



## Všeobecné obchodní podmínky

účinné od 25. 5. 2018

### 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují obchodní a právní vztahy mezi společností Zásilkovna s.r.o., se sídlem Drahořejlova 1019/27, 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 (dále jen „**Odesílatel**“). Tyto Podmínky dále upravují i právní vztahy mezi Zásilkovnou a třetími osobami, pokud se jich týká právní jednání Zásilkovny. 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.
- 1.2 Součástí Podmínek je Příloha č. 1 - Ceník, Příloha č. 2 - Pravidla konverze měn, Příloha č. 3 - Pravidla označování zásilek štítky, Příloha č. 4 - Podmínky pro úhradu Dobřeřečného Platební kartou, Příloha č. 5 – Smlouva o zpracování osobních údajů.
- 1.3 Odesílatel prohlašuje, že se před uzavřením zasílatelské smlouvy nebo poštovní smlouvy seznámil s obsahem Podmínek a že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.
- 1.4 Zásilkovna se zavazuje Odesílateli, že mu vlastním jménem a na jeho účet obstará přepravu věci (dále jen „**Zásilky**“ nebo „**Zásilka**“ jedná-li se o jednu blíže neurčitou věc) z určitého místa (dále jen „**Místo odeslání**“) do jiného určitého místa (dále jen „**Místo doručení**“), v případě, že Místo doručení je jiná adresa než adresa Výdejního místa v České republice, včetně provedení dalších úkonů s přepravou související. Odesílatel se zavazuje zaplatit Zasílateli za tuto činnost odměnu.  
  
Případně se Zásilkovna zavazuje Odesílateli, že dodá poštovní Zásilku z místa poštovního podání („**Místa odeslání**“) sjednaným způsobem příjemci do místa uvedeného v adrese („**Místo doručení**“), v případě, že Místo doručení je adresa Výdejního místa v České republice, a Odesílatel se zavazuje, není-li sjednáno jinak, uhradit Zásilkovně odměnu.
- 1.5 Zásilkovna provozuje informační systém, který eviduje smluvní vztah s jednotlivými Odesílateli, elektronická data o jednotlivých Zásilkách, které jsou předmětem dodání a eviduje data o stavu a poloze Zásilek (dále jen „**Informační systém**“). Odesílatel je oprávněn do tohoto systému vstupovat.
- 1.6 Odesílatel vložení elektronických dat o zásilce do Informačního systému uzavírá se Zásilkovnou smlouvu, potvrzuje tyto Podmínky a prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s jejich obsahem a že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.
- 1.7 Příjemce je osoba, která je Odesílatelem označena jako Příjemce Zásilky.



- 1.8 „**Výdejní místo**“ je místem, kde Zásilkovna zajistila výdej Zásilek Příjemcům.
- 1.9 „**Zásilka na dobírku**“ je Zásilka, u které Zásilkovna obstará na základě pokynů Odesílatele vybrání ceny Zásilky při předání zásilky Příjemci. Doběrečné je finanční obnos, který je vybrán od Příjemce při předání Zásilky na dobírku (dále jen „**Doběrečné**“). Doběrečné může být uhrazeno v hotovosti, nebo přijímanou platební kartou.
- 1.10 „**Služba Zásilkovny**“ zahrnuje veškeré úkony a služby související s dodáním Zásilky, zejména obstarání převzetí Zásilky a její dodání do Místa doručení, informování Příjemce o uložení Zásilky, předání Zásilky Příjemci a dle objednávky a pokynů Odesílatele obstarání vybrání Doběrečného. Nevyzvednuté Zásilky budou vráceny Odesílateli včetně Zásilek, které Příjemci odmítnou převzít.
- 1.11 Službou „**Reklamační asistent**“ se rozumí obstarání přepravy Zásilky, kterou odesílá Příjemce zpět Odesílateli k uplatnění reklamace dodaného zboží. Zásilkovna od Příjemce Zásilku převezme na základě pokynu Odesílatele. Zásilka musí být označena reklamačním štítkem, který Odesílatel získá z informačního systému Zásilkovny a předá jej Příjemci.

## 2. Parametry zásilky

2.1 Zásilky musí splňovat následující podmínky:

- i. maximální hodnota Zásilky a maximální výše Dobírky - 20 000 Kč / 700 EUR (případně ekvivalentní hodnotu uváděnou v cizích měnách);
- ii. maximální hmotnost Zásilky - 10 kg;
- iii. Minimální rozměry Zásilky - 10 × 7 × 1 cm;
- iv. Maximální rozměry Zásilky - součet 3 stran je max. 150 cm (např. 60×50×40 cm), délka jedné strany max. 120 cm;

V případě, že Zásilka přesáhne parametry uvedené v předchozím odstavci, je Zásilkovna oprávněna dle vlastního rozhodnutí

- i. takové Zásilky vrátit na náklady Odesílatele, nebo
- ii. obstará jejich přepravu za odměnu dle platného Ceníku pro Zásilky přesahující maximální rozměry.

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 70 cm, a/nebo není těžší než 5 kg.

„**Nadrozměrná Zásilka**“: Zásilka, která není standardní a součet rozměrů 3 stran není vyšší než 150 cm, a/nebo délka jedné strany není delší než 120 cm, a/nebo není těžší než 10 kg. Nadrozměrná je Zásilka, která je takto označena v Informačním systému po přeměření/převážení Zásilkovnou, případně je takto zadána již Odesílatелеm.

2.2 Z dodání jsou vyloučeny následující Zásilky a Odesílatel není oprávněn je předat k přepravě:



- i. obsahující zboží v hodnotě vyšší než 20.000 Kč; pokud hodnota zboží v Zásilce bude přesahovat 20.000 Kč, bere Odesílatel na vědomí, že Zásilkovna odpovídá za škodu pouze do výše 20.000 Kč. 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 obsah, který podléhá 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 kvádra nebo krychle, případně obálky. Více balíků či krabic spolu svázaných či spojených, vydávaných za jednu zásilku.
- 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 Zásilkovna je oprávněna uplatnit nárok na úhradu smluvní pokuty od Odesílatele za každou Zásilku, kterou předá k obstarání přepravy a která nesplňuje podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek nebo je z přepravy vyloučena dle čl. 2.2 Podmínek. Výše smluvní pokuty je stanovena v Ceníku.
- 2.5 Zásilkovna je oprávněna odstoupit od smlouvy s Odesílatelem, v případě, že Odesílatel předá k dodání v kalendářním měsíci více než 2 % zásilek, které nesplňují podmínky dle čl. 2.1 Podmínek, a/nebo Nadrozměrných zásilek, a/nebo jsou z přepravy vyloučeny dle čl. 2.2 Podmínek.



- 2.6 V případě, že Odesílatel předá Zásilkovně Zásilku nespĺňující podmínky dle čl. 2.1 nebo vyloučenou dle čl. 2.2 Podmínek, nedojde k uzavření smlouvy a Zásilkovna tak nenese žádnou odpovědnost za jakékoli škody vzniklé v souvislosti se Zásilkou. V takovém případě je Odesílatel povinen uhradit Zásilkovně veškeré náklady spojené s opatrováním Zásilky do jejího převzetí Odesílatelem.
- 2.7 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 namítat při převzetí Zásilky.

Přepavní 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 do Informačního systému a z Informačního systému vytiskne seznam přepravovaných Zásilek (dále jen „**Dodací list**“).
- 3.2 Odesílatel předá Zásilku v Místě odeslání. Převzetí Zásilky je potvrzeno na Dodacím listu. Pokud není Dodací list potvrzen, na pozdější reklamace o převzetí Zásilek v Místě odeslání nelze brát zřetel. V případě, že Odesílatel předává Zásilku Zásilkovně prostřednictvím třetích osob, přechází nebezpečí škody na Zásilkovnu až faktickým převzetím Zásilky v Místě odeslání.

Místo odeslání je:

- i. provozovny Zásilkovny; nebo
  - ii. Výdejní místo označené jako místo pro podání Zásilek; nebo
  - iii. místo označené Odesílatelem (např. sklad, obchod), a to na základě předchozí dohody se Zásilkovnou.
- 3.3 Odesílatel je povinen v Informačním systému uvést správné, úplné a srozumitelné údaje identifikující jeho osobu, osobu Příjemce, Místo doručení a údaje k Zásilce. Za údaje nutné pro identifikaci odesílatele se pokládají údaje o jménu, příjmení, datu narození nebo rodného čísla, trvalém bydlišti pro fyzické osoby, či obchodní firmě, sídlu a IČ pro právnické osoby. Odesílatel je povinen uvést zejména následující údaje:
- i. identifikace Odesílatele;
  - ii. identifikace Příjemce Zásilky, včetně telefonního kontaktu nebo emailu;
  - iii. v případě Zásilky na dobírku určení výše Doběrechného a označení Zásilky jako Zásilky na dobírku;
  - iv. určení hodnoty Zásilky;
- 3.4 Odesílatel je povinen každou zásilku označit štítkem s čárovým kódem, a to v souladu s Pravidly pro označení zásilek štítky. Odesílatel odpovídá za kvalitu tisku štítku a za čitelnost čárového kódu. V případě, že zásilka není správně označena štítkem s čárovým kódem v souladu



s Pravidly, je Odesílatel povinen zaplatit přírážku k ceně dle aktuálního ceníku (dále jen „**Nesprávné označení zásilky**“).

- 3.5 Odesílatel je povinen na svých webových stránkách určených pro objednávky jeho zboží pravidelně automaticky aktualizovat informace o Výdejních místech pro účely doručení Zásilek ze zdrojů Zásilkovny, a to nejméně jedenkrát denně. V případě, že Odesílatel neaktualizuje seznam Výdejních míst, zavazuje se uhradit Zásilkovně smluvní pokutu ve výši stanovené v Ceníku.

## 4. Vyzvednutí zásilky Příjemcem

4.1 Místo doručení je:

- i. některé z Výdejních míst Zásilkovny; nebo
- ii. jiná konkrétní adresa.

4.2 Příjemce je oprávněn Zásilku vyzvednout v provozní době Výdejního místa do 7 kalendářních dnů od oznámení o jejím uložení. Prodloužení doby uložení Zásilky k vyzvednutí je možné na základě dohody s Odesílatelem nebo Příjemcem.

4.3 Příjemce je o uložení Zásilky informován emailem, případně také prostřednictvím SMS, ve které je obsaženo 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 a/nebo občanským průkazem, a
- ii. Příjemce potvrdí písemně svým podpisem převzetí Zásilky, a
- iii. v případě Zásilky na dobírku bude Zásilka předána Příjemci až po uhrazení celé výše Doběrečného.

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:

- i. na Výdejní místo, které Odesílatel zvolil v Informačním systému pro vyzvednutí Vratek a Odesílatel je povinen Vratku vyzvednout ve lhůtě 7 dní od oznámení o doručení vratky na Výdejní místo; nebo
- ii. při svozu Zásilek v případě, že Zásilkovna obstarává svoz Zásilek na základě dohody s Odesílatelem.

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 otevírání 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 Informačním systému a Dodacím listu, že při předání Zásilky má být vybráno Doběrečné.

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 Informačním systému je Odesílatel oprávněn zvolit, aby Doběrečné vybrané v cizí měně mu



bylo vyplaceno v českých korunách, případně v jiné měně dle nabídky v Informačním systému. 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 započíst na výplatu doběrečného své splatné a nesplatné pohledávky za Odesílatelem. Vyúčtování provedených zápočtů a poukázaných plateb doběrečného je přílohou faktury k úhradě odměny Zásilkovny.
- 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. V případě, že Odesílatel v Informačním systému nezakázal úhradu Doběrečného platební kartou, je možné, aby Příjemce uhradil Doběrečné akceptovanou platební kartou. Možnost úhrady Doběrečného platební kartou je k dispozici na vybraných Výdejních místech. Poplatek za provedení úhrady Doběrečného platební kartou hradí Odesílatel dle Ceníku. Další podmínky úhrady Doběrečného platební kartou upravuje příloha těchto Podmínek. Zákaz výběru Doběrečného platební kartou je účinný nejpozději desátý pracovní den po jeho doručení Zásilkovně.

## 6. Odměna Zásilkovny

- 6.1 Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně odměnu za obstarání a/nebo provedení přepravy Zásilky 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, 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 Zásilky jsou pro určení odměny rozhodující parametry Zásilky zjištěné Zásilkovnou.
- 6.3 K odměně za Zásilku Odesílatel uhradí Zásilkovně další odměnu, zejména za následující položky:
- i. odměna za zajištění převzetí Doběrečného, která vzniká i v případě Vratky;



- ii. poplatek za celní služby (pokud byly ze strany Odesílatele využity);
  - iii. další příplatky za doplňkové služby,
  - iv. odměnu za nadstandardní úkony, které bylo nezbytné provést z důvodů spočívajících na straně Odesílatele: např. opakované (třetí, event. další) doručení Zásilky Příjemci, její skladování, vrácení zpět nedoručitelné zásilky, likvidace zásilky, obstarání přepravy zásilek nesplňujících podmínky dle čl. 2.1, apod.
  - v. odměnu za každou transakci výběru Dobřečného Platbou kartou, ve formě poplatku z každé provedené transakce Platby kartou, a to ve výši stanovené v Ceníku.
- 6.4 Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně dále náklady spojené s obstaráním a/nebo provedením přepravy Zásilky:
- i. palivový příplatek: výše palivového příplatku vyjádřeného procentem z odměny za provedení přepravy bez DPH je každý měsíc zveřejňován na internetových stránkách. Palivový příplatek se liší pro tuzemské a mezinárodní silniční přepravy;
  - ii. mýtné: výše mýtného je stanovena procentem z odměny za obstarání přepravy bez DPH je každý měsíc, zveřejňována na internetových stránkách;
  - iii.. kurzovou přírážku.
- 6.5 Palivový příplatek a mýtné jsou uvedeny na každém vyúčtování odměny samostatně. Účtují se ke všem službám, které jsou přímo spojené s obstaráním přepravy. Příplatky se neúčtují ke službám jako je zajištění převzetí Dobírky a službám spojeným s celním odbavením.
- 6.6 Zásilkovna a Odesílatel se mohou dohodnout na jiné výši odměny, a to na základě samostatné smlouvy.
- 6.7 Nárok Zásilkovny na úhradu odměny (včetně všech související položek – např. zajištění převzetí Dobřečného) vzniká převzetím Zásilky v Místě odeslání. V případě Vratky je Odesílatel povinen uhradit celou cenu za předanou Zásilku bez ohledu na to, zda se jedná o Zásilku na dobírku, nebo Zásilku bez vybrání dobřečného.
- 6.8 Zásilkovna si vyhrazuje právo jednostranné změny cen v Ceníku. V případě změny cen v Ceníku je Zásilkovna povinna tuto změnu oznámit v klientské sekci Informačního systému alespoň 14 kalendářních dnů přede dnem, kdy vstoupí nový ceník v platnost.
- 6.9 Odesílatel vyjadřuje souhlas s Ceníkem vložení elektronických dat o Zásilce do Informačního systému.
- 6.10 Odesílatel souhlasí s možností elektronické fakturace s tím, že elektronická faktura bude zasílaná na e-mailovou adresu uvedenou Odesílatelem.
- 6.11 V případě, že Odesílatel je v prodlení s úhradou odměny, zavazuje se Odesílatel, že uhradí Zásilkovně smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.





- 6.12 V případě, že se Odesílatel dostane do prodlení s úhradou odměny za jakékoliv služby, je Zásilkovna oprávněna požadovat od Odesílatele úhradu dalších služeb v hotovosti nebo předem, a to i pokud bylo v individuální smlouvě sjednáno jinak.
- 6.13 V případě prodlení Odesílatele s úhradou odměny, bude zaslána první výzva k úhradě. V případě neuhrazení do 7 dnů od odeslání první výzvy bude Odesílatelovi zaslána druhá výzva k úhradě. Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně náklady spojené se zasláním druhé výzvy k úhradě dle aktuálního ceníku.
- 6.14 Zásilkovna má k Zásilce, dokud je Zásilka u ní nebo dokud má listiny, které ji opravňují se Zásilkou nakládat, zástavní právo k zajištění dluhů Odesílatele vyplývajících ze všech smluv uzavřených s Odesílatelem. V případě, že nedojde k úhradě odměny Zásilkovny ani v náhradní lhůtě určené ve výzvě k zaplacení, má Zásilkovna právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžení zástavy.
- 6.15 V případě, že Zásilkovna nesprávně vyúčtovala Odesílatelovi odměnu za objednané služby, upozorní Odesílatel Zásilkovnu na tuto skutečnost a uvede konkrétní nesprávnost, nejpozději do 30 dní od doručení takového vyúčtování. Pokud tak Odesílatel neučiní, má se za to, že vyúčtování uvedené v daňovém dokladu je bezvadné a Zásilkovně vznikl nárok na zaplacení ceny za služby dle zaslání daňového dokladu.

## **7. Odpovědnost Zásilkovny a Odesílatele za škodu**

- 7.1 Zásilkovna odpovídá Odesílatelovi za škodu vzniklou při obstarávání přepravy. Zásilkovna ji nahradí, neprokáže-li, že škodu nemohla odvrátit. V případě, že je Příjemce nebo Odesílatel v prodlení s převzetím Zásilky, přechází nebezpečí za škodu na Příjemce v okamžiku, kterým je počátek takového prodlení.
- 7.2 Zásilkovna odpovídá pouze za škodu skutečnou, která vznikla na Zásilce, 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 Skutečnou škodou se rozumí částka, o kterou se zmenšila hodnota Zásilky. Hodnota Zásilky je určena pořizovací cenou věci, která je obsahem Zásilky.
- 7.4 V souladu s čl. 2.2 písm. a. Podmínek odpovídá Zásilkovna za skutečnou škodu vzniklou na Zásilce pouze do výše 20.000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých).
- 7.5 Zásilkovna neodpovídá za škodu vzniklou na zásilce v době od převzetí Zásilky od Odesílatele do jejího vydání Příjemci, jestliže byly způsobeny:
- i. Odesílatelem, Příjemcem, vlastníkem Zásilky, přepravcem (ve smluvním vztahu s Odesílatelem), 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. Tuto povinnost je možné sjednat pouze samostatnou smlouvu mezi Zásilkovnou a Odesílatelem.

## 8. Náhrada škody

8.1 Odesílatel je oprávněn uplatnit nárok na náhradu škody vzniklé při přepravě Zásilky poškozením, zničením, částečnou nebo úplnou ztrátou Zásilky převzaté Zásilkovnou. Tento nárok je Odesílatel povinen uplatnit písemně u Zásilkovny bez zbytečného odkladu poté, co se o škodě na Zásilce dozvěděl, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dní od převzetí Zásilky Příjemcem nebo Odesílatelem. 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.

8.2 Škoda představuje:

- i. V případě poškození Zásilky přiměřené náklady na opravu, které jsou nutné pro uvedení Zásilky do původního stavu, včetně nákladů na demontáž a montáž věci. Od těchto nákladů se odečte cena zpeněžitelných a využitelných zbytků nahrazovaných částí. Pokud se poškozená Zásilka neopraví a je použitelná k původnímu účelu i s poškozením, potom má Odesílatel nárok na náhradu škody ve výši rozdílu cen Zásilky před poškozením a po vzniku škody. Hodnota poškozené Zásilky je částka stanovená odborným posudkem, případně čistý výtěžek z prodeje poškozené zásilky, pokud Odesílatel s prodejem souhlasí.
- ii. V případě zničení nebo ztráty Zásilky skutečnou hodnotu Zásilky v době převzetí Zásilky, případně její části, pokud se ztratí nebo zničí jen její část. Skutečná hodnota Zásilky je ve výši pořizovací ceny věci, která je obsahem Zásilky. Výše škody je prokazována daňovým dokladem či fakturou. Škoda je uplatňována bez DPH, s výjimkou, kdy Odesílatel není plátcem DPH, nebo kdy je škoda odstraněna opravou věci tvořící obsah Zásilky.
- iii. V případě vzniku škody u použité či opotřebené (starší) věci, která byla obsahem Zásilky se skutečná hodnota stanoví od stáří poškozené věci, jejího opotřebenění a amortizaci ke dni předání Zásilky v Místě odeslání. Zásilkovna neodpovídá za škodu přesahující takto zjištěnou částku.



- 8.3 Odesílatel je povinen zajistit, že si Příjemce, či osoba oprávněná jednat za Příjemce, v okamžiku převzetí Zásilky prohlédne a při zřejmých a na obalu Zásilky znatelných poškozeních, tato poškození a ztráty oznámí Zásilkovně. Ve chvíli, kdy Zásilka opustí Výdejní místo, nelze uplatnit jakoukoli odpovědnost za škodu. O rozsahu poškození nebo ztrátě obsahu Zásilky musí být ihned při zjištění škody písemně informována Zásilkovna. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Zásilkovny.
- 8.4 Odesílatel je povinen umožnit Zásilkovně, aby se osobně a fyzicky přesvědčila o rozsahu škody. Z těchto důvodů je Odesílatel povinen zajistit, aby se Zásilkou nebylo jakkoli manipulováno, aby byl zachován obal Zásilky, ve kterém byla Zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka bez souhlasu Zásilkovny likvidována nebo přepravována na jiné místo.
- 8.5 U poškozených Zásilek je Odesílatel, Příjemce i Zásilkovna povinna umožnit ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny Zásilkovny, popř. pojišťovny smluvního přepravce nebo Odesílatele.
- 8.6 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.
- 9.2 K uplatnění nároku na náhradu škody je Odesílatel povinen přiložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jeho nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včas a řádně uplatněný:
- doklad o pořizovací ceně Zásilky (jejího obsahu);
  - posudek servisu, opravny či jiné osoby, která provedla opravu Zásilky, pokud byla Zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu;
  - průvodní doklad Zásilky (daňový doklad, dodací list);
  - fotodokumentaci u Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením; fotodokumentace předložená Zásilkovně 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;
  - Dodací list.
- 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 čl. 9.2 Podmínek. Stejně tak, jsou-li k vyřízení reklamace nezbytné podklady od orgánů činných v trestním řízení, od institucí působících v pojišťovnictví nebo od jiného orgánu či instituce, neběží lhůta pro vyřízení reklamace do té doby, než Zásilkovna takové podklady od příslušných institucí získá, pokud takovýchto podkladů a vyjádření bude zapotřebí.
- 9.4 V případě, že podkladem pro stanovení hodnoty poškozeného či pohřešovaného obsahu Zásilky je daňový doklad v zahraniční měně, přepočítá se částka na této faktuře uvedená dle směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou platného ke dni převzetí Zásilky Zásilkovnou.



- 9.5 Za oprávněný nelze považovat nárok na náhradu škody týkající se částečné ztráty obsahu Zásilky nebo poškození Zásilky či její části, není-li Odesílatelem prokázáno poškození obalu Zásilky.
- 9.6 Nárok na náhradu škody není Odesílatel oprávněn započítat proti nároku Zásilkovny na zaplacení odměny za poskytnuté služby.
- 9.7 V případě uplatnění nároku na náhradu škody za ztracenou Zásilku je Odesílatel povinen informovat o ztrátě zásilky Zásilkovnu nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od zjištění takové skutečnosti. Odesílatel je povinen podložit svůj nárok čestným prohlášením Příjemce zásilky, kde Příjemce svým podpisem potvrdí, že mu příslušná Zásilka nebyla doručena. Čestné prohlášení musí obsahovat zejména údaje o Příjemci zásilky (jméno, příjmení) a číslo Zásilky, která nebyla doručena.
- 9.8 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. Pokud byla před nalezením Zásilky Odesílatelovi škoda, nebo její část, Zásilkovnou uhrazena v penězích, je Odesílatel povinen tuto částku Zásilkovně vrátit.
- 9.9 V případě souhlasu Zásilkovny s nárokem na náhradu škody u poškozené zásilky a úhradě celé skutečné hodnoty poškozeného zboží Zásilkovnou dle čl. 8.2 písm. ii. Podmínek, 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.
- 9.10 V případě neoprávněného uplatnění nároku na náhradu škody má Zásilkovna vůči Odesílatelovi právo na úhradu skutečných nákladů, které vznikly Zásilkovně na základě neoprávněného uplatnění nároku Odesílatelem.
- 9.11 Všechna práva na náhradu škody vzniklé na Zásilce se vůči Zásilkovně promlčují uplynutím jednoho roku.
- 9.12 Odesílatel má povinnost vystavit Zásilkově fakturu k úhradě škody na Zásilce do 30 dnů od uznání škody Zásilkovnou.

## 10. Informace o zpracování osobních údajů

- 10.1 Společnost **Zásilkovna** (dále též jen „**Správce**“), společně s **Zásielkovňa s. r. o.**, se sídlem Kopčianska 3954/39, Bratislava -Petržalka 851 01, Slovensko, IČ: 48 136 999, **Przesyłkownia Sp. z o.o.**, se sídlem Kudowie Zdrój, ul. Główna 59, Polsko, DIČ: 8831858623, **Csomagküldő.hu Kft.**, se sídlem Vízimolnár utca 10. 6. em. 54.1031 Budapest, Maďarsko DIČ: HU25140550, **COLETARIA PAKETA GRUP SRL**, se sídlem Str.Mihai Eminescu nr.38, Corp A, 010515 Bucurest, Rumunsko, IČ: 38132017, **Packeta Logistics and Fulfillment GmbH**, se sídlem Chopinstr. 21, 02763 Zittau, Německo, DIČ: DE311123303 jako společní správci (dále jen „**Společní správci**“) zpracovávají v rámci svojí činnosti ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním



osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“), následující osobní údaje Odesílatelů:

- V případě fyzických osob: jméno a příjmení; adresu bydliště; číslo bankovního účtu; e-mailovou adresu; telefonní číslo.
- V případě společností: jméno a příjmení kontaktních osob; telefonní číslo kontaktních osob; e-mailovou adresu kontaktních osob; název společnosti; webovou adresu obchodu; e-mailovou adresu společnosti; fakturační adresu; IČ, DIČ; číslo bankovního účtu.

10.2 Výše uvedené osobní údaje je třeba zpracovat za účelem identifikace smluvních stran a plnění ze smlouvy a dále za účelem evidence smlouvy a budoucího případného uplatnění a obrany práv a povinností smluvních stran.

Takové zpracování umožňuje:

- článek 6 odst. 1 písm. b) Nařízení – zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, a
- článek 6 odst. 1 písm. f) Nařízení – zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce nebo třetí strany.

10.3 Osobní údaje budou zpracovávány Zásilkovnou a Společnými správci za výše uvedeným účelem po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší.

10.4 Na emailovou adresu uvedených kontaktních osob budou v případě zájmu Odesílatele Zásilkovnou zasílána obchodní sdělení, neboť tento postup umožňuje § 7 odst. 3 zákona č.480/2004 Sb., o službách informační společnosti. Tato sdělení se mohou týkat pouze obdobného zboží či služeb a lze je kdykoliv jednoduchým způsobem – zasláním dopisu na kontaktní adresu Zásilkovny, emailu na adresu [privacy@zasilkovna.cz](mailto:privacy@zasilkovna.cz) nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení – odhlásit. Emailová adresa bude za tímto účelem Zásilkovnou uchovávána po dobu 3 let od uzavření poslední smlouvy mezi smluvními stranami.

10.5 Zpracování daných osobních údajů provádí zejména Zásilkovna a Společní správci, osobní údaje však pro něj ně mohou zpracovávat i tito zpracovatelé nebo třetí strany:

- Poskytovatel Informačního systému, společnost packeta s.r.o., IČ: 03672395;
- Poskytovatel účetního softwaru Pohoda;
- Případně další poskytovatelé zpracovatelských softwarů, služeb a aplikací, které však v současné době Zásilkovna a Společní správci pro zpracování osobních údajů Odesílatelů nevyužívají.

10.6 Odesílatelé mají podle Nařízení a na základě dohody Společných správců právo:

- požadovat po Zásilkovně informaci, jaké osobní údaje Odesílatelů zpracovává,
- vyžádat si u Zásilkovny přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování,



- požadovat po Zásilkovně výmaz těchto osobních údajů, tento výmaz Zásilkovna provede, nebude-li v rozporu se zákonem nebo oprávněnými zájmy Zásilkovny,
- na účinnou soudní ochranu, pokud má Odesílatel za to, že jeho práva podle Nařízení byla porušena v důsledku zpracování údajů v rozporu s tímto Nařízením,
- na přenositelnost údajů,
- požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů,
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů,
- vznést námitku proti zpracování na základě oprávněného zájmu Zásilkovny.

10.7 Práva a povinnosti smluvních stran při zpracování osobních údajů Příjemců jsou upraveny Smlouvou o zpravování osobních údajů, která je přílohou č. 5 těchto Podmínek.

## 11. **Klientská sekce Informačního systému**

11.1 Informační systém obsahuje klientskou sekci sloužící k evidenci smluvního vztahu mezi Odesílatelem a Zásilkovnou. Odesílatel je oprávněn do klientské sekce samostatně vstupovat, upravovat a měnit údaje týkající se Odesílatele.

11.2 Za zachování důvěrnosti přidělených přístupových údajů je odpovědný Odesílatel. Odesílatel je povinen přístupové údaje nikomu nesdělovat ani neumožnit jejich zneužití třetí osobou.

## 12. **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

12.1 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 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)

## 13. **Závěrečná ustanovení**

13.1 V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se smluvní strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se budou řídit právním řádem České republiky.

13.2 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení závazků druhé strany. Pro vyloučení pochybností se za podstatné porušení povinností Odesílatele



pro účely této smlouvy považuje zejména prodlení Odesílatele s úhradou odměny a porušení povinností sjednaných těmito Podmínkami.

- 13.3 Listovní zásilky, odeslané ve formě doporučené listovní zásilky, se považují za doručené pátým dnem po jejich předání provozovateli poštovních služeb k jejich doručení druhé smluvní straně.
- 13.4 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.
- 13.5 Tyto Podmínky včetně všech příloh jsou zpřístupněny Odesílateli na internetových stránkách [www.zasilkovna.cz](http://www.zasilkovna.cz). Zásilkovna je oprávněna provést změnu Podmínek včetně příloh a v takovém případě je povinna seznámit s nimi Odesílatele prostřednictvím internetových stránek [www.zasilkovna.cz](http://www.zasilkovna.cz), a to s dostatečným časovým předstihem před datem účinnosti takové změny, nejméně jeden měsíc. Odesílatel je povinen dostatečně často sledovat uvedené internetové stránky, seznamovat se s uvedenými změnami, a pokud s některou ze zveřejněných změn nesouhlasí, je oprávněn smlouvu uzavřenou se Zásilkovnou před datem účinnosti změny písemně vypovědět výše uvedeným způsobem, v opačném případě se má za to, že se s uvedenými změnami seznámil a souhlasí s nimi a je jimi ode dne jejich účinnosti vázán.
- 13.6 Právní vztahy neupravené těmito Podmínkami se řídí zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů a přiměřeně zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.