



## Všeobecné obchodné podmienky

Účinnosť od 15.11.2022

### Obsah

1. Všeobecné ustanovenia .....	2
2. Základné pojmy .....	3
3. Klientska sekcia Informačného systému .....	6
4. Parametre zásielok .....	7
5. Podanie Zásielky .....	10
6. Doručenie Zásielky .....	12
7. Vrátenie Zásielky .....	16
8. Dobierka.....	18
9. Odmena .....	20
10. Zodpovednosť za škodu .....	23
11. Náhrada škody.....	25
12. Informácie o spracovaní osobných údajov .....	27
13. Záverečné ustanovenia .....	30



## 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Obchodná spoločnosť Packeta Slovakia s. r. o., so sídlom Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO 48 136 999, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 105158/B (ďalej len „Packeta“) poskytuje svoje služby vo vzťahu ku konkrétnej zásielke alebo viacerým zásielkam na základe zasielateľskej/poštovej zmluvy, uzatvorenej v zmysle § 26 Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Zmluva“) a týchto všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.2. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Packeta a odosielateľom zásielky (ďalej len „Odosielateľ“), za účelom dodania zásielky (ďalej len „Zásielka“) príjemcovi Zásielky (ďalej len „Príjemca“). Zmluva medzi spoločnosťou Packeta a Odosielateľom, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VOP, vzniká vyplnením registračného formulára zverejneného na webovej stránke spoločnosti Packeta, [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) a odsúhlasením týchto VOP s odkladacou podmienkou, ktorou je schválenie registrácie spoločnosťou Packeta, ak v osobitnej zmluve uzatvorenej s Odosielateľom nie je určený skorší dátum. Tieto VOP ďalej tiež upravujú právne vzťahy medzi Packetou a tretími osobami, pokiaľ sa ich obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Packeta a Odosielateľom týkajú (napr. Príjemcom).
- 1.3. Packeta sa Zmluvou zaväzuje Odosielateľovi, že mu v zmysle týchto VOP zabezpečí dodanie Zásielky z miesta podania Zásielky Odosielateľom (ďalej len „Miesto odoslania“) do miesta dodania uvedeného v adrese, na ktorú má byť Zásielka doručená (ďalej len „Miesto doručenia“), pričom Miestom doručenia podľa týchto VOP je:
  - a) adresa Z-POINTu alebo Z-BOXu,
  - b) adresa Príjemcu, alebo
  - c) adresa PICK-UP-POINTu.Odosielateľ sa Zmluvou zaväzuje zaplatiť Packete za túto činnosť odmenu podľa Cenníka doručenia zverejneného na webovej stránke Packety [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) v časti pre podnikateľov (ďalej len „Cenník“).
- 1.4. Zásielky vybrané a distribuované prostredníctvom Packety sú označované výlučne logom Packety, s výnimkou Zásielok prepravovaných mimo Slovenska prostredníctvom zmluvného dopravcu Packety, ktoré sú označované aj logom zmluvného dopravcu Packety.
- 1.5. V prípade, že Packeta zabezpečuje prepravu Zásielky prostredníctvom iného zmluvného dopravcu, riadia sa podmienky prepravy tiež podmienkami konkrétneho zmluvného 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 Prijemcom, spôsoby uloženia, či vrátenia Zásielky, podmienky zodpovednosti zmluvného dopravcu za škodu a podmienky vybavenia reklamácie. Všetky zmeny vykonané zo strany zmluvného 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 zmluvného dopravcu, tzn. bez ohľadu na možnú zmenu Cenníka alebo týchto VOP.

- 1.6. Spoločnosť Packeta odporúča uzavrieť zmluvný vzťah podľa týchto VOP osobám, ktoré sú podnikateľmi, a to pri zasielaní Zásielok v rámci výkonu ich podnikateľskej činnosti. V prípade záujmu o zasielanie Zásielok mimo výkonu podnikateľskej činnosti, spoločnosť Packeta odporúča využiť službu Medzi nami. Zmluvný vzťah so spoločnosťou Packeta sa pri využití služby Medzi nami spravuje osobitnými obchodnými podmienkami pre službu Medzi nami, zverejnenými na webovej stránke [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) v časti „Pre zákazníkov“.

## 2. Základné pojmy

- 2.1. „**Informačný systém**“ je elektronický systém prevádzkovaný Packetou, 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 právnická osoba alebo fyzická osoba - podnikateľ, ktorá sama alebo prostredníctvom inej osoby odovzdala Packete Zásielku na poštovú prepravu, spravidla je na Zásielke uvedená a je vlastníkom Zásielky až do dodania Zásielky Prijemcovi, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak.
- 2.3. „**Prijemca**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorú Odosielateľ označil ako Prijemcu Zásielky a ktorej je Zásielka určená. Meno a priezvisko alebo názov Prijemcu sú spravidla na Zásielke uvedené.
- 2.4. „**Aplikácia Packeta**“ je softwarový nástroj - mobilná aplikácia Packety, ktorá umožňuje:
  - a) odoslanie Zásielky bez nutnosti tlače prepravného štítku na základe generovaného kódu,
  - b) rýchle a jednoduché informovanie Odosielateľa a Prijemcu o stave Zásielky,
  - c) vyhľadávanie informácií o Z-POINToch a Z-BOXoch podľa lokácie Prijemcu alebo Odosielateľa a ich možnostiach,
  - d) úhradu Dobierkovej sumy doručovanej Zásielky priamo cez platobnú bránu v Aplikácii Packeta,
  - e) otvorenie Z-BOXu za účelom podania alebo vyzdvihnutia Zásielky,
  - f) predĺženie lehoty na vyzdvihnutie Zásielky,
  - g) generovanie hesla pre vyzdvihnutie Zásielky,



- h) sledovanie archívu Zásielok.
  - i) odovzdávanie informácií v podobe notifikácií.
- 2.5. „**Z-POINT**“ je výdajné a podacie miesto, na ktorom Packeta zabezpečí výdaj Zásielky Prijemcovi a vybratie Zásielky od Odosielateľa prostredníctvom zmluvného partnera, dostupné počas otváracích hodín zmluvného partnera (informácie o otváracích hodinách na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk)).
  - 2.6. „**Z-BOX**“ je samoobslužné automatizované výdajné a podacie miesto Packety, dostupné spravidla 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
  - 2.7. „**PICK-UP-POINT**“ je výdajné miesto zmluvného dopravcu Packety v cudzine, na ktorom je možné vydanie Zásielky Prijemcovi podľa podmienok zmluvného dopravcu.
  - 2.8. „**Čiastková zmluva**“ je zmluva medzi spoločnosťou Packeta a Odosielateľom, ktorej predmetom je zabezpečenie prepravy vo vzťahu ku konkrétnej Zásielke z Miesta odoslania na Miesto doručenia.
  - 2.9. „**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 pracovných dní. V prípade podania Zásielky na Z-POINTe sa za podanie Zásielky považuje konkrétny čas vyzdvihnutia Zásielky kuriérom Packety, ktorý zabezpečí jej odovzdanie na ďalšie spracovanie a prepravu. Informáciu o konkrétnom čase vyzdvihnutia Zásielky kuriérom Packety poskytne prevádzkovateľ príslušného Z-POINTu.
  - 2.10. „**Dobierka**“ je doplnková služba, pri ktorej Packeta zabezpečí na základe pokynov Odosielateľa vyinkasovanie Dobierkovej sumy pred vydaním Zásielky Prijemcovi.
  - 2.11. „**Dobierková suma**“ je finančný obnos, ktorý je vyinkasovaný od Prijemcu pred vydaním Zásielky s doplnkovou službou Dobierka. Dobierková suma môže byť uhradená v hotovosti, platobnou kartou alebo online cez platobnú bránu.
  - 2.12. „**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.
  - 2.13. „**Spätná logistika**“ (predtým Reklamačný asistent) je doplnková služba, prostredníctvom ktorej Packeta zabezpečí prepravu Zásielky, ktorú Prijemca zasiela späť Odosielateľovi za účelom vrátenia alebo výmeny tovaru, ktorý je obsahom Zásielky. Packeta prevezme Zásielku od Prijemcu na základe pokynov Odosielateľa.
  - 2.14. „**Overenie veku 18+**“ je doplnková služba, ktorú môže využiť Odosielateľ Zásielok v prípade, ak je pred vydaním Zásielky potrebné overiť plnoletosť Prijemcu alebo osoby oprávnenej na



vyzdvihnutie Zásielky v mene Prijemcu. Službu Overenie veku 18+ môže Odosielateľ využiť na Slovensku, v Maďarsku, v Rumunsku a v Českej republike. Plnoletosť Prijemcu alebo osoby oprávnenej na vyzdvihnutie Zásielky v mene Prijemcu sa overuje na základe občianskeho preukazu, alebo iného dokladu totožnosti Prijemcu alebo osoby oprávnenej na vyzdvihnutie Zásielky v mene Prijemcu. Službu Overenie veku 18+ je možné využiť len k Zásielkam, pri ktorých je Miestom doručenia Z-POINT. Využitím služby Overenie veku 18+ Odosielateľ (ako prevádzkovateľ osobných údajov Prijemcu) poveruje Packetu (ako sprostredkovateľa osobných údajov Prijemcu) k tomu, že obsluha Z-POINTu je oprávnená zaznamenať do interného informačného systému Packety, do ktorého sa obsluha Z-POINTu prihlási prostredníctvom prihlasovacích údajov, meno, priezvisko a posledné 4 číslice z predloženého občianskeho preukazu, alebo iného dokladu totožnosti Prijemcu alebo osoby oprávnenej na vyzdvihnutie Zásielky v mene Prijemcu. Prílohou faktúry zaslanej Odosielateľovi bude zoznam osôb, ktoré vyzdvihli Zásielku so službou Overenie veku 18+. V zozname budú uvedené osobné údaje týchto osôb, v rozsahu meno, priezvisko a posledné 4 číslice z predloženého občianskeho preukazu, alebo iného dokladu totožnosti. Miestom doručenia pre Zásielky so službou Overenie veku 18+ sú výhradne Z-POINTy v Českej republike, na Slovensku, v Maďarsku a Rumunsku. Odosielateľ je povinný využiť službu Overenie veku 18+ v prípade, ak je obsahom Zásielky predmet a/alebo tovar, ktorý v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov krajiny Miesta doručenia môže byť predmetom predaja len plnoletým osobám (najmä, nie však výlučne, alkoholické nápoje) a to tak, že označí službu Overenie veku 18+ k Zásielke v Informačnom systéme.

- 2.15. **„Plánovaný výdaj“** je doplnková služba, prostredníctvom ktorej môže Odosielateľ stanoviť presný deň vydania Zásielky Prijemcovi na Z-POINTe. Odosielateľ môže Zásielku odovzdať Packete v predstihu, pričom určí požadovaný dátum jej výdaja, avšak Packeta vydá Zásielku Prijemcovi len v deň požadovaný Odosielateľom.
- 2.16. **„Večerné doručenie Bratislava“** je služba, v rámci ktorej Packeta zabezpečí doručenie Zásielky na adresu Prijemcu, nachádzajúcu sa v okresoch Bratislava I až Bratislava V, vo večerných hodinách medzi 18:00 hod. a 22:00 hod. v pracovný deň, kedy bola Zásielka podaná Odosielateľom. Packeta zabezpečí túto službu len vo vzťahu k Zásielkam, ktoré boli podané v pracovný deň na depe Packety, nachádzajúcom sa na adrese Kopčianska 82, 851 01 Bratislava do 15:30 hod.
- 2.17. **„Doručenie na adresu HD“** je služba, ktorá zabezpečí automatizovaný výber zmluvného dopravcu Packety podľa aktuálnej situácie, kvality doručenia a vyťaženia zaradených zmluvných dopravcov, pri zachovaní ceny a kvality. Odosielateľ nemá možnosť individuálneho výberu zmluvného dopravcu Packety. Služba je poskytovaná do vybraných krajín (Česko, Maďarsko, Rumunsko, Poľsko a Nemecko).



- 2.18. „**Vratka**“ je Zásielka vrátená späť Odosielateľovi z dôvodu, že ju nebolo možné doručiť Príjemcovi na adresu, nebola vyzdvihnutá Príjemcom na Z-POINTe / v Z-BOXe / na PICK-UP-POINTe alebo bola Príjemcom odmietnutá.
- 2.19. „**Služby Packety**“ zahŕňajú všetky úkony a služby súvisiace s dodaním Zásielky, predovšetkým zabezpečenie vybratia Zásielky od Odosielateľa v Mieste odoslania a jej dodanie do Miesta doručenia, informovanie Príjemcu o uložení Zásielky, vydanie Zásielky Príjemcovi 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 spoločnosťou Packeta. Vstup do Klientskej sekcie je Odosielateľovi povolený na základe predchádzajúcej registrácie prostredníctvom [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk). Pre účely registrácie a následnej možnosti podania Zásielok je Odosielateľ povinný zadať údaje v rozsahu e-mailovej adresy, telefónneho čísla, hesla a identifikačných údajov Odosielateľa (najmä v rozsahu obchodné meno, IČO, DIČ, IČ DPH, číslo účtu, adresu miesta pre Vratky a pod.). Packeta 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 tretou osobou.
- 3.3. Identifikačné a autentifikačné údaje pre vstup do Klientskej sekcie Informačného systému je Odosielateľ povinný chrániť pred sprístupnením nepovolaným osobám a pred ich zneužitím. O porušení ochrany a o možnom zneužití týchto údajov je Odosielateľ povinný bezodkladne informovať Packetu a dohodnúť zmenu týchto údajov. Zodpovednosť za porušenie tejto povinnosti a za zneužitie identifikačných údajov nesie Odosielateľ.
- 3.4. Packeta si vyhradzuje právo na odstúpenie od Zmluvy a zablokovanie užívateľského účtu Odosielateľa v Klientskej sekcii pri podozrení, že Odosielateľ koná vo vzťahu k Packete alebo vo vzťahu k tretím osobám (najmä svojim zákazníkom) v rozpore s týmito VOP alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. odopiera svojim zákazníkom právo na reklamáciu, vrátenie tovaru a pod.). Packeta je oprávnená od Zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak Odosielateľ využíva službu Spätná logistika, bez prvotného podania Zásielok cez Packetu alebo Odosielateľ porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z týchto VOP. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia Odosielateľovi.



- 3.5. Odosielateľ vložením elektronických dát o svojej osobe pri registrácii (obchodné meno, 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.
- 3.6. Podaním konkrétnej Zásielky na Mieste odoslania vzniká medzi spoločnosťou Packeta a Odosielateľom Čiastková zmluva.

## 4. Parametre zásielok

- 4.1. Zásielky musia spĺňať nasledujúce podmienky:

Parametre Zásielok	Zásielky na výdajné miesta			Zásielky na adresu	
	Z-POINT štandardná Zásielka	Z-POINT nadrozmerná Zásielka <sup>1</sup>	Z-BOX	SK Večerné doručenie BA	Ostatné služby
Max. hmotnosť Zásielky	5 kg	10 kg	5 kg	30 kg	10 kg
Minimálne rozmery Zásielky	10 x 7 x 1 cm				
Max. rozmer jednej strany	70 cm	120 cm	Podľa veľkosti schránok	180 cm	70 cm
Max. súčet 3 strán (napr. Zásielka 50x40x30 cm)	120 cm	150 cm	S (45 x 8 x 61cm) M (45 x 17 x 61cm) L (45 x 36 x 61cm)	200 cm	120 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 zásielka je aj Zásielka, ktorá je takto označená v Informačnom systéme Packety po premeraní/prevážení Packetou.

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

Odosielateľ berie na vedomie, že konečné rozhodnutie o tom, či Zásielka spĺňa parametre podľa tohto bodu VOP patrí výlučne Packete, a to po premeraní/prevážení Zásielky Packetou. Ak Zásielka, ktorá má byť doručovaná na adresu Z-POINTu presiahne parametre Nadrozmernej zásielky, je Packeta oprávnená podľa vlastného rozhodnutia:

- zabezpečiť jej prepravu na adresu Prijemcu, ak s tým Prijemca na základe kontaktovania Packetou súhlasí; Odosielateľovi je za prepravu Zásielky účtovaná cena v zmysle Cenníka dostupného v Klientskej sekcii; ak Prijemca nesúhlasí s prepravou Zásielky, ktorá presahuje parametre Nadrozmernej zásielky na adresu Prijemcu, táto Zásielka je vrátená späť Odosielateľovi,
- 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 ich nesmie dať 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 Packeta 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 omamné a psychotropné látky, jedy a prekursorzy, jadrové materiály, vysoko rizikové chemické látky a vysoko rizikové biologické agensy a toxíny alebo iné obdobne nebezpečné veci alebo látky, 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 Packety,
- 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 Packeta 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, t. j. Zásielka nemôže byť zložená z viacerých balíkov alebo krabíc spolu zviazaných alebo spojených,





- 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, kolký, 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 Packety),
  - o) Zásielky, ktorých obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné Zásielky alebo dopravné prostriedky,
  - p) Zásielky, ktorých úprava alebo viditeľný obsah sú urážlivé alebo hanlivé,
  - q) platné a neplatné bankovky a mince, kolkové a poštové známky a iné ceniny, šperky, drahokamy, drahé kovy, cenné papiere s vyznačenou nominálnou hodnotou v iných ako poistených Zásielkach,
  - r) exempláre ohrozených druhov voľne žijúcich živočíchov a voľne rastúcich rastlín, ak osobitný predpis neustanovuje inak, a
  - s) veci alebo tovary, ktorých obeh je obmedzený alebo zakázaný,
  - t) vylúčené všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.3. Packeta nie je povinná prevziať Zásielky, ktoré nespĺňajú parametre definované v bode 4.1 týchto VOP, alebo sú z prepravy vylúčené podľa bodu 4.2 týchto VOP. Za obsah Zásielky zodpovedá Odosielateľ. Otvárať Zásielku a skúmať jej obsah je Packeta oprávnená len v prípadoch podľa bodu 7.4 týchto VOP. Odosielateľ berie na vedomie, že ak spoločnosť Packeta alebo Z-POINT (ako Miesto odoslania) prevezme Zásielku, ktorá nespĺňa parametre definované v bode 4.1 týchto VOP, za škodu na Zásielke, spôsobenú v čase od prevzatia Zásielky do prepravy do jej doručenia Prijemcovi alebo jej vrátenia Odosielateľovi, zodpovedá výlučne Odosielateľ.
- 4.4. Packeta je oprávnená uplatniť voči Odosielateľovi nárok na úhradu poplatku za každú Zásielku, ktorú Odosielateľ odovzdá k preprave, ak táto nespĺňa parametre definované v bode 4.1 týchto VOP, alebo je z prepravy vylúčená podľa bodu 4.2 týchto VOP. Výška poplatku je stanovená v Cenníku.
- 4.5. Packeta 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 v bode 4.1 týchto VOP, a/alebo
  - b) sú z prepravy vylúčené podľa bodu 4.2 týchto VOP.



- 4.6. V prípade, že Odosielateľ odovzdá Packete Zásielku nespĺňajúcu parametre definované v bode 4.1 týchto VOP alebo je z prepravy vylúčená podľa bodu 4.2 týchto VOP, Packeta má právo odstúpiť od Čiastkovej zmluvy.
- 4.7. Odosielateľ zodpovedá v celom rozsahu za vhodný obal Zásielky, za ochranu Zásielky a jej obsahu. Odosielateľ je povinný Zásielku zabaliť do pevného a vhodného obalu, a zároveň vnútro Zásielky dostatočne vystužiť a vyplniť, a to v takej miere, aby nedošlo k jej poškodeniu pri preprave, skladovaní a manipulácií s ňou. Prepravné obaly (krabice, obálky a pod.) musia byť Odosielateľom zabezpečené proti otvoreniu (napr. lepiacou páskou).  
Podrobnejšie podmienky vhodného a bezpečného balenia Zásielok definuje Desatoro bezpečnej prepravy zásielok, dostupné na [www.packeta.sk](http://www.packeta.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:
- Odosielateľa Zásielky (názov firmy, e-shopu alebo označenie, pod ktorým je Odosielateľ známy),
  - Príjemcu Zásielky (meno a priezvisko Príjemcu alebo obchodné meno Príjemcu), vrátane telefonického kontaktu a/alebo e-mailu,
  - miesto pre vrátenie nedoručených Zásielok - Vratiek,
  - spôsob prijímania Vratiek, pričom môže zvoliť:
    - prijímanie Vratiek, ktoré Príjemca rozbalí a odmietne pred obsluhou Z-POINTu,
    - prijímanie len nerozbalených Vratiek,
  - 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, PICK-UP-POINTu alebo adresa Príjemcu); pod adresou Príjemcu sa rozumie adresa bydliska, sídla alebo miesta podnikania Príjemcu alebo iná doručovacia adresa Príjemcu, ktorá je spravidla určená názvom obce alebo mesta, názvom ulice (ak má obec alebo mesto určené ulice), súpisným a/alebo orientačným číslom budovy. Zásielky nie je možné doručovať do P.O.Boxov (poštových priečinkov),



- dopravcu alebo zmluvného dopravcu Packety (volí Odosielateľ pri doručovaní Zásielky na adresu Miesta doručenia),
- služby k Zásielke (Overenie veku 18+, Plánovaný výdaj),
- spôsob preclenia a údaje k colnému prerokovaniu (k Zásielkam adresovaným mimo EÚ).

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.packeta.sk](http://www.packeta.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 na prepravu v Mieste odoslania. Zoznam možných Miest odoslania je uvedený v Informačnom systéme, pričom sa môže jednať o:

- a) prevádzkarne Packety (napr. depo),
- b) Z-POINTy označené ako miesta pre podanie Zásielok,
- c) Z-BOXy - samoobslužné automatizované výdajné a podacie miesta Packety,
- d) miesto určené Odosielateľom (napr. sklad, obchod), avšak len na základe predchádzajúcej dohody s Packetou (zvoz zásielok).

Ak Odosielateľ podáva v rámci jedného podania aj Zásielky s využitím služby Večerné doručenie Bratislava, tieto podáva oddelene od ostatných Zásielok.

5.5. Prevzatie Zásielky Packetou potvrdí na Dodacom liste predloženom Odosielateľom osoba, ktorú Packeta k uvedenému úkonu poverila (kuriér, zamestnanec depa Packety, obsluha Z-POINTu). Potvrdenie má obsahovať dátum prevzatia Zásielok, identifikáciu Miesta odoslania, čitateľné meno a podpis osoby, ktorá Zásielky prevzala. Odosielateľ je povinný skontrolovať prevzatie Zásielok podľa tohto bodu VOP.

Pri podaní Zásielky na Z-POINTe, môže obsluha Z-POINTu prijať Zásielku ihneď do Informačného systému Packety 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, nepovažuje sa Zásielka za odovzdanú do prepravy Packete a Odosielateľ nemá nárok na reklamáciu odovzdania Zásielky v Mieste odoslania alebo iné nároky s tým súvisiace.

Zásielka sa považuje za prevzatú Packetou do prepravy načítaním čiarového kódu v Mieste odoslania, v prípade zvozu Zásielok načítaním čiarového kódu kuriérom zvozu alebo na depe. Odosielateľ je povinný skontrolovať načítanie čiarového kódu podľa predchádzajúcej vety.

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 Packetou.

V prípade, že Odosielateľ poruší svoju povinnosť aktualizovať na svojich webových stránkach zoznam a informácie o Z-POINToch a Z-BOXoch podľa prvej vety tohto bodu VOP, Packeta má nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške stanovenej v Cenníku. Zároveň má Packeta nárok na náhradu vzniknutej škody, najmä 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 od Packety ich vrátenie, zabezpečí ich vyzdvihnutie minimálne 2-krát v rámci kalendárneho mesiaca, najneskôr do 3 (troch) dní od doručenia výzvy Packety na mieste určenom Packetou. V prípade porušenia povinnosti Odosielateľa podľa predchádzajúcej vety, Packeta zabezpečí zničenie paliet alebo iných prepravných obalov, a to bez nároku Odosielateľa na akúkoľvek náhradu nákladov alebo náhradu škody.

## 6. Doručenie Zásielky

- 6.1. Miestom doručenia a vyzdvihnutia Zásielky Príjemcom môže byť:

- a) adresa Z-POINTu alebo Z-BOXu,
- b) adresa Príjemcu, alebo
- c) adresa PICK-UP-POINTu.

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

- a) Príjemca Zásielky je o uložení Zásielky na Z-POINTe informovaný e-mailom, SMS správou, prostredníctvom Aplikácie Packeta. Súčasťou tejto informácie je heslo pre identifikáciu Príjemcu pri vyzdvihnutí Zásielky na Z-POINTe. Heslo je Príjemcovi pridelené a zaslané zo strany Packety výlučne za účelom vyzdvihnutia a potvrdenia prevzatia Zásielky a Príjemca je povinný ho chrániť pred zneužitím alebo stratou.

Ak Odosielateľ využil k Zásielke službu Plánovaný výdaj, Príjemca 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) Príjemca je oprávnený vyzdvihnúť si Zásielku počas otváracích hodín Z-POINTu, spravidla do 7 (siedmich) kalendárnych dní od oznámenia o jej uložení, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Príjemca má spravidla možnosť predĺžiť si lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky na Z-POINTe až na 21 (dvadsaťjeden) kalendárnych dní, ak Odosielateľ možnosť predĺženia



lehoty pre vyzdvihnutie Zásielky zo strany Prijemcu nezrušil podľa písm. c) tohto bodu VOP. Predĺženie podľa tohto bodu VOP možno zrealizovať:

- prostredníctvom mobilnej Aplikácie Packeta,
- prostredníctvom webovej stránky [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) – v časti „Sledovať zásielku“.

Packeta je oprávnená jednostranne skrátiť lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky na Z-POINTe (napr. v období od 1. októbra do 31. januára) najmenej na 5 (päť) dní, počas ktorých je Z-POINT otvorený, s možnosťou predĺženia o max. 2 (dva) ďalšie takéto dni. Oznámenie o skrátení lehoty pre vyzdvihnutie Zásielky musí byť Odosielateľovi oznámené najneskôr 7 (sedem) kalendárnych dní vopred, prostredníctvom Klientskej sekcie Informačného systému, alebo e-mailom na e-mailovú adresu evidovanú v Klientskej sekcii. Informáciu o skrátení lehoty pre vyzdvihnutie Zásielky Packeta zverejní na svojej webovej stránke [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) v časti „Blog“.

- c) Odosielateľ môže požiadať, aby bola možnosť predĺženia lehoty pre vyzdvihnutie Zásielky na 21 (dvadsaťjeden) 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, či iným dokladom totožnosti (ak z akéhokoľvek dôvodu heslo nemá k dispozícii). V prípade, ak sa osoba odlišná od Prijemcu preukáže heslom, má sa za to, že ide o osobu určenú Prijemcom na vyzdvihnutie Zásielky. Ak Odosielateľ využil službu Overenie veku 18+ je preukázanie totožnosti Prijemcu alebo osoby určenej Prijemcom na vyzdvihnutie Zásielky (za predpokladu, že osoba určená Prijemcom na vyzdvihnutie Zásielky preukáže aj znalosť hesla) občianskym preukazom alebo iným dokladom totožnosti povinné, a
  - 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).
- e) prevzatie Zásielky, u ktorej sa Prijemca pri vyzdvihnutí nepreukáže heslom, potvrdí 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, a to za prítomnosti obsluhy Z-POINTu a až po uhradení Dobierkovej sumy. V prípade, ak sa Prijemca rozhodne Zásielku odmietnuť prevziať, 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.packeta.sk](http://www.packeta.sk),

- g) Packeta je oprávnená jednostranne presmerovať Zásielku na adresu iného Z-POINTu alebo Z-BOXu v prípade, ak je Odosielateľom zvolený Z-POINT v čase doručovania Zásielky zatvorený (napr. z technických príčin, z dôvodu dovolenky) alebo nemá v čase doručovania Zásielky voľné kapacity na uloženie ďalších Zásielok (napr. v období od 1. októbra. do 31. januára). Náhradný Z-POINT/Z-BOX zvolí Packeta čo najbližšie k miestu pôvodného Z-POINTu v danej lokalite, zároveň však s ohľadom na obsadenosť okolitých Z-POINTov/Z-BOXov. Prijemca je o presmerovaní Zásielky na náhradný Z-POINT/Z-BOX informovaný e-mailom, SMS správou, prostredníctvom Aplikácie Packeta.

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

- a) Prijemca je o uložení Zásielky v Z-BOXe informovaný e-mailom, SMS správou, prostredníctvom Aplikácie Packeta.
- b) Zásielku je možné zo Z-BOXu vyzdvihnúť pomocou:
- Aplikácie Packeta, ktorá sa po príchode k Z-BOXu s ním automaticky spáruje pomocou Bluetooth (pokyny na otvorenie príslušnej schránky sú dostupné priamo v Aplikácii Packeta), alebo
  - hesla zaslaného v SMS správe (platí len pre vybrané Z-BOXy s displejom, na ktorých je možné zadať heslo z SMS správy na otvorenie schránky so Zásielkou); heslo je Prijemcovi pridelené a zaslané zo strany Packety výlučne za účelom vyzdvihnutia a potvrdenia prevzatia Zásielky a Prijemca je povinný ho chrániť pred zneužitím a stratou.
- c) Prijemca je povinný vyzdvihnúť si Zásielku do 2 kalendárnych dní odo dňa jej vloženia do Z-BOXu, pokiaľ na deň vloženia prípadne niektorý z dní pondelok až štvrtok, do 3 kalendárnych dní, ak je Zásielka vložená do Z-BOXu v piatok, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Prijemca má možnosť predĺžiť si priamo v Aplikácii Packeta lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky v Z-BOXe o max. 1 (jeden) ďalší kalendárny deň. Packeta je oprávnená jednostranne skrátiť lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky v Z-BOXe (napr. v období od 1. októbra do 31. januára) najmenej na 1 (jeden) kalendárny deň, s možnosťou predĺženia o max. 1 (jeden) ďalší kalendárny deň,
- d) Dobierkovú sumu je možné uhradiť len prostredníctvom platobnej brány priamo v Aplikácii Packeta pred otvorením Z-BOXu so Zásielkou (platba platobnou kartou alebo v hotovosti priamo v Z-BOXe nie je možná),
- e) Zásielku môže v Z-BOXe vyzdvihnúť Prijemca alebo jeho zástupca po splnení podmienok definovaných v písm. b) až d) tohto bodu VOP,



- f) Packeta 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 z objektívnych príčin neschopný vydať Prijemcovi Zásielku (napr. z technických príčin) alebo nemá v čase doručovania Zásielky voľné kapacity na uloženie ďalších Zásielok (napr. v období od 1. októbra do 31. januára). Náhradný Z-BOX/Z-POINT zvolí Packeta čo najbližšie k miestu pôvodného Z-BOXu v danej lokalite, zároveň však s ohľadom na obsadenosť okolitých Z-BOXov/Z-POINTov. Prijemca je o presmerovaní Zásielky do náhradného Z-BOXu alebo na náhradný Z-POINT informovaný e-mailom, SMS správou, prostredníctvom Aplikácie Packeta. Prijemca má právo presmerovať Zásielku na adresu iného Z-POINTu v prípade, ak sa Zásielku nepodarilo doručiť do Odosielateľom zvoleného Z-BOXu, vždy podľa informácie doručenej prostredníctvom e-mailu alebo Aplikácie Packeta.

6.4. Pre doručenie Zásielky kuriérom Packety na adresu Prijemcu platí nasledovné:

- a) Prijemca je v deň doručovania Zásielky informovaný o príchode Zásielky e-mailom alebo SMS správou. Súčasťou informácie je:
- časové okno doručenia Zásielky, výška Dobierkovej sumy, heslo (PIN a QR kód) pre identifikáciu Prijemcu pri vyzdvihnutí Zásielky a kontakt na kuriéra Packety. Heslo je Prijemcovi pridelené a zaslané zo strany Packety výlučne za účelom vyzdvihnutia a potvrdenia prevzatia Zásielky a Prijemca je povinný ho chrániť pred zneužitím a stratou,
  - odkaz na úhradu Dobierkovej sumy cez online platobnú bránu, ktorú môže Prijemca zrealizovať ešte pred doručením Zásielky kuriérom Packety,
- b) pred samotným doručovaním Zásielky je Prijemca telefonicky kontaktovaný kuriérom Packety, s ktorým sa dohodne na podrobnostiach doručenia Zásielky,
- c) Zásielku môže u kuriéra Packety vyzdvihnúť Prijemca alebo jeho zástupca po splnení nasledujúcich podmienok:
- preukáže sa znalosťou hesla alebo občianskym preukazom, či iným dokladom totožnosti (ak z akéhokoľvek dôvodu heslo nemá k dispozícii). V prípade, ak sa osoba odlišná od Prijemcu preukáže heslom, má sa za to, že ide o osobu určenú Prijemcom na vyzdvihnutie Zásielky,
  - v prípade Zásielky so službou Dobierka uhradí plnú výšku Dobierkovej sumy jedným zo spôsobov v zmysle týchto VOP (online cez platobnú bránu, platobnou kartou, v hotovosti),
- d) Ak Prijemca v čase doručovania Zásielky nie je zastihnutý na adrese Prijemcu, Zásielka je:
- opakovane doručovaná nasledujúci pracovný deň (platí aj v prípade, ak sa kuriérovi Packety nepodarilo Prijemcu telefonicky kontaktovať), alebo
  - uložená na Z-POINTe najbližšie k pôvodnej adrese doručenia, ak sa tak Prijemca s kuriérom Packety dohodol,





e) Ak Príjemca nie je zastihnutý na Mieste doručenia ani v čase opakovaného pokusu o doručenie Zásielky podľa písm. d) tohto bodu VOP, Zásielka môže byť po dohode s kuriérom Packety:

- uložená na Z-POINTe najbližšie k pôvodnej adrese doručenia, alebo
- opakovane doručovaná nasledujúci pracovný deň, alebo
- vrátená späť Odosielateľovi; uvedená možnosť platí aj v prípade, ak sa kuriérovi Packety nepodarilo Príjemcu telefonicky kontaktovať.

6.5. Pre doručenie Zásielky kuriérom na adresu Príjemcu prostredníctvom zmluvného dopravcu, platia podmienky konkrétneho zmluvného dopravcu zvoleného Odosielateľom. Spravidla platí nasledovné:

- a) doručovanie Zásielky je oznámené telefonicky alebo SMS notifikáciou alebo e-mail notifikáciou,
- b) vyzdvihnutie Zásielky prebieha u kuriéra zmluvného dopravcu,
- c) v prípade nezastihnutia Príjemcu na adrese Príjemcu, je Zásielka vrátená Odosielateľovi po prvom alebo opakovanom neúspešnom pokuse o jej doručenie alebo uložená na výdajnom mieste zmluvného dopravcu, v závislosti od podmienok konkrétneho zmluvného dopravcu,
- d) Zásielku môže u kuriéra zmluvného dopravcu vyzdvihnúť Príjemca alebo jeho zástupca, po splnení podmienok zmluvného dopravcu,
- e) Zásielka so službou Dobierka je vydaná len po úhrade Dobierkovej sumy, ktorú je možné uhradiť v hotovosti alebo platobnou kartou, čo je stanovené individuálne zmluvným dopravcom,
- f) potvrdenie vyzdvihnutia zásielky Príjemcom môže byť realizované aj elektronicky.

6.6. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu PICK-UP-POINTu platia podmienky konkrétneho zmluvného dopravcu zvoleného Odosielateľom pre doručenie Zásielky.

6.7. Zásielky sú doručované v rámci Lehoty dodania definovanej v Cenníku. Lehota dodania nie je garantovaná, tzn. že Packeta 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 Packetu záväzné. Informácie o pohybe a výsledku dodania Zásielky je možné sledovať na stránke [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) v časti – Sledovanie zásielky, alebo v mobilnej Aplikácii Packeta.

## 7. Vrátenie Zásielky

7.1. Ak v zmysle týchto VOP nie je možné doručiť Zásielku na adresu Príjemcu, alebo Zásielka nebola Príjemcom vyzdvihnutá na Z-POINTe/v Z-BOXe/na PICK-UP-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 (siedmich) kalendárnych dní od oznámenia o jej doručení na Z-POINTe alebo na depe, príp. v predĺženej lehote 21 (dvadsaťjeden) kalendárnych dní v zmysle týchto VOP; pred vyzdvihnutím Vratky na Z-POINTe je Odosielateľ povinný preveriť si dostupnosť Z-POINTu; 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 Vratky 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 Packeta 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, Packeta zabezpečí jej uskladnenie na náklady Odosielateľa, najdlhšie však po dobu 21 (dvadsaťjeden) kalendárnych dní. Uskladnenie je spoplatnené podľa platného Cenníka. Packeta môže počas uskladnenia Vratky, podľa vlastného uváženia, 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. týchto VOP, Packeta ju uloží počas úložnej lehoty. Úložná lehota je 6 (šesť) mesiacov a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, ktorým uplynula lehota pre uskladnenie podľa bodu 7.2. Ak Odosielateľ alebo Príjemca počas úložnej lehoty požiada o vydanie uloženej Zásielky e-mailom na adrese Zákazníckeho servisu, Packeta 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) dátum podania a Miesto odoslania,
- d) číslo Zásielky - ak je známe.

Packeta zašle uloženú Zásielku Odosielateľovi alebo Príjemcovi na ním určenú adresu Z-POINTu.

7.4. Packeta 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 Prijemcovi mohlo dôjsť k vzniku škody,
- e) je to potrebné k dodržaniu povinností uložených Packete osobitným právnym predpisom.

Packeta je povinná o otvorení Zásielky informovať Prijemcu, 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 osobitného právneho predpisu, ako aj ochrana poštového a listového tajomstva. Packeta 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 bodu 7.3 týchto VOP, je Packeta oprávnená Vratku zničiť, bez nároku Odosielateľa na náhradu škody alebo nákladov.
- 7.6. Packeta je oprávnená zničiť Zásielku alebo jej časť aj počas plynutia úložnej lehoty podľa bodu 7.3 týchto VOP, ak sa počas úložnej lehoty obsah Zásielky znehodnotil alebo ak je to potrebné z dôvodu ochrany zdravia ľudí. Packeta spíše o zničení záznam, ktorý doručí Odosielateľovi.

## 8. Dobierka

- 8.1. U Zásielok, ktoré chce Odosielateľ zaslať 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 prenesie a zobrazí aj v Dodacom liste.
- 8.3. U Zásielok adresovaných na Z-POINT môže Odosielateľ vykonať zmenu Dobierkovej sumy do času, pokiaľ Zásielku neodovzdá v Mieste odoslania.
- 8.4. Dobierkovú sumu môže Prijemca uhradiť:
  - a) v hotovosti na Z-POINToch a u kuriérov zmluvných dopravcov; Packeta na požiadanie vydá Prijemcovi Potvrdenie o vyinkasovaní Dobierkovej sumy,
  - b) akceptovanou platobnou kartou na vybraných Z-POINToch alebo u kuriérov vybraných zmluvných dopravcov; 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.packeta.sk](http://www.packeta.sk); Odosielateľ môže prostredníctvom Klientskej sekcie Informačného systému kedykoľvek zakázať úhradu Dobierkovej sumy platobnou kartou, pričom zákaz je účinný najneskôr 10. (desiaty) pracovný deň po vykonaní zmeny Odosielateľom,



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

8.5. 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.packeta.sk](http://www.packeta.sk).

8.6. Dobierkovú sumu vyinkasovanú od Príjemcu, po započítaní podľa bodu 8.7. týchto VOP, poukáže Packeta 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.

Povinnosť Packeta je splnená dňom odpísania čiastky Dobierkovej sumy z bankového účtu Packety v prospech bankového účtu Odosielateľa.

8.7. Packeta je oprávnená jednostranne započítať existujúcu splatnú alebo nesplatnú pohľadávku Odosielateľa na Dobierkovú sumu vyinkasovanú od Príjemcu s existujúcimi splatnými alebo nesplatnými pohľadávkami Packeta na odmenu Packety v zmysle týchto VOP, s čím Odosielateľ akceptáciou týchto VOP výslovne súhlasí a toto dojednanie sa považuje za vylúčenie aplikácie ustanovenia § 359 Obchodného zákonníka. Zápočet podľa tohto bodu VOP Packeta realizuje spravidla na týždennej báze, pričom platí:

a) ak je Dobierková suma vyinkasovaná za uplynulý týždeň vyššia ako odmena Packety podľa týchto VOP, je fakturovaná odmena Packety 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 Packety podľa týchto VOP, je celková Dobierková suma odpočítaná od fakturovanej odmeny Packety a Odosielateľ uhradza rozdiel.

Ak sú Dobierkové sumy vyplácané v inej mene, je vystavený samostatný nedaňový doklad – Prehľad Dobierok. Packeta informuje Odosielateľa o započítaní na základe tohto bodu písomným



oznámením, pričom pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že započítanie je takto možné aj vo vzťahu k nesplattým pohľadávkam.

- 8.8. V prípade, že ku dňu vyinkasovania Dobierkovej sumy od Prijemcu, eviduje Packeta voči Odosielateľovi akékoľvek pohľadávky, je oprávnená pozdržať výplatu Dobierkovej sumy Odosielateľovi až do úplného zaplattenia takýchto pohľadávok alebo jednostranne započítať vzájomné pohľadávky, o čom Odosielateľa písomne informuje.
- 8.9. Packeta je oprávnená započítať na výplatu Dobierkovej sumy vzájomné splatné aj nesplatté pohľadávky, s čím Odosielateľ akceptáciou týchto VOP vyslovene súhlasí.
- 8.10. Všetky náklady a poplatky, ktoré vzniknú v súvislosti s bankovými transakciami a prevodom Dobierkovej sumy hradí Odosielateľ.

## 9. Odmena

- 9.1. Odosielateľ sa zaväzuje uhradiť Packete odmenu za:
  - a) obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky (podľa bodu 9.9 týchto VOP),
  - b) všetky ďalšie služby a činnosti s prepravou Zásielky súvisiace, ktoré sú uvedené v týchto VOP.

Výška odmeny Packety je stanovená v Cenníku, dostupnom na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) alebo na základe osobitne písomne dojednaných cien medzi Packetou a Odosielateľom. Odosielateľ môže tiež požiadať o dojednanie osobitných cien za služby poskytované spoločnosťou Packeta na adrese [obchod@packeta.sk](mailto:obchod@packeta.sk) v prípade, ak podáva väčšie objemy Zásielok. Packeta tieto objemy prehodnotí a podľa vlastného uváženia predloží Odosielateľovi cenovú ponuku. Po písomnom potvrdení cenovej ponuky Odosielateľom, platia takto osobitne dojednané ceny služieb poskytovaných spoločnosťou Packeta.

- 9.2. Pre stanovenie odmeny za obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky sú rozhodujúcim kritériom predovšetkým:
  - a) parametre Zásielky; ak Packeta zistí, že rozmery a hmotnosť Zásielky sú iné ako uvádza Odosielateľ, pre určenie odmeny sú rozhodujúce parametre Zásielky zistené Packetou,
  - b) Miesto odoslania,
  - c) typ služby a zmluvný dopravca Packety (doručenie na Z-POINT, do Z-BOXu, PICK-UP-POINTu alebo na adresu Prijemcu),
  - d) krajina určenia.
- 9.3. K odmene za obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky sa ďalej pripočítava:
  - a) príplatok za podanie Zásielky na Z-POINToch - účtuje sa k cene prepravy Zásielky, ak Miestom odoslania je ktorýkoľvek Z-POINT v rámci Slovenska,



- b) palivový príplatok – účtuje sa k cene prepravy Zásielky doručovanej na Z-POINT a k cene prepravy Zásielky doručovanej na adresu Prijemcu v rámci Slovenskej republiky (pri ostatných Zásielkach na adresu Miesta doručenia je zahrnutý v základnej odmene za prepravu). Jeho výška je vyjadrená percentom (%) z odmeny za prepravu Zásielky bez DPH. Informácie o palivovom príplatku sú každý mesiac aktualizované a zverejňované na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk),
  - c) mýtny príplatok – účtuje sa k cene prepravy Zásielky doručovanej na Z-POINT a k cene prepravy Zásielky doručovanej na adresu Prijemcu v rámci Slovenskej republiky (pri ostatných Zásielkach na adresu Miesta doručenia je zahrnutý v základnej odmene za prepravu), a to v závislosti od hmotnosti Zásielky,
  - d) poplatok za úhradu Dobierkovej sumy platobnou kartou – účtuje sa k cene prepravy Zásielky, pričom jeho výška je vyjadrená percentom (%) z hodnoty Dobierkovej sumy,
  - e) letecký príplatok – účtuje sa k cene prepravy Zásielky v závislosti od podmienok konkrétneho zmluvného dopravcu,
  - f) kurzová prirážka v prípade Zásielok so službou Dobierka v medzinárodnom styku, v zmysle Pravidiel konverzie mien dostupných na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk).
- 9.4. Pre stanovenie odmeny za ďalšie služby a činnosti s prepravou Zásielky súvisiace je rozhodujúce, aké služby alebo činnosti boli k Zásielke využité. Do odmeny Packety 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 Prijemcovi – ak bolo účtované dopravcom, skladovanie Vratky, obstaranie prepravy Zásielky nespĺňajúcej parametre podľa týchto VOP).
- 9.5. Ak Odosielateľ podá Zásielku s miestom doručenia do krajiny mimo územia EÚ, je povinný zaplatiť poplatky za colné služby podľa Cenníka zverejneného na stránke [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk) (napr. poplatok za vystavenie colného vyhlásenia, poplatok za každú položku colnej deklarácie). Odosielateľ berie na vedomie, že akékoľvek úkony spojené s colnými službami a prepustením Zásielky do krajín mimo EÚ zabezpečuje Packeta prostredníctvom spoločnosti Zásilkovna s.r.o., so sídlom Českomorovská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, spisová značka C 139387 vedená u Mestského súdu v Prahe (ďalej len „Zásilkovna“), ktorá má postavenie colného deklaranta a Odosielateľ za týmto účelom osobitne udelí plnú moc na nepriame zastupovanie v colnom konaní spoločnosti Zásilkovna; vzor plnej moci udelenej Odosielateľom na spoločnosť Zásilkovna na nepriame zastupovanie v colnom konaní je zverejnený na stránke [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk). Poplatky za colné služby je Odosielateľ povinný zaplatiť spoločnosti Zásilkovna na základe faktúry vystavenej





spoločnosťou Zásilkovna, ktorá bude doručená na e-mailovú adresu Odosielateľa (ktorú Odosielateľ uviedol ako kontaktný údaj), a to v lehote splatnosti 14 (štrnásť) dní odo dňa jej doručenia Odosielateľovi. Ak Odosielateľovi vznikne v súvislosti s podaním Zásielky a jej doručením do krajiny mimo územia EÚ povinnosť zaplatiť clo a DPH, je povinný ich uhradiť na účet spoločnosti Packeta alebo na účet spoločnosti Zásilkovna, a to na základe faktúry doručenej na e-mailovú adresu Odosielateľa; pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že faktúru za clo a DPH vystaví spoločnosť Packeta alebo spoločnosť Zásilkovna (faktúra za clo a DPH nebude nikdy vystavená duplicitne oboma spoločnosťami).

- 9.6. 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.
- 9.7. Vyúčtovanie odmeny Packety je súčasťou faktúry, ktorej splatnosť je 7 (sedem) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Odosielateľovi podľa bodu 9.8 týchto VOP, ak sa Packeta a Odosielateľ nedohodnú inak. Packeta fakturuje svoju odmenu Odosielateľovi na týždennej báze, spravidla za celý predchádzajúci týždeň. V prípade, ak dátum posledného dňa daného mesiaca pripadne na iný deň ako nedeľu, týždenná faktúra daného týždňa zahŕňa len dni končiaceho mesiaca. Dni nového mesiaca sú započítané do týždennej fakturácie nasledujúceho týždňa.
- 9.8. 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. Faktúra sa považuje za doručenú v deň odoslania a uloženia v Klientskej sekcii (ak ide o odlišné dni, tak neskorší dátum).
- 9.9. Nárok Packety na úhradu odmeny v zmysle týchto VOP vzniká podaním Zásielky v Mieste odoslania, bez ohľadu na skutočnosť, či sa Zásielku podarilo Prijemcovi doručiť, prípadne vrátiť Vratku Odosielateľovi.
- 9.10. Odosielateľ sa zaväzuje, že v prípade omeškania s úhradou odmeny Packete vyúčtovanej faktúrou, uhradí úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.
- 9.11. V prípade, ak sa Odosielateľ dostane do omeškania s úhradou odmeny Packety vyúčtovanej faktúrou, je Packeta oprávnená požadovať od Odosielateľa úhradu ďalších služieb na základe týchto VOP so splatnosťou celej sumy odmeny vopred, a to aj v prípade, ak bolo v osobitnej zmluve dohodnuté inak.
- 9.12. Packeta má zádržné právo k Zásielke na zaistenie pohľadávok Packeta voči Odosielateľovi 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 Packety





vyúčtovanej faktúrou ani v náhradnej lehote určenej vo výzve k zaplatení, má Packeta právo na uspokojenie svojej pohľadávky z výťažku zo speňaženia predmetu zádržného práva.

- 9.13. Packeta si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny cien v Cenníku. Zmenu cien oznámi Packeta Odosielateľovi zverejnením aktualizovaného Cenníka na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk), a to spravidla 7 (sedem) kalendárnych dní vopred, najneskôr v deň, kedy nové ceny nadobudnú účinnosť.
- 9.14. Ak Packeta nesprávne vyúčtovala Odosielateľovi odmenu Packety, je Odosielateľ povinný upozorniť na túto skutočnosť Packetu a uviesť konkrétne chyby, a to najneskôr v lehote do 3 (troch) pracovných dní od doručenia faktúry s vyúčtovaním odmeny Packety. Pokiaľ tak Odosielateľ neurobí, má sa za to, že vyúčtovanie odmeny Packety uvedené vo faktúre je bezchybné a Packete vznikol nárok na zaplatenie odmeny podľa zaslanej faktúry.
- 9.15. Ak Odosielateľ reklamuje nekorektnú faktúru s vyúčtovaním odmeny Packety, 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.packeta.sk](http://www.packeta.sk).

## 10. Zodpovednosť za škodu

10.1. Packeta zodpovedá Odosielateľovi za škodu vzniknutú v dôsledku:

- a) poškodenia Zásielky (poškodením sa rozumie zmena stavu, tzn. zmena kvality, rozmerov, štruktúry, stálosti, zloženia vecí tvoriacich obsah Zásielky, ktorú je možné odstrániť opravou, alebo taká zmena stavu, ktorú síce nie je možné odstrániť opravou, ale napriek tomu sú veci použiteľné k pôvodnému účelu),
- b) úbytku obsahu Zásielky,
- c) straty Zásielky,
- d) zničenia Zásielky (zničením sa rozumie taká zmena stavu vecí tvoriacich obsah Zásielky, ktorú nie je možné odstrániť opravou a v dôsledku toho veci nie je možné ďalej používať k pôvodnému účelu),
- e) nedodania Zásielky.

Packeta zodpovedá Odosielateľovi za škodu podľa písm. a) až e) za podmienky, že škoda vznikla v čase zabezpečenia prepravy Zásielky, ktorým sa rozumie čas od vybratia Zásielky od Odosielateľa na Mieste odoslania do doručenia Zásielky Príjemcovi alebo vrátenia späť Odosielateľovi a tiež za podmienky, že škoda bola preukázaná a uplatnená v lehote 6 (šiestich) mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybratia Zásielky; inak toto právo zanikne.

10.2. Packeta zodpovedá Odosielateľovi za vzniknutú škodu len do výšky 700 EUR (slovami: sedemsto eur).

- 10.3. Packeta zodpovedá Odosielateľovi len za skutočnú škodu, ktorá vznikla na Zásielke v čase zabezpečenia prepravy, ktorým sa rozumie čas od vybratia Zásielky od Odosielateľa na Mieste odoslania do doručenia Zásielky Príjemcovi alebo vrátenia späť Odosielateľovi. Skutočnou škodou sa rozumie čiastka, o ktorú sa zmenšila hodnota Zásielky. Hodnota Zásielky je určená nákupnou cenou obsahu Zásielky, t.j. sumou, ktorú Odosielateľ vynaložil na kúpu obsahu Zásielky alebo obstarávacou/výrobnou cenou pre prípad, ak je Odosielateľ zároveň výrobcom tovaru, ktorý je obsahom Zásielky.
- 10.4. Packeta nezodpovedá za:
- a) akúkoľvek inú škodu, ani za ušlý zisk Odosielateľa, sankcie z omeškania, zmluvné pokuty, penále, nároky tretích osôb, či záväzky Odosielateľa vzniknuté voči tretím osobám a ďalšie následné škody,
  - b) škodu, ktorá vznikla na Zásielke v čase zabezpečenia prepravy Packetou, od jej vybratia od Odosielateľa na Mieste odoslania do jej doručenia Príjemcovi alebo vrátenia späť Odosielateľovi, pokiaľ bola spôsobená:
    - Odosielateľom, Príjemcom, vlastníkom Zásielky, dopravcom v zmluvnom vzťahu s Odosielateľom, alebo osobou, ktorá manipulovala so Zásielkou pred jej vybratím Packetou 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,
    - tým, že Odosielateľ odovzdal na prepravu Zásielku, ktorá nespĺňa parametre podľa bodu 4.1 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 čase 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 Packeta v súčinnosti so zmluvným 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. Packeta nie je povinná Zásielku poistiť poistnou zmluvou. Túto povinnosť je možné dohodnúť len na základe osobitnej zmluvy medzi Packetou a Odosielateľom.
- 10.8. V prípade, že je Prijemca alebo Odosielateľ v omeškani s vyzdvihnutím Zásielky, prechádza nebezpečenstvo za škodu na Prijemcu alebo Odosielateľa v okamihu, ktorý je začiatkom tohto omeškania.
- 10.9. Ak Odosielateľ odovzdáva Zásielku Packete prostredníctvom tretích osôb, prechádza zodpovednosť za škodu na Packetu až podaním Zásielky v Mieste odoslania.
- 10.10. Pri výplade náhrady škody sa postupuje v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk).

## 11. Náhrada škody

- 11.1. Ak Odosielateľovi vznikla škoda, za ktorú v zmysle týchto VOP zodpovedá Packeta, má nárok na náhradu škody. Nárok na náhradu škody uplatňuje Odosielateľ alebo Prijemca podaním reklamácie v zmysle Reklamačného poriadku, dostupného na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk).
- 11.2. Za **poškodenie Zásielky** poskytuje Packeta 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. Packeta nezodpovedá za škodu, ktorá presahuje takto zistenú čiastku.
- 11.3. Za **stratu a zničenie Zásielky** poskytuje Packeta Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu Zásielky, najviac však do hodnoty definovanej týmito VOP. Skutočnou hodnotou Zásielky sa pre účely týchto VOP rozumie nákupná cena obsahu Zásielky, t. j. suma, ktorú Odosielateľ vynaložil na kúpu obsahu Zásielky alebo obstarávací/výrobná cena pre prípad, ak je Odosielateľ zároveň výrobcou tovaru, ktorý je obsahom Zásielky. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.
- 11.4. Za **úbytok obsahu alebo zničenie časti obsahu Zásielky** poskytuje Packeta Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu časti obsahu Zásielky, ktorý predstavuje úbytok, alebo bol zničený. Skutočnou hodnotou časti obsahu Zásielky, ktorý predstavuje úbytok,

alebo bol zničený sa rozumie rozdiel medzi nákupnou cenou obsahu Zásielky, t. j. sumou, ktorú Odosielateľ vynaložil na kúpu obsahu Zásielky alebo obstarávacou/výrobnou cenou pre prípad, ak je Odosielateľ zároveň výrobcou tovaru, ktorý je obsahom Zásielky a hodnotou Zásielky, po úbytku jej obsahu alebo zničení jej časti. 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 Packeta Prijemcovi náhradu škody podľa bodu 11.2. alebo 11.4. týchto VOP. Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie Zásielky alebo časti jej obsahu vznikli počas zabezpečenia prepravy Zásielky, t. j. po jej vybraní Packetou od Odosielateľa v Mieste odoslania až po jej doručenie Prijemcovi, pričom reklamácia zo strany Prijemcu musí byť v zmysle Reklamačného poriadku uplatnená najneskôr nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí Zásielky Prijemcom. V prípade uvedenom v prvej vete tohto bodu VOP má Prijemca nárok na náhradu škody zníženú o náhradu škody z poškodenia tej istej Zásielky priznanej Odosielateľovi. Ak si v čase medzi uplatnením nároku na náhradu škody Prijemcom a pred uplynutím vybavenia reklamácie podľa Reklamačného poriadku, uplatní nárok na náhradu škody Odosielateľ, náhrada škody bude vyplatená Odosielateľovi, o čom Packeta notifikuje Prijemcu. Ak si Odosielateľ uplatní nárok na náhradu škody po tom, ako bola náhrada škody podľa tohto bodu VOP vyplatená Prijemcovi, Packeta ho o tejto skutočnosti notifikuje a Odosielateľ má nárok na náhradu škody zníženú o sumu vyplatenú Prijemcovi.
- 11.6. Za poškodenie, stratu alebo zničenie Zásielky obsahujúcej dokumenty, poskytuje Packeta Odosielateľovi náhradu škody, vo výške ceny za podanú Zásielku.
- 11.7. Za nepripísanie vyinkasovanej Dobierkovej sumy na účet Odosielateľa v zmysle týchto VOP, poskytuje Packeta náhradu vo výške Dobierkovej sumy uvedenej pri podaní Zásielky.
- 11.8. Ak Packeta uznala náhradu škody podľa bodov 11.2. až 11.4., Packeta vráti Odosielateľovi súčasne aj cenu za podanú Zásielku, príp. na základe dohody s Odosielateľom je poskytnutá preprava Zásielky zdarma v alikvotnej cene.
- 11.9. Odosielateľ je povinný umožniť Packete, 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 Packety zničená 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 Packeta, nevznikla.



## 12. Informácie o spracovaní osobných údajov

- 12.1. Packeta 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. Packeta 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. Packeta 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 Packety.
- 12.4. Osobné údaje podľa bodu 12.2. VOP Packeta 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 Packety.
- 12.5. Packeta 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 Packetu písomne vopred upovedomiť.
- 12.7. Packeta je oprávnená podať námietky voči určeniu Subsprostredkovateľa v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia písomného upovedomia podľa bodu 12.6. Ak Packeta nevyjadří námietky voči Subsprostredkovateľovi v uvedenej lehote, je Z-POINT oprávnený Subsprostredkovateľa poveriť spracovaním osobných údajov. Ak Packeta vyjadří 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 Packete, za plnenie povinností dotknutého Subsprostredkovateľa, Z-POINT, ktorý ho poveril.
- 12.9. Ďalšie podmienky spracovania osobných údajov definujú dokumenty dostupné na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk):
  - a) Informácie o spracovaní osobných údajov,
  - b) Informácie o spracovaní Cookies dát.



12.10. V prípade, ak Odosielateľ využije službu Overenia veku 18+ podľa bodu 2.14. týchto VOP, tak sa stáva prevádzkovateľom a Packeta sa stáva jeho sprostredkovateľom v súvislosti so spracúvaním osobných údajov Prijemcu. Využitím tejto služby uzatvára Odosielateľ ako prevádzkovateľ a Packeta ako sprostredkovateľ zmluvu o spracúvaní osobných údajov v zmysle čl. 28 Nariadenia GDPR a to za nasledovných podmienok:

- a) predmetom zmluvy o spracúvaní osobných údajov je úprava vzájomných práv a povinností Odosielateľa v súvislosti s poverením Packeta na spracúvanie osobných údajov Prijemcu v mene Odosielateľa,
- b) predmetom spracúvania osobných údajov je vykonávanie služby Overenia veku 18+,
- c) Packeta spracúva osobné údaje výlučne na zabezpečenie účelu vymedzeného Odosielateľom, ktorým je doručenie Zásielky a overenie veku Prijemcu,
- d) Packeta spracúva osobné údaje výlučne na právnom základe Odosielateľa, ktorým je oprávnený záujem Odosielateľa v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR. Oprávnený záujem Odosielateľa spočíva na doručení Zásielky osobám vo veku od 18 rokov,
- e) Packeta na tieto účely spracúva meno, priezvisko a posledné 4 číslice z predloženého občianskeho preukazu, alebo iného dokladu totožnosti,
- f) Packeta spracúva osobné údaje po dobu odovzdania osobných údajov Odosielateľovi alebo podľa pokynov Odosielateľa,
- g) Packeta spracúva osobné údaje automatizovane alebo manuálne, pričom nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu,
- h) Odosielateľ je oprávnený požadovať od Packeta preukázanie splnenia všetkých povinností vrátane vykonania všetkých predpísaných bezpečnostných opatrení na ochranu osobných údajov,
- i) Odosielateľ je oprávnený vykonať u Packeta audit ochrany osobných údajov a Packeta je povinná poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Odosielateľa alebo audítora, ktorého poveril,
- j) Packeta spracúva osobné údaje len na základe písomného pokynu Odosielateľa, pričom, pri spracúvaní osobných údajov postupuje tak, aby nespôsobil porušenie Nariadenia GDPR alebo iných predpisov na ochranu osobných údajov,
- k) Packeta sa pri spracúvaní osobných údajov na základe riadi zdokumentovanými pokynmi Odosielateľa. Packeta upozorní Odosielateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu pokynov, ak Packeta mohla túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Za nevhodnú povahu pokynov sa považuje najmä porušenie Nariadenia GDPR,
- l) Packeta je oprávnená na prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie,



- m) Packeta je povinná vykonať opatrenia podľa čl. 32 Nariadenia GDPR t. j. prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, na náklady na vykonanie opatrení, na povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzických osôb primerané technické a organizačné opatrenia na zaistenie úrovne bezpečnosti primeranej tomuto riziku,
- n) Packeta smie poveriť spracúvaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu Odosielateľa. Ak Packeta zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene Odosielateľa ďalšieho sprostredkovateľa, tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi v zmluve alebo inom právnom úkone je povinná uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tomto článku, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky Nariadenia GDPR. Zodpovednosť voči Odosielateľovi nesie Packeta, ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov,
- o) Packeta je povinná po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť Odosielateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti Prijemcu,
- p) Packeta je povinná poskytnúť súčinnosť Odosielateľovi pri zabezpečovaní plnenia povinností podľa ustanovení čl. 32 až 36 Nariadenia GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné Packeta,
- q) Packeta je povinná vymazať osobné údaje alebo vrátiť Odosielateľovi osobné údaje po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia Odosielateľa a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov,
- r) Packeta je povinná poskytnúť Odosielateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Odosielateľa alebo audítora, ktorého poveril,
- s) Packeta je povinná udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene a zabezpečiť osobné údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, zničením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním, na tento účel prijme primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov,
- t) Packeta je povinná zachovávať mlčanlivosť v súvislosti so spracúvaním osobných údajov,
- u) Odosielateľ vyhlasuje, že overil všetky technické, organizačné a bezpečnostné opatrenia Packeta a tieto sú dostatočné na spracúvanie osobných údajov v mene Odosielateľa.





## 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. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na oprávnení doručovať písomnosti prostredníctvom elektronických prostriedkov – e-mailom, bez potreby súčasného zasielania písomností poštou. Zmluvná strana – odosielateľ je povinný zaslať písomnosť elektronicky na všetky e-mailové adresy uvedené ako kontaktné údaje v osobitnej zmluve za predpokladu, že osobitná zmluva bola s Odosielateľom uzavretá alebo na kontaktné údaje zákazníckeho servisu a obchodníka, uvedené v Klientskej sekcii Informačného systému, spolu so žiadosťou o notifikáciu o doručení adresátovi, pričom z hľadiska doručenia je rozhodujúcim dátum uvedený v notifikácii.
- 13.3. Oznámenia a žiadosti, smerujúce k ukončeniu Zmluvy alebo uplatneniu zodpovednostných nárokov sa zmluvné strany zaväzujú doručovať prostredníctvom elektronických prostriedkov - e-mailom, ktorého prílohou (ako pdf. súbor) bude konkrétna písomnosť s identifikačnými údajmi odosielajúcej a prijímajúcej zmluvnej strany, s vlastnoručným podpisom odosielajúcej zmluvnej strany na každej strane písomnosti. Zmluvná strana – odosielateľ je povinný zaslať písomnosť elektronicky spolu so žiadosťou o notifikáciu o doručení adresátovi, pričom z hľadiska doručenia je rozhodujúci dátum uvedený v notifikácii.
- 13.4. Zmluvné strany sú povinné si bezodkladne navzájom oznámiť akúkoľvek zmenu kontaktných údajov.
- 13.5. 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 ustanovení týchto VOP.
- 13.6. Tieto VOP sú dostupné na internetovej stránke [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk). Packeta je oprávnená kedykoľvek vykonať zmenu VOP, pričom Odosielateľa oboznámi so zmenami zverejnením aktualizovaných VOP na [www.packeta.sk](http://www.packeta.sk), a to spravidla 15 (pätnásť) kalendárnych dní vopred, najneskôr v deň nadobudnutia ich účinnosti. Odosielateľ je povinný priebežne, v dostatočných časových intervaloch sledovať internetové stránky Packety, oboznamovať sa s vykonanými zmenami VOP, a pokiaľ s niektorou zo zverejnených zmien nesúhlasí, je oprávnený Zmluvu uzatvorenú s Packetou písomne vypovedať, a to dorúčením výpovede ku dňu účinnosti zmeny VOP. Účinnosť výpovede nastáva okamihom účinnosti zmeny VOP. 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.
- 13.7. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy, ktorú Packeta v zmysle týchto VOP uzatvára a Čiastkovej zmluvy, uzatvorenej medzi Packetou a Odosielateľom. VOP spĺňajú náležitosti poštových podmienok podľa Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách.



# Packeta

- 13.8. Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách, a Zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov.