na náhradu škody nie je Klient jednostranne oprávnený započítať proti nároku Zasielateľa na zaplatenie odmeny za poskytnuté Služby.
8. V prípade uplatnenia nároku na náhradu škody za stratenú Zásielku je Klient povinný informovať o strate zásielky Zasielateľa najneskôr do piatich (5) kalendárnych dní od zistenia takejto skutočnosti. Klient je povinný podložiť svoj nárok čestným prehlásením Prijemcu Zásielky, kde Prijemca svojím podpisom potvrdí, že mu príslušná Zásielka nebola doručená. Čestné prehlásenie musí obsahovať predovšetkým údaje o Prijemcovi Zásielky (meno, priezvisko) a číslo Zásielky, ktorá nebola doručená.
9. V prípade, že stratená Zásielka, prípadne jej časť, je nájdená, považuje sa nárok Klienta na náhradu škody na Zásielke za uhradený okamihom, kedy Klient alebo Prijemca získa možnosť so Zásielkou disponovať. Ak bola Zásielka nájdená Klientom alebo Prijemcom, je o tejto skutočnosti Klient povinný Zasielateľa bezodkladne informovať. Pokiaľ bola pred nájdením Zásielky Klientovi škoda, alebo jej časť, Zasielateľom uhradená v peniazoch, je Klient povinný túto čiastku Zasielateľovi vrátiť, a to v lehote do piatich (5) kalendárnych dní od nájdenia Zásielky.
10. V prípade súhlasu Zasielateľa s nárokom na náhradu škody u poškodenej Zásielky a úhrade celej skutočnej hodnoty poškodeného tovaru Zasielateľom podľa čl. 8.2. písm. b) Podmienok, je Klient povinný odovzdať poškodený tovar, ktorý bol predmetom reklamácie, Zasielateľovi. Klient je povinný odovzdať poškodený tovar Zasielateľovi najneskôr do 2 pracovných dní od oznámenia Zasielateľa o uznaní nároku.

11. V prípade neoprávneného uplatnenia nároku na náhradu škody má Zasielateľ voči Klientovi právo na úhradu skutočných nákladov, ktoré vznikli Zasielateľovi na základe neoprávneného uplatnenia nároku Klientom.
12. Všetky práva na náhradu škody vzniknuté na Zásielke sa voči Zasielateľovi premlčia uplynutím jedného roku.
13. Klient má povinnosť vystaviť Zasielateľovi faktúru k úhrade škody na Zásielke do 30 dní od uznania škody Zasielateľom.
14. Ak poruší Klient svoje povinnosti stanovené čl. 8. a čl. 9. Podmienok, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Zasielateľ, nevznikla.

10. Ochrana osobných údajov

1. Klient súhlasí s tým, aby Zasielateľ vo zmysle zákona zákona č. 122/2013 Z. z., o ochrane osobných údajov a o zmene niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“) spracovával, zhromažďoval a uchovával osobné údaje Klienta uvedené v Zmluve, prípadne získané z iných zdrojov súvisiacich so vzájomnou spoluprácou Klienta a Zasielateľa, a ďalšie osobné údaje nevyhnutné pre poskytnutie služieb. Tieto osobné údaje budú Zasielateľom spracovávané a uchovávané v zákazníkovej databáze Zasielateľa pre účely plnenia jeho záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy a na evidenčné účely.
2. Ak požiada Klient Zasielateľa o informáciu o spracovaní svojich osobných údajov, je Zasielateľ povinný v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov mu informáciu bez zbytočného odkladu odovzdať, a pokiaľ Klient zistí nepresnosti v údajoch spracovávaných Zasielateľom, je oprávnený žiadať, aby Zasielateľ urobil opravu
3. Klient súhlasí s tým, že osobné údaje Klienta môžu byť použité v súlade so zákonom č. 22/2004 Z. z., o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov. Klient súhlasí so zasielaním obchodných oznámení od Zasielateľa. Obsahom oznámenia sú informácie o novinách, zľavách a ponukách Zasielateľa.
4. Klient sa zaväzuje zaistiť súhlas Prijemcu Zásielky so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a splnení informačnej povinnosti podľa ustanovenia § 6 zákona o ochrane osobných údajov v takom rozsahu, aby Zasielateľ mohol riadne plniť povinnosti vyplývajúce zo zmluvy. Pre tento prípad sa Klient v zmysle § 725 a násl. zákona č. 513/1991 Zb., obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**obchodný zákonník**“) ďalej zaväzuje uhradiť Zasielateľovi akúkoľvek škodu, ktorá mu v súvislosti so spracovaním osobných údajov Prijemcov vznikne.

12. Záverečné ustanovenia

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.
2. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená okamžite odstúpiť od zmluvy pre podstatné porušenie záväzkov druhej strany. Pre vylúčenie pochybností sa za podstatné porušenie povinností Klienta pre účely tejto zmluvy považuje najmä omeškanie Klienta s úhradou odmeny a porušenie povinností zjednaných týmito Podmienkami a Zmluvou.
3. Listové zásielky, odoslané vo forme doporučenej listovej zásielky druhej zmluvnej strane, sa považujú za doručené piatym dňom po ich odovzdaní prevádzkovateľovi poštových služieb k ich doručenie druhej zmluvnej strane.

4. Zasielateľ si vyhradzuje právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy s Klientom.
5. Pokiaľ je akékoľvek ustanovenie Podmienok alebo jej časť považované z akéhokoľvek dôvodu za neplatné, bude pre daný účel považovaná za vypustenú. Tato skutočnosť nemá vplyv na platnosť ostatných častí Podmienok.
6. Tieto Podmienky vrátane všetkých príloh sú sprístupnené Klientovi na internetových stránkach www.zasielkovna.sk. Zasielateľ je oprávnený urobiť zmenu Podmienok vrátane príloh a v takom prípade je povinný zoznámiť s nimi Klienta prostredníctvom internetových stránok www.zasielkovna.sk, a to s dostatočným časovým predstihom pred dátumom účinnosti tejto zmeny, najmenej jeden mesiac. Klient je povinný dostatočne často sledovať uvedené internetové stránky, zoznamovať sa s uvedenými zmenami, a pokiaľ s niektorou zo zverejnených zmien nesúhlasí, je oprávnený zmluvu uzavretú so Zasielateľom pred dátumom účinnosti zmeny písomne vypovedať ku dňu účinnosti nového znenia Podmienok vyššie uvedeným spôsobom, v opačnom prípade sa má za to, že sa s uvedenými zmenami zoznámil a súhlasí s nimi a je nimi odo dňa ich účinnosti viazaný.
7. Právne vzťahy neupravené týmito Podmienkami alebo individuálnou dohodou účastníkov právneho vzťahu sa riadia predovšetkým ustanoveniami obchodného zákonníka a zákona č. 40/1964 Zb., občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.