



## Všeobecné obchodné podmienky

Účinnosť od 01.01.2021

### Obsah

1. Všeobecné ustanovenia .....	2
2. Základné pojmy .....	2
3. Klientska sekcia Informačného systému .....	4
4. Parametre zásielok .....	5
5. Podanie Zásielky .....	8
6. Doručenie Zásielky .....	9
7. Vrátenie Zásielky .....	12
8. Dobierka.....	14
9. Odmena Zásielkovne.....	16
10. Zodpovednosť za škodu .....	18
11. Náhrada škody.....	19
12. Informácie o spracovaní osobných údajov .....	21
13. Záverečné ustanovenia .....	22



## 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Zásielkovňa s. r. o., so sídlom Kopčianska 3338/82A 851 01 Bratislava, IČO: 48136999, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 105158/B (ďalej len „Zásielkovňa“) a odosielateľom zásielky (ďalej len „Odosielateľ“), za účelom dodania zásielky (ďalej len „Zásielka“). Tieto VOP ďalej tiež upravujú právne vzťahy medzi Zásielkovňou a tretími osobami, pokiaľ sa ich obchodné a právne vzťahy Zásielkovne týkajú (napr. príjemcom zásielok).
- 1.2. Zásielkovňa poskytuje svoje služby na základe zasielateľskej/poštovej zmluvy (ďalej len „Zmluva“), uzatvorenej v zmysle § 26 Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách. Zmluva vzniká prevzatím Zásielky v mieste podania Zásielky (ďalej len „Miesto odoslania“), ak v Zmluve nie je určený skorší dátum jej vzniku.
- 1.3. Zásielkovňa sa Zmluvou zaväzuje Odosielateľovi, že mu v zmysle týchto VOP zabezpečí dodanie Zásielky z Miesta odoslania do miesta dodania uvedeného v adrese (ďalej len „Miesto doručenia“), ak Miestom doručenia je:
  - a) adresa Z-POINTu alebo Z-BOXu,
  - b) adresa Príjemcu (ďalej len „Príjemca“).Odosielateľ sa Zmluvou zaväzuje zaplatiť Zásielkovni za túto činnosť odmenu.
- 1.4. Zásielky vybrané a distribuované prostredníctvom Zásielkovne sú označované logom Zásielkovne.
- 1.5. V prípade, že Zásielkovňa zabezpečuje prepravu Zásielky prostredníctvom iného dopravcu, riadia sa podmienky prepravy tiež podmienkami konkrétneho dopravcu, ktorému je Zásielka podľa pokynov Odosielateľa odovzdaná. Spravidla sa jedná o podmienky prepravy (napr. váhové a rozmerové kategórie, veci vylúčené z prepravy), spôsoby doručenia, podmienky opakovaného doručovania, podmienky vyzdvihnutia zásielky Príjemcom, spôsoby uloženia, či vrátenia Zásielky, podmienky zodpovednosti dopravcu za škodu a podmienky vybavenia reklamácie. Všetky zmeny vykonané zo strany dopravcu (napr. v sezóne alebo v dôsledku mimoriadnych okolností - sezónne a mimoriadne príplatky) sú aplikované na podmienky prepravy Zásielok odo dňa ich účinnosti zo strany dopravcu, tzn. bez ohľadu na možnú zmenu cenníka alebo týchto VOP.

## 2. Základné pojmy

- 2.1. „**Informačný systém**“ je elektronický systém prevádzkovaný Zásielkovňou, ktorý eviduje zmluvný vzťah s jednotlivými Odosielateľmi, elektronické dáta o Zásielkach ktoré sú predmetom dodania a eviduje informácie o stave a polohe zásielok. Odosielateľ je oprávnený do Informačného systému vstupovať prostredníctvom „**Klientskej sekcie**“.



- 2.2. „**Odosielateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá sama alebo prostredníctvom inej osoby odovzdala Zásielkovni Zásielku na poštovú prepravu, spravidla je na zásielke uvedená a je vlastníkom zásielky až do dodania Zásielky Príjemcovi, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak,
- 2.3. „**Príjemca**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorú Odosielateľ označil ako Príjemcu zásielky a ktorej je Zásielka určená. Meno a priezvisko alebo názov Príjemcu sú spravidla na Zásielke uvedené.
- 2.4. „**Aplikácia Zásielkovňa**“ je mobilná aplikácia Zásielkovne, ktorá umožňuje:
- a) Odoslanie Zásielky bez nutnosti tlače prepravného štítku na základe generovaného kódu,
  - b) rýchle a jednoduché informovanie Odosielateľa a Príjemcu o stave Zásielky,
  - c) vyhľadávanie informácií o Z-POINToch a Z-BOXoch podľa lokácie Príjemcu alebo Odosielateľa, a ich možnostiach,
  - d) úhradu dobierkovej sumy doručovanej zásielky priamo cez platobnú bránu v Aplikácii,
  - e) otvorenie Z-BOXu za účelom vyzdvihnutia Zásielky,
  - f) predĺženie lehoty na vyzdvihnutie zásielky,
  - g) generovanie hesla pre vyzdvihnutie Zásielok,
  - h) sledovanie archívu Zásielok.
- 2.5. „**Z-POINT**“ je miesto, na ktorom Zásielkovňa zabezpečí výdaj Zásielok Príjemcovi a vybratie Zásielky od Odosielateľa prostredníctvom zmluvných partnerov, dostupné počas otváracích hodín zmluvného partnera (informácie o otváracích hodinách na [www.zasielkovna.sk/pobocky](http://www.zasielkovna.sk/pobocky)).
- 2.6. „**Z-BOX**“ je samoobslužné automatizované výdajné a podacie miesto Zásielkovne, dostupné spravidla 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- 2.7. „**Lehota dodania**“ je určená počtom dní od podania Zásielky v Mieste odoslania do jej doručenia na Miesto doručenia, alebo do odovzdania oznámenia o príchode zásielky, či uloženia zásielky (v závislosti od podmienok dopravcu). Lehota dodania sa označuje napr. skratkou „D+1“, kde „D“ je deň podania Zásielky a číslo označuje počet dní.
- 2.8. „**Dobierka**“ je doplnková služba, pri ktorej Zásielkovňa zabezpečí na základe pokynov Odosielateľa vyinkasovanie dobierkovej sumy pred jej vydaním Príjemcovi.
- 2.9. „**Dobierková suma**“ je finančný obnos, ktorý je vyinkasovaný od Príjemcu pred vydaním Zásielky s doplnkovou službou Dobierka. Dobierková suma môže byť uhradená v hotovosti, platobnou kartou alebo online cez platobnú bránu.
- 2.10. „**Poistenie**“ je doplnková služba, ktorou sa Zásielka poisťuje pre prípad straty, krádeže alebo poškodenia do hodnoty uvedenej pri jej podaní. Udaná hodnota nemôže presahovať skutočnú cenu obsahu zásielky. Maximálna výška Poistenia je definovaná pri jednotlivých službách v Cenníku.



- 2.11. „**Spätná logistika**“ (predtým Reklamačný asistent) je doplnková služba, prostredníctvom ktorej Zásielkovňa zabezpečí prepravu Zásielky, ktorú Prijemca zasiela späť Odosielateľovi za účelom vrátenia alebo výmeny tovaru. Zásielkovňa prevezme Zásielku od Prijemcu na základe pokynov Odosielateľa.
- 2.12. „**18+**“ je doplnková služba, ktorú môže využiť Odosielateľ Zásielok v prípade, ak obsahom jeho Zásielok je tovar, ktorý je možné vydať len plnoletému zákazníkovi. Pri vyzdvihnutí Zásielok so službou 18+ je požadované overenie totožnosti občianskym preukazom.
- 2.13. „**Plánovaný výdaj**“ je doplnková služba, prostredníctvom ktorej môže Odosielateľ stanoviť presný deň vydania Zásielky Prijemcovi na Z-POINTe. Odosielateľ môže Zásielku odovzdať Zásielkovni v predstihu, pričom určí požadovaný dátum jej výdaja, avšak Zásielkovňa vydá zásielku Prijemcovi len v deň požadovaný Odosielateľom.
- 2.14. „**Večerné doručenie Bratislava**“ je služba, v rámci ktorej Zásielkovňa zabezpečí doručenie Zásielky na adresu vo večerných hodinách.
- 2.15. „**Doručenie na adresu HD**“ je služba, ktorá zabezpečí automatizovaný výber prepravcu podľa aktuálnej situácie, kvality doručenia a vyťaženia zaradených prepravcov, pri zachovaní ceny a kvality. Odosielateľ nemá možnosť individuálneho výberu prepravcu. Služba je poskytovaná do vybraných krajín (Slovensko, Česko, Maďarsko, Rumunsko a Poľsko).
- 2.16. „**Vratka**“ je Zásielka vrátená späť Odosielateľovi z dôvodu, že ju nebolo možné doručiť Prijemcovi na adresu, nebola vyzdvihnutá Prijemcom na Z-POINTe, alebo bola Prijemcom odmietnutá.
- 2.17. „**Služby Zásielkovne**“ zahŕňajú všetky úkony a služby súvisiace s dodaním Zásielky, predovšetkým zabezpečenie podania Zásielky a jej dodanie do miesta doručenia, informovanie Prijemcu o uložení Zásielky, vydanie Zásielky Prijemcovi a zabezpečenie vyinkasovania Dobierkovej sumy podľa objednávky a pokynov Odosielateľa.

### 3. **Klientska sekcia Informačného systému**

- 3.1. Informačný systém obsahuje Klientsku sekciu, slúžiacu na evidenciu zmluvného vzťahu medzi Odosielateľom a Zásielkovňou. Vstup do Klientskej sekcie je Odosielateľovi povolený na základe predchádzajúcej registrácie prostredníctvom [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk). Zásielkovňa registráciu posúdi, skontroluje vyplnenie potrebných údajov a následne schváli, o čom Odosielateľa informuje e-mailom. Odosielateľ je následne oprávnený do Klientskej sekcie samostatne vstupovať, upravovať a meniť údaje týkajúce sa Odosielateľa.
- 3.2. Za zachovanie dôvernosti pridelených prístupových údajov je zodpovedný Odosielateľ. Odosielateľ je povinný zabezpečiť prístupové údaje tak, aby nemohlo dôjsť k ich zneužitiu treťou osobou.

- 3.3. Identifikačné a autentifikačné údaje pre vstup do Klientskej sekcie Informačného systému je Odosielateľ povinný chrániť pred sprístupnením nepovolánym osobám a pred ich zneužitím. O porušení ochrany a o možnom zneužití týchto údajov je Odosielateľ povinný bezodkladne informovať Zásielkovňu a dohodnúť zmenu týchto údajov. Zodpovednosť za porušenie tejto povinnosti a za zneužitie identifikačných údajov nesie Odosielateľ.
- 3.4. Zásielkovňa si vyhradzuje právo na okamžité ukončenie spolupráce a zablokovanie užívateľského účtu Odosielateľa v Klientskej sekcii pri podozrení, že Odosielateľ porušuje platnú legislatívu (napr. odopiera svojim zákazníkom právo na reklamáciu, vrátenie tovaru a pod.).
- 3.5. Odosielateľ vložení elektronických dát o svojej osobe a Zásielke (meno, priezvisko, telefonický kontakt, e-mail, číslo bankového účtu určeného na poukázanie Dobierkovej sumy a pod.) potvrdzuje tieto VOP a prehlasuje, že sa oboznámil s ich obsahom, že s nimi súhlasí a prijíma ich.

#### 4. Parametre zásielok

- 4.1. Zásielky musia spĺňať nasledujúce podmienky:

Parametre Zásielok	Zásielky na Výdajné miesta (Z-POINTyT/Z-BOXy)		Zásielky na adresu	
	Služby Zásielkovne		Služby Zásielkovne	Služby zmluvných dopravcov
	Štandardná zásielka	Nadrozmerná zásielka <sup>1</sup>	Večerné doručenie Bratislava	
Maximálna hmotnosť zásielky:	5 kg	10 kg	30 kg	10 kg
Maximálny rozmer jednej strany zásielky:	70 cm	120 cm	180 cm	70 cm
Maximálny súčet rozmerov všetkých 3 strán: (napr. zásielka o rozmeroch 50×40×30 cm)	120 cm	150 cm	200 cm	120 cm
Minimálne rozmery zásielky:	10 x 7 x 1 cm	10 x 7 x 1 cm	10 x 7 x 1 cm	10 x 7 x 1 cm
Maximálna výška dobierky <sup>2</sup>	spravidla do 700 €			
Maximálna výška poistenia (hodnota tovaru) <sup>2</sup>	spravidla do 700 €			

<sup>1</sup> Nadrozmerná je Zásielka, ktorá je takto označená v Informačnom systéme Zásielkovne po premeraní/prevážení Zásielkovňou.

<sup>2</sup> Uvedené platí v prípade, ak pri konkrétnej krajine a konkrétnom dopravcovi nie je v Cenníku doručenia (ďalej len „Cenník“) uvedené inak. Cenník je dostupný na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

Ak Zásielka, ktorá má byť doručovaná na adresu Z-POINTu presiahne parametre Nadrozmernej zásielky, je Zásielkovňa oprávnená podľa vlastného rozhodnutia:

- a) zabezpečiť jej prepravu na adresu Prijemcu, ak s tým Prijemca na základe kontaktovania Zásielkovňou súhlasí. Zásielkovňa je v tomto prípade oprávnená zvoliť dopravcu bez súhlasu



Odosielateľa. Odosielateľovi je za prepravu zásielky účtovaná cena v zmysle platného cenník pre doručenie na adresu u konkrétneho dopravcu,

- b) zabezpečiť jej prepravu na adresu Prijemcu po dohode s Odosielateľom,
- c) vrátiť Zásielku Odosielateľovi na jeho náklady.

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

- a) obsahujúce tovar v hodnote vyššej ako 700 EUR. Pokiaľ hodnota tovaru v Zásielke bude presahovať 700 EUR, berie Odosielateľ na vedomie, že Zásielkovňa zodpovedá za škodu len do výšky 700 EUR. Uvedená maximálna výška škody zodpovedá tiež ekvivalentnej hodnote Zásielky uvádzanej v cudzích menách,
- b) obsahujúce predmety, ktoré môžu spôsobiť škodu na majetku a zdraví osôb (hlavne výbušniny, zbrane, omamné a psychotropné látky, horľaviny s nízkym bodom vzplanutia, atď.),
- c) obsahujúce látky podľa Zákona č. 67/2010 Z. z. o podmienkach uvedenia chemických látok a chemických zmesí na trh a o zmene a doplnení niektorých zákonov (chemický zákon), ďalej jedy, žieraviny, rádioaktívne látky, plyny a kvapaliny v tlakových nádobách,
- d) obsahujúce laky, farby, lepidlá a iné tekuté látky, ktoré môžu byť pri preprave poškodené, alebo môžu poškodiť či znehodnotiť ostatné Zásielky, prípadne zariadenie Zásielkovne,
- e) obsahujúcu 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 kaziaci sa tovar ako sú potraviny, živé rastliny, predmety a látky majúce tieto charakteristiky,
- g) obsahujúce kaziaci sa tovar alebo tovar, ktorý sa ľahko poškodí, krehký tovar, tovar s tekutým obsahom a ďalej tovar, ktorý je nutné zvláštnym spôsobom chrániť alebo s ktorým je nutné zvláštnym spôsobom nakladať,
- h) obsahujúce predmety a látky, ktoré s ohľadom na svoj charakter vyžadujú špeciálnu úpravu skladovacieho priestoru alebo vytvorenie špeciálnych podmienok pri preprave podľa platných predpisov alebo konkrétnych okolností,
- i) ktorých povaha, obsah, vonkajší vzhľad, vlastnosti, spôsob zaslania či ich držanie je v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je tým protiprávne či zakázané, hlavne s ohľadom na bezpečnosť osôb, verejný poriadok a práva tretích osôb,
- j) prekračujúce maximálne parametre Zásielky definované týmito VOP. V prípade, že Zásielkovňa vopred písomne odsúhlasí prijatie takejto Zásielky, zaväzuje sa Odosielateľ uhradiť poplatok podľa platného Cenníka pre Zásielky nespĺňajúce podmienky VOP,



- k) tvar Zásielky netvorí homogénny celok v tvare kvádra alebo kocky, prípadne obálky. Viac balíkov či krabíc spolu zviazaných či spojených, vydávaných za jednu Zásielku,
- l) obsahujúce originály osobných dokladov (napr. rodný list, občiansky preukaz), originály dokladov od motorových vozidiel (napr. technický preukaz), originály dokumentov obsahujúcich dôverné a citlivé informácie (napr. zdravotná dokumentácia, účtovné doklady), ceniny (peniaze v hotovosti, výherné lósy, akcie, kolky, drahé kovy),
- m) zberateľské či umelecké predmety, ktorých cenu/nadobudnutie nie je možné preukázať štandardným spôsobom,
- n) Zásielky odovzdané bez štítku a nesystémové Zásielky (tzn. Zásielky bez predchádzajúceho vloženia údajov do Informačného systému Zásielkovne).

4.3. Zásielkovňa nie je povinná prevziať Zásielky, ktoré nespĺňajú parametre definované týmito VOP, alebo sú v zmysle týchto VOP z prepravy vylúčené. Za obsah zásielky zodpovedá Odosielateľ. Otvárať zásielku a skúmať jej obsah je Zásielkovňa oprávnená len v prípadoch podľa bodu 7.4. týchto VOP.

4.4. Zásielkovňa je oprávnená uplatniť voči Odosielateľovi nárok na úhradu poplatku za každú Zásielku, ktorú Odosielateľ odovzdá k preprave, ak táto nespĺňa parametre definované týmito VOP, alebo je v zmysle týchto VOP z prepravy vylúčená. Výška poplatku je stanovená v Cenníku.

4.5. Zásielkovňa je oprávnená odstúpiť od Zmluvy s Odosielateľom v prípade, ak Odosielateľ odovzdá k preprave v kalendárnom mesiaci viac ako 2 % zásielok, ktoré:

- a) nespĺňajú parametre definované týmito VOP, a/alebo
- b) sú v zmysle týchto VOP z prepravy vylúčené, a/alebo
- c) sú nadrozmerné.

4.6. V prípade, že Odosielateľ odovzdá Zásielkovni Zásielku nespĺňajúcu parametre definované týmito VOP alebo v zmysle týchto VOP z prepravy vylúčené, nedôjde k uzatvoreniu Zmluvy a Zásielkovňa tak nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vzniknuté v súvislosti so Zásielkou. V takomto prípade je Odosielateľ povinný uhradiť Zásielkovni vzniknutú škodu (predovšetkým náklady spojené s uskladnením Zásielky do jej prevzatia Odosielateľom).

4.7. Odosielateľ je povinný Zásielku zabaliť do pevného a vhodného obalu a zároveň vnútro Zásielky dostatočne vystužiť a vyplniť, a to v takej miere, aby nedošlo k jej poškodeniu pri preprave, skladovaní a manipulácii s ňou. Prepravné obaly (krabice, obálky a pod.) musia byť Odosielateľom zabezpečené proti otvoreniu (napr. lepiacou páskou).

Podrobnejšie podmienky vhodného a bezpečného balenia zásielok definuje Desatoro bezpečnej prepravy zásielok, dostupné na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).



## 5. Podanie Zásielky

- 5.1. Odosielateľ vloží elektronické dáta o Zásielkach do Informačného systému a z Informačného systému vytlačí prepravné štítky (ďalej len „štítok“) a zoznam prepravovaných Zásielok (ďalej len „Dodací list“).
- 5.2. Odosielateľ je povinný v Informačnom systéme uviesť správne, úplné a zrozumiteľné údaje identifikujúce predovšetkým:
  - a) Odosielateľa Zásielky (názov firmy, e-shopu alebo označenie, pod ktorým je Odosielateľ známy)
  - b) Prijemcu Zásielky vrátane telefonického kontaktu alebo e-mailu,
  - c) miesto pre vrátenie nedoručených Zásielok - Vratiek,
  - d) spôsob prijímania Vratiek, pričom môže zvoliť:
    - prijímanie Vratiek, ktoré Prijemca rozbalí a odmietne pred obsluhou Z-POINTU,
    - prijímanie len nerozbalených Vratiek,
  - e) údaje k Zásielke:
    - výšku Poistenia - hodnotu Zásielky,
    - výšku Dobierkovej sumy u Zásielok so službou Dobierka,
    - hmotnosť, príp. aj rozmery Zásielky,
    - Miesto doručenia Zásielky (cieľová adresa Z-POINTu/Z-BOXu alebo adresa Prijemcu)
    - dopravcu (volí odosielateľ pri doručovaní Zásielky na adresu)
    - služby k Zásielke (18+, Plánovaný výdaj).
- 5.3. Odosielateľ je povinný každú Zásielku označiť štítkom s čiarovým kódom, a to v súlade s Pravidlami pre označenie zásielok štítkami, ktoré sú dostupné na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk). Odosielateľ 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 pre označovanie zásielok štítkami, je označená chybným štítkom alebo neboli dodržané podmienky priamej tlače štítkov, je Odosielateľ povinný zaplatiť poplatok podľa aktuálneho Cenníka.
- 5.4. Odosielateľ odovzdá Zásielku v Mieste odoslania. Zoznam možných Miest odoslania je uvedený Informačnom systéme, pričom sa môže jednať o:
  - a) prevádzkarne Zásielkovne (napr. depo),
  - b) Z-POINTY označené ako miesta pre podanie Zásielok,
  - c) Z-BOXy - samoobslužné automatizované výdajné a podacie miesta Zásielkovne,
  - d) miesto určené Odosielateľom (napr. sklad, obchod), avšak len na základe predchádzajúcej dohody so Zásielkovňou (zvoz zásielok).

Ak Odosielateľ podáva v rámci jedného podania aj zásielky služby Večerné doručenie Bratislava, tieto podáva oddelene od ostatných zásielok.





5.5. Prevzatie Zásielky Zásielkovňou potvrdí na Dodacom liste predloženom Odosielateľom osoba, ktorú Zásielkovňa k uvedenému úkonu poverila (kuriér, zamestnanec depa Zásielkovne, obsluha Z-POINTu). Potvrdenie má obsahovať dátum prevzatia Zásielok, identifikáciu miesta, čitateľné meno osoby a podpis.

Pri podaní Zásielky na Z-POINTe, môže obsluha Z-POINTu prijať Zásielku ihneď do Informačného systému Zásielkovne a vytlačiť odosielateľovi Potvrdenie o prevzatí Zásielok do prepravy. Potvrdenie v tomto prípade nahrádza Dodací list. Pokiaľ nie je Dodací list potvrdený, alebo nebolo Odosielateľovi odovzdané Potvrdenie o prevzatí Zásielok do prepravy, nie je možné následne reklamovať odovzdanie Zásielky v Mieste odoslania.

Zásielka sa považuje za prevzatú Zásielkovňou načítaním čiarového kódu v Mieste odoslania, v prípade zvozu zásielok načítaním čiarového kódu kuriérom zvozu alebo na depe.

5.6. Odosielateľ, ktorý na svojich webových stránkach určených pre objednávky jeho tovaru poskytuje informácie o Z-POINToch a Z-BOXoch, je povinný pravidelne automaticky tieto informácie aktualizovať, a to najmenej jedenkrát denne. Odosielateľ môže integrovať prehľad Z-POINTov a Z-BOXov do svojho webu prostredníctvom JS či XML API podľa postupov v technickej dokumentácii poskytnutej Zásielkovňou.

V prípade, že Odosielateľ na svojich webstránkach neaktualizuje zoznam Z-POINTov a Z-BOXov, zaväzuje sa uhradiť Zásielkovni poplatok za ich neaktuálny zoznam vo výške stanovenej v Cenníku. Zároveň má Zásielkovňa nárok na náhradu nákladov spojených so zmenou Miesta doručenia Zásielok adresovaných na nesprávnu adresu Z-POINTu alebo Z-BOXu, ktoré vzniknú z dôvodu neaktuálnych údajov na webových stránkach Odosielateľa.

5.7. Odosielateľ, ktorý podáva zásielky na paletách alebo v iných prepravných obaloch, pričom požaduje ich vrátenie, zabezpečí si ich vyzdvihnutie minimálne 2-krát v rámci kalendárneho mesiaca, najneskôr do troch dní od výzvy Zásielkovne. V prípade nedodržiavania uvedenej povinnosti bude zo strany Zásielkovne zabezpečené ich zničenie, bez nároku na náhradu.

## 6. Doručenie Zásielky

6.1. Miestom doručenia a vyzdvihnutia Zásielky Prijemcom môže byť:

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

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

- a) Prijemca zásielky je o uložení Zásielky na Z-POINTe informovaný e-mailom alebo SMS notifikáciou. Súčasťou tejto informácie je heslo pre identifikáciu Prijemcu pri vyzdvihnutí Zásielky na Z-POINTe. Heslo je Prijemcovi pridelené a zaslané zo strany Zásielkovne výlučne za účelom vyzdvihnutia Zásielky a Prijemca je povinný ho chrániť pred zneužitím.



Ak Odosielateľ využil k Zásielke Plánovaný výdaj, Prijemca bude informovaný o uložení Zásielky až v Odosielateľom určený deň o 07:00 hod., a to aj v prípade, ak Zásielka bola doručená na Z-POINT v predstihu,

b) Prijemca je oprávnený vyzdvihnúť si Zásielku počas otváracích hodín Z-POINTu, spravidla do 7 kalendárnych dní od oznámenia o jej uložení, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Prijemca má spravidla možnosť predĺžiť si lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky na Z-POINTe až na 21 kalendárnych dní, a to:

- prostredníctvom mobilnej Aplikácie Zásielkovňa,
- telefonicky, prostredníctvom Zákazníckeho servisu Zásielkovne: +421 221 201 135.

Zásielkovňa je oprávnená jednostranne skrátiť lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky na Z-POINTe v období od 1. októbra do 31. januára, najmenej na 5 kalendárnych dní bez možnosti predĺženia. Oznámenie o takomto skrátení lehoty pre vyzdvihnutie Zásielky musí byť Odosielateľovi oznámené najneskôr týždeň vopred, prostredníctvom Klientskej sekcie Informačného systému, alebo e-mailom na e-mailovú adresu evidovanú v Klientskej sekcii.

c) Odosielateľ môže požiadať, aby bola možnosť predĺženia lehoty pre vyzdvihnutie Zásielky na 21 kalendárnych dní zo strany Prijemcu zrušená, a to prostredníctvom Zákazníckeho servisu. Zrušenie možnosti predĺženia lehoty sa následne odo dňa vykonania zmeny vzťahuje na všetky zásielky podané Odosielateľom.

d) Zásielku môže na Z-POINTe vyzdvihnúť Prijemca, alebo jeho zástupca po splnení nasledujúcich podmienok:

- preukáže sa znalosťou hesla alebo občianskym preukazom (ak z akéhokoľvek dôvodu heslo nemá k dispozícii). V niektorých prípadoch môže byť preukázanie sa občianskym preukazom povinné, napr. ak Odosielateľ využil službu 18+,
- v prípade Zásielky so službou Dobierka uhradí plnú výšku Dobierkovej sumy jedným zo spôsobov v zmysle týchto VOP (napr. v hotovosti, online cez platobnú bránu, platobnou kartou), V niektorých prípadoch môže byť preukázanie sa občianskym preukazom povinné, napr. ak Odosielateľ využil službu 18+,

e) prevzatie Zásielky so službou Dobierka potvrdí Prijemca svojim podpisom na Potvrdení o prevzatí Zásielky,

f) ak to umožnil Odosielateľ v Klientskej sekcii, Prijemca je oprávnený pred prevzatím Zásielky túto otvoriť a skontrolovať jej obsah. Zásielku môže Prijemca otvoriť len za prítomnosti obsluhy Z-POINTu a po uhradení Dobierkovej sumy. V prípade, ak sa Prijemca rozhodne zásielku odmietnuť, Dobierková suma mu bude ihneď vrátená v hotovosti alebo bezhotovostne na účet platobnej karty v zmysle Podmienok pre úhradu Dobierkovej sumy platobnou kartou, ktoré sú dostupné na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk),



g) Zásielkovňa je oprávnená jednostranne presmerovať Zásielku na adresu iného Z-POINTu v prípade, ak je Odosielateľom zvolený Z-POINT v čase doručovania Zásielky zatvorený (napr. z technických príčin, z dôvodu dovolenky). Náhradný Z-POINT zvolí Zásielkovňa čo najbližšie k miestu pôvodného Z-POINTu v danej lokalite, zároveň však s ohľadom na obsadenosť okolitých Z-POINTov.

6.3. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu Z-BOXu platí nasledovné:

- a) Príjemca je o uložení Zásielky v Z-BOXe informovaný e-mailom a SMS notifikáciou,
- b) Zásielku je možné zo Z-BOXu vyzdvihnúť pomocou:
  - Aplikácie Zásielkovňa, ktorá sa po príchode k Z-BOXu s ním automaticky spáruje pomocou Bluetooth (pokyny na otvorenie príslušnej schránky sú dostupné priamo v aplikácii),
  - hesla zaslaného v SMS (len vybrané Z-BOXy s displejom, na ktorom je možné zadať heslo z SMS správy na otvorenie schránky so Zásielkou). Heslo je Príjemcovi pridelené a zaslané zo strany Zásielkovne výlučne za účelom vyzdvihnutia Zásielky a Príjemca je povinný ho chrániť pred zneužitím.
- c) Príjemca je oprávnený vyzdvihnúť si Zásielku do 3 kalendárnych dní odo dňa jej vloženia do Z-BOXu, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Príjemca má spravidla možnosť predĺžiť si priamo v Aplikácii Zásielkovňa lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky v Z-BOXe o 1 deň (túto možnosť môže využiť 2 krát),
- d) Dobierkovú sumu je možné uhradiť len prostredníctvom platobnej brány priamo v Aplikácii Zásielkovňa pred otvorením schránky so Zásielkou (platba platobnou kartou alebo v hotovosti v Z-BOXe nie je možná),
- e) Zásielku môže v Z-BOXe vyzdvihnúť Príjemca, alebo jeho zástupca po splnení podmienok definovaných v písm. b) až e),
- f) Zásielkovňa je oprávnená jednostranne presmerovať Zásielku na adresu iného Z-BOXu alebo Z-POINTu v prípade, ak je Odosielateľom zvolený Z-BOX v čase doručovania Zásielky nefunkčný (napr. z technických príčin). Náhradný Z-BOX/Z-POINT zvolí Zásielkovňa čo najbližšie k miestu pôvodného Z-BOXu v danej lokalite, zároveň však s ohľadom na obsadenosť okolitých Z-BOXov/Z-POINTov.

6.4. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu prostredníctvom zmluvného dopravcu, platia podmienky konkrétneho dopravcu zvoleného Odosielateľom pre doručenie konkrétnej Zásielky. Spravidla platí nasledovné:

- a) doručovanie Zásielky je oznámené telefonicky/SMS notifikáciou/e-mail notifikáciou,
- b) vyzdvihnutie zásielky prebieha u kuriéra,



- c) v prípade nezastihnutia Príjemcu na Mieste doručenia, je zásielka vrátená Odosielateľovi po prvom, alebo opakovanom neúspešnom pokuse o jej doručenie alebo uložená na výdajnom mieste dopravcu, v závislosti od podmienok konkrétneho dopravcu,
- d) Zásielku môže u kuriéra vyzdvihnúť Príjemca, alebo jeho zástupca, po splnení podmienok dopravcu,
- e) Zásielka so službou Dobierka je vydaná len po úhrade Dobierkovej sumy, ktorú je možné uhradiť v hotovosti alebo platbou kartou, čo je stanovené individuálne dopravcom
- f) potvrdenie vyzdvihnutia zásielky Príjemcom môže byť realizované aj elektronicky.

6.5. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu prostredníctvom Zásielkovne v rámci služby Expresné doručenie Bratislava, platí nasledovné:

- a) Príjemca zásielky je o podaní Zásielky informovaný e-mailom alebo SMS notifikáciou,
- b) pred samotným doručovaním Zásielky je Príjemca kontaktovaný telefonicky kuriérom, s ktorým sa dohodne na podrobnostiach doručenia Zásielky,
- c) Zásielku môže u kuriéra vyzdvihnúť Príjemca, alebo jeho zástupca, ak sa tak Príjemca dohodol s kuriérom,
- d) ak sa Zásielku nepodarí doručiť z dôvodu, že sa nepodarilo telefonicky kontaktovať Príjemcu, alebo ak o to Príjemca požiada, Zásielka je doručovaná nasledujúci pracovný deň. Ak sa ani nasledujúci pracovný deň nepodarí Príjemcu telefonicky kontaktovať a zásielku doručiť, je vrátená späť Odosielateľovi v zmysle týchto VOP.

6.6. Zásielky sú doručované v rámci Lehoty dodania definovanej v Cenníku. Lehota dodania nie je garantovaná, tzn. že Zásielkovňa negarantuje deň ani čas doručenia Zásielok. Akékoľvek informácie vo vzťahu k Lehote dodania Zásielok (tzn. ku dňu a času ich doručenia), sú považované len za predpokladané, slúžia na informatívne účely a nie sú pre Zásielkovňu záväzné. Informácie o pohybe a výsledku dodania Zásielky je možné sledovať na stránke [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk) v časti – Sledovanie zásielky, alebo v mobilnej aplikácii Zásielkovňa.

## 7. Vrátenie Zásielky

7.1. Ak v zmysle týchto VOP nie je možné doručiť Zásielku Príjemcovi na adresu, alebo Zásielka nebola Príjemcom vyzdvihnutá na Z-POINTe v stanovenej lehote, prípadne bola Príjemcom odmietnutá, je vrátená Odosielateľovi ako Vratka:

- a) na Z-POINT alebo depo, ktoré Odosielateľ zvolil v Klientskej sekcii Informačného systému pre vyzdvihnutie Vratiek. Odosielateľ je povinný vyzdvihnúť si Vratku v lehote 7 kalendárnych dní od oznámenia o jej doručení na Z-POINT alebo depo, príp. v predĺženej lehote 21 kalendárnych dní v zmysle týchto VOP. V prípade, ak je Z-POINT dočasne zatvorený (napr. z dôvodu dovolenky), vratky sa nepresmerujú na iný Z-POINT, je potrebné využiť predĺženie



lehoty na vyzdvihnutie Zásielky a vyzdvihnúť vratky po opätovnom otvorení Z-POINTu. Odosielateľ môže požiadať o presmerovanie vratiek na otvorený Z-POINT prostredníctvom Zákazníckeho servisu,

- b) prostredníctvom zvozu Zásielok v prípade, že Zásielkovňa zabezpečuje zvoz Zásielok na základe dohody s Odosielateľom. Zvoz zásielok je zabezpečovaný v dohodnutom termíne a čase, o prípadnej zmene je Odosielateľ informovaný vopred (napr. v prípade úpravy zvozovej trasy, v rámci ktorej je zabezpečovaný aj zvoz u Odosielateľa).

7.2. Pokiaľ sa nepodarí vrátiť Odosielateľovi Vratku spôsobom podľa týchto VOP, Zásielkovňa zabezpečí jej uskladnenie, najdlhšie však po dobu 21 kalendárnych dní. Uskladnenie je spoplatnené podľa platného Cenníka. Zásielkovňa môže počas uskladnenia Vratky vykonať ďalší pokus o jej vrátenie späť Odosielateľovi (prípadne viac pokusov). Lehota pre uskladnenie Vratky sa tým nezastaví ani neprerušuje.

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

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

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

Zásielkovňa zašle uloženú Zásielku Odosielateľovi/Príjemcovi na ním určenú adresu Z-POINTu.

7.4. Zásielkovňa je oprávnená otvoriť Zásielku, ak:

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

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



Obsah Zásielky smie byť pri jej otvorení prezeraný len v rozsahu potrebnom pre zaistenie účelu prehliadky. Pri otváraní musí byť zaistená ochrana skutočností, ktoré sú chránené podľa zvláštneho právneho predpisu, ako aj ochrana poštového a listového tajomstva. Zásielkovňa nie je oprávnená otvoriť Zásielku, z ktorej vonkajšej úpravy je zrejmé, že je podľa medzinárodnej zmluvy, ktorá je súčasťou právneho poriadku Slovenskej republiky, nedotknuteľná.

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

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

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

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

## 8. Dobierka

8.1. U Zásielok, ktoré chce Odosielateľ zasielať so službou Dobierka, vyznačí v Informačnom systéme výšku Dobierkovej sumy a menu, v ktorej má byť Dobierková suma od Prijemcu vyinkasovaná. Dobierková suma je od Prijemcu vždy inkasovaná v mene štátu, v ktorom je Miesto doručenia Zásielky.

8.2. Informácia o výške dobierkovej sumy sa preniesie a zobrazí aj v Dodacom liste.

8.3. Dobierkovú sumu môže Prijemca uhradiť:

- a) v hotovosti na Z-POINToch a u kuriérov zmluvných prepravcov. Zásielkovňa na požiadanie vydá Prijemcovi Potvrdenie o vyinkasovaní Dobierkovej sumy,
- b) akceptovanou platobnou kartou na vybraných Z-POINToch alebo u kuriérov vybraných zmluvných prepravcov. Poplatok za realizáciu úhrady Dobierkovej sumy platobnou kartou hradí Odosielateľ podľa platného Cenníka. Ďalšie podmienky úhrady Dobierkovej sumy platobnou kartou upravujú Podmienky pre úhradu Dobierkovej sumy platobnou kartou, dostupné na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk). Odosielateľ môže prostredníctvom Klientskej sekcie



Informačného systému kedykoľvek zakázať úhradu Dobierkovej sumy platobnou kartou, pričom zákaz je účinný najneskôr desiaty pracovný deň po vykonaní zmeny Odosielateľom,

- c) online cez platobnú bránu v Aplikácii Zásielkovňa, alebo prostredníctvom odkazu prijatého SMS správou alebo e-mailom - vzťahuje sa k zásielkam doručovaným do Z-POINTov a Z-BOXov.

- 8.4. Dobierková suma vyinkasovaná od Príjemcu, je štandardne vyplatená Odosielateľovi v mene EUR. Odosielateľ je oprávnený v Informačnom systéme zvoliť, aby mu Dobierková suma vyinkasovaná od Príjemcu v cudzej mene, bola vyplatená v inej mene ako EUR, a to podľa ponuky v Informačnom systéme.

Podmienky výplaty Dobierkovej sumy v inej mene sú následne upravené v Pravidlách konverzie mien, dostupných na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

- 8.5. Dobierková suma vyinkasovaná od Príjemcu je poukázaná na bankový účet určený Odosielateľom v Informačnom systéme, a to v lehote:

- a) do 10 (desiatich) pracovných dní od dňa jej vyinkasovania od Príjemcu v prípade, ak bola Dobierková suma vyinkasovaná v Slovenskej a Českej republike a má byť poukázaná na bankový účet Odosielateľa vedený v krajine, v ktorej bola vyinkasovaná,
- b) do 15 (pätnástich) pracovných dní od dňa jej vyinkasovania od Príjemcu v prípade, ak bola Dobierková suma vyinkasovaná v inej krajine ako Slovenskej a Českej republike a má byť poukázaná na bankový účet Odosielateľa vedený:
  - v krajine, v ktorej bola vyinkasovaná, alebo
  - v inej krajine, ako v tej, v ktorej bola vyinkasovaná.

Zásielkovňa nie je v omeškaní, pokiaľ vo vyššie uvedených lehotách bude čiastka Dobierkovej sumy odpísaná z bankového účtu Zásielkovne v prospech bankového účtu Odosielateľa.

- 8.6. Dobierková suma vyinkasovaná od Príjemcu je štandardne zahrnutá vo fakturácii odmeny Zásielkovne v zmysle týchto VOP, vzájomným zápočtom pohľadávok a záväzkov na týždennej báze, pričom platí:

- a) ak je Dobierková suma vyinkasovaná za uplynulý týždeň vyššia ako odmena Zásielkovne, je fakturovaná odmena Zásielkovne odpočítaná z celkovej Dobierkovej sumy, ktorá má byť poukázaná Odosielateľovi a na účet Odosielateľa je poukázaný rozdiel,
- b) ak je Dobierková suma vyinkasovaná za uplynulý týždeň nižšia ako odmena Zásielkovne, je celková Dobierková suma odpočítaná od fakturovanej odmeny Zásielkovne a Odosielateľ uhrádza rozdiel.

Ak sú Dobierkové sumy vyplácaná v inej mene, je vystavený samostatný nedaňový doklad – Prehľad Dobierok.



Ak Odosielateľovi z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje spôsob výplaty Dobierkových súm vzájomným zápočtom, môže požiadať o zmenu. Odosielateľovi je tak v zmysle týchto VOP samostatne fakturovaná odmena Zásielkovne a samostatne poukázaná celá suma vyinkasovaných Dobierkových súm.

- 8.7. V prípade, že ku dňu vyinkasovania Dobierkovej sumy od Príjemcu, eviduje Zásielkovňa voči Odosielateľovi akékoľvek pohľadávky, je oprávnená pozdržať výplatu Dobierkovej sumy Odosielateľovi až do úplného zaplatenia takýchto pohľadávok, a to aj formou jednostranného zápočtu vzájomných pohľadávok a záväzkov v zmysle príslušných ustanovení týchto VOP.
- 8.8. Zásielkovňa je oprávnená jednostranne započítať na výplatu Dobierkovej sumy svoje splatné aj nesplatené pohľadávky voči Odosielateľovi.
- 8.9. Všetky náklady a poplatky ktoré vzniknú v súvislosti s bankovými transakciami a prevodom Dobierkovej sumy hradí Odosielateľ.

## 9. Odmena Zásielkovne

- 9.1. Odosielateľ sa zaväzuje uhradiť Zásielkovni odmenu za:
  - a) obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky.
  - b) všetky ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace.Výška odmeny Zásielkovne je stanovená na základe aktuálne platného Cenníka, dostupného na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).
- 9.2. Pre stanovenie odmeny za obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky sú rozhodujúcim kritériom predovšetkým:
  - a) parametre Zásielky. Ak Zásielkovňa zistí, že rozmery a hmotnosť Zásielky sú iné ako uvádza Odosielateľ, pre určenie odmeny sú rozhodujúce parametre Zásielky zistené Zásielkovňou,
  - b) Miesto odoslania,
  - c) typ služby a prepravca (doručenie na Z-POINT, do Z-BOXu alebo na adresu),
  - d) krajina určenia.
- 9.3. K odmene za obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky sa ďalej pripočítava:
  - a) príplatok za podaj na Z-POINToch - účtuje sa k cene prepravy Zásielky, ak miestom podania je ktorýkoľvek Z-POINT v rámci Slovenska,
  - b) palivový príplatok – účtuje sa k cene prepravy Zásielky doručovanej na Z-POINT (pri Zásielke na adresu je zahrnutý v základnej odmene za prepravu prepravy). Jeho výška je vyjadrená percentom (%) z odmeny za prepravu Zásielky bez DPH. Informácie o palivovom príplatku sú každý mesiac aktualizované a zverejňované na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk),
  - c) mýtny príplatok – účtuje sa k cene prepravy Zásielky doručovanej na Z-POINT v závislosti od hmotnosti zásielky,





- d) poplatok za úhradu dobierky platobnou kartou – účtuje sa k cene prepravy Zásielky, pričom jeho výška je vyjadrená percentom (%) z hodnoty dobierky,
  - e) letecký príplatok – účtuje sa k cene prepravy zásielky v závislosti od podmienok prepravcu,
  - f) kurzová prirážka v prípade Zásielok so službou Dobierka v medzinárodnom styku, v zmysle Pravidiel konverzie mien dostupných na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).
- 9.4. Pre stanovenie odmeny za ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace je rozhodujúce, aké služby alebo činnosti boli k Zásielke využité. Do odmeny Zásielkovne sa teda napr. započítava:
- a) odmena za každú transakciu úhrady Dobierkovej sumy platobnou kartou (v% z hodnoty Dobierkovej sumy uhradenej platobnou kartou).
  - b) odmena za doplnkové služby (napr. Spätná logistika, Dobierka - vzniká aj v prípade Vratky),
  - c) odmena za činnosti, ktoré bolo potrebné realizovať z dôvodov na strane Odosielateľa (napr. opakované doručenie Zásielky Príjemcovi – ak bolo účtované dopravcom, skladovanie Vratky, likvidácia Zásielky v zmysle týchto VOP, obstaranie prepravy Zásielky nespĺňajúcej parametre podľa týchto VOP),
  - d) poplatok za colné služby (pokiaľ boli zo strany Odosielateľa využité),
- 9.5. V prípade Vratky je Odosielateľ povinný uhradiť celú odmenu za Zásielku bez ohľadu na to, či sa jedná o Zásielku so službou Dobierka, alebo Zásielku bez služby Dobierka.
- 9.6. Vyúčtovanie odmeny Zásielkovne je súčasťou faktúry, ktorej splatnosť je 7 kalendárnych dní.
- 9.7. Vložením elektronických dát o Zásielke do Informačného systému vyjadruje Odosielateľ súhlas s možnosťou elektronickej fakturácie. Elektronická faktúra je zasielaná na e-mailovú adresu stanovenú Odosielateľom v Informačnom systéme, zároveň je uložená v Klientskej sekcii Informačného systému.
- 9.8. Nárok Zásielkovne na úhradu odmeny v zmysle týchto VOP vzniká podaním Zásielky v Mieste odoslania. Podaním Zásielky v Mieste odoslania je odmena splatná.
- 9.9. Odosielateľ sa zaväzuje, že v prípade omeškania s úhradou odmeny Zásielkovne vyúčtovanej faktúrou, uhradí zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 9.10. V prípade, ak sa Odosielateľ dostane do omeškania s úhradou odmeny Zásielkovne vyúčtovanej faktúrou, je Zásielkovňa oprávnená požadovať od Odosielateľa úhradu ďalších služieb v hotovosti alebo vopred, a to aj v prípade, ak bolo v individuálnej zmluve dohodnuté inak.
- 9.11. Zásielkovňa má zádržné právo k Zásielke na zaistenie dlhov Odosielateľa vyplývajúcich zo všetkých zmlúv s ním uzatvorených, pokiaľ je Zásielka u nej alebo pokiaľ má listiny, ktoré ju oprávňujú so Zásielkou nakladať. V prípade, že nedôjde k úhrade odmeny Zásielkovni vyúčtovanej faktúrou ani v náhradnej lehote určenej vo výzve k zaplatení, má Zásielkovňa právo na uspokojenie svojej pohľadávky z výťažku zo speňaženia predmetu zádržného práva.



- 9.12. Zásielkovňa si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny cien v Cenníku. Zmenu cien je Zásielkovňa povinná oznámiť Odosielateľovi prostredníctvom Klientskej sekcie Informačného systému, a to najneskôr 14 kalendárnych dní pred dňom, kedy nový Cenník nadobudne účinnosť.
- 9.13. Ak Zásielkovňa nesprávne vyúčtovala Odosielateľovi odmenu Zásielkovne, je Odosielateľ povinný upozorniť na túto skutočnosť Zásielkovňu a uviesť konkrétne chyby, a to najneskôr v lehote do 30 kalendárnych dní od doručenia faktúry s vyúčtovaním odmeny Zásielkovne. Pokiaľ tak Odosielateľ neurobí, má sa za to, že vyúčtovanie odmeny Zásielkovne uvedené vo faktúre je bezchybné a Zásielkovni vznikol nárok na zaplatenie odmeny podľa zaslanej faktúry.
- 9.14. Ak Odosielateľ reklamuje nekorektnú faktúru s vyúčtovaním odmeny Zásielkovne, dátum splatnosti spornej faktúry sa nemení, Odosielateľ je povinný faktúru v stanovenej lehote uhradiť. Prípadné nezrovnalosti budú riešené v rámci reklamačného konania v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

## 10. Zodpovednosť za škodu

- 10.1. Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi za škodu vzniknutú v dôsledku:
- poškodenia Zásielky (poškodením sa rozumie zmena stavu, tzn. zmena kvality, rozmerov, štruktúry, stálosti, zloženia vecí tvoriacich obsah Zásielky, ktorú je možno odstrániť opravou, alebo taká zmena stavu, ktorú síce nie je možné odstrániť opravou, ale napriek tomu sú veci použiteľné k pôvodnému účelu),
  - úbytku obsahu Zásielky,
  - straty Zásielky,
  - zničenia Zásielky (zničením sa rozumie taká zmena stavu vecí tvoriacich obsah Zásielky, ktorú nie je možné odstrániť opravou a v dôsledku toho veci nie je možné ďalej používať k pôvodnému účelu).

Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi za škodu podľa písm. a) až d) za podmienky, že škoda vznikla v priebehu zabezpečenia prepravy a tiež za podmienky, že škoda bola preukázaná.

- 10.2. Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi za vzniknutú škodu len do výšky 700 EUR (slovami: sedemsto eur).
- 10.3. Zásielkovňa zodpovedá Odosielateľovi len za skutočnú škodu, ktorá vznikla na Zásielke v priebehu zabezpečenia prepravy. Skutočnou škodou sa rozumie čiastka, o ktorú sa zmenšila hodnota Zásielky. Hodnota Zásielky je určená kúpnu cenou veci, ktorá je obsahom Zásielky.
- 10.4. Zásielkovňa nezodpovedá za:
- akúkoľvek inú škodu ani za ušlý zisk Odosielateľa, sankcie z omeškania, zmluvné pokuty, penále, nároky tretích osôb, či záväzky Odosielateľa vzniknuté voči tretím osobám a ďalšie následné škody,



b) škodu ktorá vznikla na Zásielke v priebehu zabezpečenia prepravy Zásielkovňou, od jej prevzatia od Odosielateľa do jej doručenia Prijemcovi, pokiaľ bola spôsobená:

- Odosielateľom, Prijemcom, vlastníkom Zásielky, dopravcom v zmluvnom vzťahu s Odosielateľom, alebo osobou, ktorá manipulovala so Zásielkou pred jej odovzdaním v Mieste odoslania,
- vadou Zásielky, jej prirodzenou povahou alebo jej obvyklým úbytkom,
- poškodeným alebo nedostatočným obalom Zásielky, či nevhodným spôsobom balenia,
- tým, že Odosielateľ odovzdal na prepravu Zásielku s obsahom tovaru vylúčeným z prepravy v zmysle týchto VOP,
- neúplnou, nesprávnou či zavádzajúcou informáciou Odosielateľa o obsahu Zásielky a jej povahe.

c) nedodržanie lehoty dodania, ani inú následnú škodu, ktorá vznikne nedodržaním lehoty dodania.

10.5. Ak na Zásielke vznikla škoda v priebehu zabezpečenia prepravy treťou stranou – zmluvným dopravcom, tzn. od okamihu odovzdania Zásielky dopravcovi k preprave až do doručenia zásielky dopravcom do Miesta doručenia, náhradu škody rieši Zásielkovňa v súčinnosti s dopravcom.

10.6. Odosielateľ je zodpovedný za škodu spôsobenú Zásielkou alebo jej obsahom, ak ju Odosielateľ odovzdal k preprave v rozpore s týmito VOP. Odosielateľ je zodpovedný aj za škodu, ktorú týmto spôsobí tretím osobám.

10.7. Zásielkovňa nie je povinná Zásielku poistiť poistnou zmluvou. Túto povinnosť je možné dohodnúť len na základe samostatnej zmluvy medzi Zásielkovňou a Odosielateľom.

10.8. V prípade, že je Prijemca alebo Odosielateľ v omeškaní s vyzdvihnutím Zásielky, prechádza nebezpečenstvo za škodu na Prijemcu alebo Odosielateľa v okamihu, ktorý je začiatkom tohto omeškania.

10.9. Ak Odosielateľ odovzdáva Zásielku Zásielkovni prostredníctvom tretích osôb, prechádza zodpovednosť za škodu na Zásielkovňu až podaním Zásielky v Mieste odoslania.

10.10. Pri výplate náhrady škody sa postupuje v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

## 11. Náhrada škody

11.1. Ak Odosielateľovi vznikla škoda, za ktorú v zmysle týchto VOP zodpovedá Zásielkovňa, má nárok na náhradu škody. Nárok na náhradu škody uplatňuje Odosielateľ alebo Prijemca podaním reklamácie v zmysle Reklamačného poriadku, dostupného na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk).

11.2. Za **poškodenie Zásielky** poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje primerané náklady na opravu, ktoré sú nutné pre uvedenie obsahu Zásielky do pôvodného stavu,



vrátane nákladov na demontáž a montáž vecí. Od týchto nákladov sa odráta cena speňažiteľných a využiteľných zbytkov nahrádzaných častí. Pokiaľ sa poškodený obsah Zásielky neopraví, avšak je použiteľný k pôvodnému účelu aj s poškodením, potom má Odosielateľ nárok na náhradu škody vo výške rozdielu cien obsahu Zásielky pred poškodením a po vzniku škody. Hodnota poškodeného obsahu Zásielky je čiastka stanovená odborným posudkom, prípadne čistý výtťažok z predaja poškodenej Zásielky, pokiaľ Odosielateľ s predajom súhlasí.

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

- 11.3. Za **stratu a zničenie Zásielky** poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu Zásielky, najviac však ho hodnoty definovanej týmito VOP. Skutočná hodnota Zásielky je vo výške kúpnej ceny veci, ktorá je obsahom Zásielky. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.
- 11.4. Za **úbytok obsahu alebo zničenie časti obsahu Zásielky** poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu časti obsahu Zásielky, ktorý predstavuje úbytok, alebo bol zničený. Skutočná hodnota je vo výške kúpnej ceny veci, ktorý predstavuje úbytok, alebo bol zničený. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.
- 11.5. Za **poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu Zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej vyzdvihnutí Prijemcom**, poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody podľa bodu 11.2. alebo 11.4. týchto VOP. Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu Zásielky vznikli pred vyzdvihnutím Zásielky Prijemcom, pričom reklamácia musí byť v zmysle Reklamačného poriadku uplatnená najneskôr nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí Zásielky Prijemcom.
- 11.6. Za poškodenie, stratu alebo zničenie Zásielky obsahujúcej dokumenty, alebo tovar vylúčený z prepravy v zmysle týchto VOP, poskytuje Zásielkovňa Odosielateľovi náhradu škody, vo výške ceny za podanú Zásielku.
- 11.7. Za nepripísanie vyinkasovanej dobierkovej sumy na účet Odosielateľa v zmysle týchto VOP, poskytuje Zásielkovňa náhradu vo výške dobierkovej sumy uvedenej pri podaní Zásielky.
- 11.8. Ak bola náhrada podľa bodov 11.2. až 11.4. priznaná, Odosielateľovi je zároveň vrátená cena za podanú Zásielku, príp. na základe dohody s Odosielateľom je poskytnutá preprava Zásielky zdarma v alikvotnej cene.
- 11.9. Odosielateľ je povinný umožniť Zásielkovni, aby sa osobne a fyzicky presvedčila o rozsahu škody. Z týchto dôvodov je Odosielateľ povinný zabezpečiť, aby so Zásielkou nebolo akokoľvek



manipulované, aby bol zachovaný obal Zásielky, v ktorom bola Zásielka doručená. Z rovnakého dôvodu nesmie byť Zásielka bez súhlasu Zásielkovne likvidovaná alebo prepravovaná na iné miesto.

- 11.10. Pokiaľ Odosielateľ poruší svoje povinnosti stanovené v Čl. 10 a Čl. 11 VOP, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Zásielkovňa, nevznikla.

## **12. Informácie o spracovaní osobných údajov**

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



Ak nebude Subsprostredkovateľ plniť svoje povinnosti v oblasti ochrany údajov, zodpovedá Zásielkovni, za plnenie povinností dotknutého Subsprostredkovateľa, Z-POINT, ktorý ho poveril.

12.9. Ďalšie podmienky spracovania osobných údajov definujú dokumenty dostupné na [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk):

a) Informácie o spracovaní osobných údajov,

b) Informácie o spracovaní Cookies dát.

### 13. Záverečné ustanovenia

13.1. V prípade uzatvorenia zmluvy s medzinárodným prvkom sa zmluvné strany výslovne dohodli, že právne vzťahy medzi nimi sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky.

13.2. Listové zásielky odoslané formou doporučenej listovej zásielky, sa považujú za doručené piatym dňom po ich odovzdaní prevádzkovateľovi poštových služieb na ich doručenie druhej zmluvnej strane.

13.3. Pokiaľ je akékoľvek ustanovenie VOP alebo ich časť považovaná z akéhokoľvek dôvodu za neplatnú, bude pre daný účel považovaná za vypustenú. Táto skutočnosť nemá vplyv na platnosť ostatných častí týchto VOP.

13.4. Tieto VOP sú dostupné na internetových stránkach [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk). Zásielkovňa je oprávnená vykonať zmenu VOP, pričom je povinná oboznámiť s týmito zmenami Odosielateľa prostredníctvom internetových stránok [www.zasielkovna.sk](http://www.zasielkovna.sk), a to v dostatočnom časovom predstihu pred dátumom účinnosti zmeny, najmenej jeden mesiac.

Odosielateľ je povinný priebežne, v dostatočných časových intervaloch sledovať internetové stránky Zásielkovne, oboznamovať sa s vykonanými zmenami VOP, a pokiaľ s niektorou zo zverejnených zmien nesúhlasí, je oprávnený zmluvu uzatvorenú so Zásielkovňou pred dátumom platnosti zmeny písomne vypovedať. V opačnom prípade sa má za to, že Odosielateľ sa s vykonanými zmenami oboznámil, súhlasí s nimi a sú pre neho odo dňa ich účinnosti záväzné.

13.5. Tieto VOP sú nedeliteľnou súčasťou každej Zmluvy, ktorú Zásielkovňa v zmysle týchto VOP uzatvára. VOP spĺňajú náležitosti poštových podmienok podľa Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách.

13.6. Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách, a Zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník.