

# OBCHODNÍ PODMÍNKY

Mezi Námi – služba odesílání zásilek mezi spotřebiteli

Účinné od 1.10.2022

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ                     | 2  |
| 2.  | PARAMETRY ZÁSILKY                        | 3  |
| 3.  | PŘEVZETÍ ZÁSILKY ZÁSILKOVNOU             | 5  |
| 4.  | VYZVEDNUTÍ ZÁSILKY PŘÍJEMCEM             | 7  |
| 5.  | ZÁSILKY NA DOBÍRKU                       | 9  |
| 6.  | ODMĚNA ZÁSILKOVNY                        | 9  |
| 7.  | ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU                     | 10 |
| 8.  | NÁHRADA ŠKODY – REKLAMACE                | 11 |
| 9.  | UPLATNĚNÍ NÁROKU NA NÁHRADU ŠKODY        | 12 |
| 10. | MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ | 13 |
| 11. | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ                     | 13 |

## 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují obchodní a právní vztahy mezi společností **Zásilkovna s.r.o.**, se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, IČ 28408306, (dále také jen „**Zásilkovna**“) a odesílatelem zásilky, fyzickou osobou nepodnikající (tzn. bez IČ) (dále jen „**Odesílatel**“). Tyto Podmínky dále upravují i právní vztahy mezi Zásilkovnou a třetími osobami, pokud se jich týká právní jednání Zásilkovny.
- 1.2 Součástí Podmínek jsou následující přílohy: Ceník, Pravidla konverze měn, Podmínky pro úhradu Doběrečného Platební kartou, Podmínky používání aplikace Zásilkovna.
- 1.3 Odesílatel bere na vědomí, že poskytnutí služeb Zásilkovny dle těchto Podmínek je podmíněno použitím mobilní aplikace Zásilkovny (dále jen „**Aplikace**“). Aplikace může na domácí stránce zobrazovat reklamní texty a bannery. V rámci takového zobrazování nedochází k dalšímu zpracování osobních údajů ani k sledování aktivity Odesílatele.

Aplikace eviduje zejména smluvní vztah s jednotlivými Odesílateli, elektronická data o Odesílatelích, Zásilkách, které jsou předmětem dodání a eviduje data o stavu a poloze Zásilek. Odesílatel i Příjemce jsou oprávněni do Aplikace vstupovat.

Odesílatel vložení elektronických dat o své osobě (jméno, příjmení, telefonní kontakt, email, případně číslo bankovního účtu pro vyplacení Doběrečného) a splněním dalších instalačních postupů v Aplikaci uzavírá se Zásilkovnou smlouvu, potvrzuje tyto Podmínky a prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s jejím obsahem, že s nimi souhlasí a přijímá je. Odesílatel je povinen uvést v Aplikaci veškeré své údaje pravdivě a je oprávněn je změnit jen se souhlasem Zásilkovny.

- 1.4 **Zásilka** znamená věc, která je Odesílatelem předána Zásilkovně k jejímu doručení Příjemci.
- 1.5 **Příjemce** znamená osobu, která je Odesílatelem označena jako příjemce Zásilky.
- 1.6 **Místo odeslání** znamená místo, kde dojde k předání Zásilky Zásilkovně.
- 1.7 **Místo doručení** znamená adresu zvolenou Odesílatelem, na kterou má být Zásilka doručena.
- 1.8 **Výdejní místo** znamená místo, kde Zásilkovna zajistila výdej Zásilek Příjemcům.

**Podací místo** znamená místo, kde Zásilkovna zajistila příjem Zásilek od Odesílatelů.

**Z-BOX** znamená automatizovaný stroj umožňující podání a výdej Zásilek.

Výdejní a Podací místa jsou provozována prostřednictvím třetích osob odlišných od Zásilkovny a nejsou tedy provozovny Zásilkovny.

- 1.9 **Zásilka na dobírku** znamená Zásilku, u které Zásilkovna obstará na základě pokynů Odesílatele vybrání ceny Zásilky (Doběrečné) při jejím předání Příjemci.
- 1.10 **Doběrečné** znamená peněžní částku, která je vybrána od Příjemce při předání Zásilky na dobírku.
- 1.11 **Služba Zásilkovny** zahrnuje veškeré úkony a služby související s dodáním Zásilky, zejména obstarání převzetí Zásilky a její dodání do Místa doručení, informování Příjemce o uložení Zásilky, předání Zásilky Příjemci a dle objednávky a pokynů Odesílatele obstarání vybrání Doběrečného. Nevyzvednuté Zásilky budou vráceny Odesílateli včetně Zásilek, které Příjemci odmítnou převzít. Služby Zásilkovny jsou přehledně uvedeny v Ceníku a pro jednotlivé země se mohou lišit.

- 1.12 **Oprávněná osoba** znamená osobu oprávněnou k podání reklamace nebo žádosti o náhradu škody dle ust. čl. 9.1 Podmínek.
- 1.13 **Vratka** znamená Zásilku, která je z důvodu nevyzvednutí Příjemcem nebo z jiného důvodu vrácena zpět Odesílateli.
- 1.14 **Služba ověření věku** znamená službu uvedenou v čl. 2.8 Podmínek a je zpoplatněna dle Ceníku.
- 1.15 **Povaha nabízených služeb:**
- a) **poštovní smlouva:** Je-li Místem odeslání a rovněž Místem doručení jakákoliv adresa v České republice (Výdejní místo, Z-BOX nebo jiná adresa při doručování na adresu), zavazuje se Zásilkovna Odesílateli, že dodá Zásilku z Místa odeslání sjednaným způsobem příjemci do Místa doručení a Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně odměnu. V tomto případě je mezi Zásilkovnou a Odesílatelem uzavřena smlouva poštovní.
- b) **zasílatelská smlouva:** Je-li Místem odeslání nebo Místem doručení jakákoliv adresa mimo Českou republiku, zavazuje se Zásilkovna Odesílateli, že mu vlastním jménem a na jeho účet obstará přepravu Zásilky z Místa odeslání do Místa doručení, včetně provedení dalších úkonů s přepravou souvisejících. Odesílatel se zavazuje zaplatit Zásilkovně za tuto činnost odměnu. V tomto případě je tedy mezi Odesílatelem a Zásilkovnou uzavřena smlouva zasílatelská.
- 1.17 Odesílatel je oprávněn využít jen služby nabízené Aplikací při podání Zásilky. Podmínky upravují také služby, které se připravují, a tedy nemusí být všechny aktuálně dostupné.

## 2. Parametry zásilky

- 2.1 Odesílatel je oprávněn odeslat dva druhy Zásilek, Standardní a Nadrozměrnou.

Standardní Zásilky musí splňovat následující podmínky:

- i. maximální hodnota Standardní Zásilky – 5.000,- Kč / 200 EUR (případně ekvivalentní hodnota uváděná v cizích měnách);
- ii. maximální hmotnost Standardní Zásilky – 5 kg;
- iii. minimální rozměry Standardní Zásilky – 10 × 7 × 1 cm;
- iv. maximální rozměry Standardní Zásilky – součet 3 stran je max. 120 cm (např. 50×40×30 cm), délka nejdelší strany max. 50 cm.

Nadrozměrné Zásilky musí splňovat následující podmínky:

- i. maximální hodnota Nadrozměrné Zásilky – 5.000,- Kč / 200 EUR (případně ekvivalentní hodnota uváděná v cizích měnách);
- ii. maximální hmotnost Nadrozměrné Zásilky – 10 kg;
- iii. minimální rozměry Nadrozměrné Zásilky – 10 × 7 × 1 cm;
- iv. maximální rozměry Nadrozměrné Zásilky – součet 3 stran je max. 150 cm (např. 60×50×40 cm), délka nejdelší strany max. 120 cm.

V případě, že Zásilka přesáhne parametry Standardní nebo Nadrozměrné Zásilky, jedná se o **Zásilku Nadlimitní**. Pokud Odesílatel předá Zásilkovně Nadlimitní Zásilku, je Zásilkovna oprávněna dle vlastního rozhodnutí:

- i. Nadlimitní Zásilku vrátit na náklady Odesílatele, nebo
- ii. obstarat přepravu Nadlimitní Zásilky za odměnu dle platného Ceníku.

Uvážení Zásilkovny závisí primárně, avšak nikoliv výhradně, na kapacitě a možnostech zvoleného Místa doručení.

V rámci akceptovaných Standardních a Nadrozměrných Zásilek existuje více cenových kategorií, jejich specifikace je uvedena v Ceníku.

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

Zásilkovna může po kontrolním přeměření/převážení Zásilku označit jako Nadrozměrnou i v případě, že tak nebyla označena Odesílatelem v Aplikaci.

Místem doručení Nadrozměrných Zásilek může být výhradně Výdejní místo, které přijímá Nadrozměrné zásilky. Nadrozměrné zásilky tedy není možné doručit do všech Výdejních míst a není možné je doručit do Z-BOXu.

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

- i. obsahující zboží v hodnotě vyšší než 5.000,- Kč; pokud hodnota zboží v Zásilce bude přesahovat 5.000,- Kč, bere Odesílatel na vědomí, že Zásilkovna odpovídá za škodu pouze do výše 5.000,- Kč (v rámci služby „Udaná hodnota“). Uvedená maximální výše škody odpovídá i pro ekvivalentní hodnotu Zásilky uváděnou v cizích měnách;
- ii. obsahující předměty, které mohou způsobit škodu na majetku a zdraví osob (zejména výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky, hořlaviny s nízkým bodem vzplanutí atd.);
- iii. obsahující látky podléhající Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1272/2008, ze dne 16. prosince 2008, o klasifikaci, označování a balení látek a směsí, a dále jedy, žiraviny, radioaktivní látky, plyny a kapaliny v tlakových nádobách;
- iv. obsahující laky, barvy, lepidla a jiné tekuté látky, které mohou být při přepravě poškozeny, nebo mohou poškodit či znehodnotit ostatní Zásilky, případně zařízení Zásilkovny;
- v. obsahující živá zvířata nebo pozůstatky či ostatky lidí a zvířat, biologický odpad, části těl nebo orgánů, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty), zdravotnický odpad;
- vi. obsahující předměty a látky, které podléhají změnám teploty, a rychle kazící se zboží jako jsou potraviny, živé rostliny a předměty a látky mající tyto charakteristiky;
- vii. obsahující kazící se zboží nebo zboží lehce poškoditelné, křehké, s tekutým obsahem a dále zboží, které je nutno zvláštním způsobem chránit nebo se kterým je nutné zvláštním způsobem nakládat;
- viii. obsahující předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu skladovacího prostoru nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů nebo konkrétních okolností;
- ix. jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob zaslání či jejich držení je v rozporu s právním řádem České republiky a je tudíž protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost osob, veřejný pořádek a práva třetích osob;
- x. překračující maximální parametry Zásilky uvedené v čl. 2.1 Podmínek;
- xi. jejichž tvar netvoří homogenní celek ve tvaru kvádrů nebo krychle, případně obálky. Více balíků či krabic spolu svázaných či spojených, vydávaných za jednu zásilku;

- xii. obsahující originály osobních dokladů (např. rodný list, občanský průkaz, osvědčení o způsobilosti apod.), originály dokladů od vozidel (např. technický průkaz vozidla apod.), originály dokumentů obsahující důvěrné či citlivé informace (jako je zdravotní dokumentace, účetní doklady apod.) a ceniny (např. hotovost, výherní losy, akcie, kolky, drahé kovy apod.);
  - xiii. obsahující sběratelské či umělecké předměty, jejichž cenu/nabytí nelze prokázat standardním způsobem;
  - xiv. Zásilky předané bez štítku, či nesystémové Zásilky (bez předchozího nahrání dat o Zásilkách prostřednictvím Aplikace).
- 2.3 Zásilkovna není povinna převzít Zásilky, které nesplňují podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek nebo jsou-li z přepravy vyloučeny dle čl. 2.2 Podmínek.
- 2.4 V případě, že Odesílatel předá Zásilkovně Zásilku nesplňující podmínky dle čl. 2.1 Podmínek nebo vyloučenou dle čl. 2.2 Podmínek, nedojde k uzavření smlouvy a Zásilkovna tak nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti se Zásilkou. V takovém případě je Zásilkovna oprávněna uplatnit nárok na náhradu vzniklé škody (zejména náklady spojené s opatrováním Zásilky do jejího převzetí Odesílatelem) za každou Zásilku, kterou Odesílatel předá k obstarání přepravy, a která nesplňuje podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek, nebo je-li z přepravy vyloučena dle čl. 2.2 Podmínek. Výše náhrady škody odpovídá výši ceny požadované služby uvedené v Ceníku, včetně skladování a přepravy Zásilky zpět Odesílateli. Převzetím Zásilky nesplňující podmínky dle čl. 2.1 Podmínek nebo vyloučené dle čl. 2.2 Podmínek Podacím místem Zásilkovna nikterak nepotvrzuje správnost předané Zásilky či jejího obsahu.
- 2.5 Odesílatel je povinen Zásilku zabalit do pevného a vhodného obalu a zároveň vnitřek Zásilky dostatečně vyztužit a vyplnit, a to v takové míře, aby nedošlo k jejímu poškození při přepravě, skladování či manipulaci s ní. Porušení/poškození obalu je Příjemce povinen namítat bezodkladně při převzetí Zásilky. V případě, že není při převzetí Zásilky poškozen její obal, je Příjemce povinen prokázat, že k případnému poškození Zásilky došlo v průběhu přepravy.
- Přepravní obaly (krabice, obálky apod.) musí být Odesílatelem zabezpečeny (např. lepicí páskou) proti otevření.
- 2.6 V případě, že Odesílatel předá Zásilkovně Zásilku obsahující obsah, u něhož je Odesílatel povinen před předáním Příjemci ověřit, že je věk osoby vyzvedávající Zásilku více než 18 let (tj. zejména, avšak nikoliv výhradně, alkohol a tabákové výrobky), může Odesílatel využít službu **Ověření věku** tak, že v Aplikaci Zásilku takto označí. Na základě objednávky služby **Ověření věku** je před předáním Zásilky Příjemci ověřen věk Příjemce. Objednáním služby **Ověření věku** pověřuje Odesílatel Zásilkovnu k tomu, aby při předání Zásilky Příjemci zaznamenala jméno, příjmení a poslední 4 číslice z čísla předkládaného občanského průkazu. Místem doručení Zásilek se službou **Ověření věku** jsou výhradně Výdejní místa v České republice, Slovensku, Maďarsku a Rumunsku.

### 3. Převzetí Zásilky Zásilkovnou

- 3.1 Odesílatel vloží elektronická data o Zásilce, Příjemci Zásilky, Místě doručení – Výdejním místě či jiné adrese Místa doručení do Aplikace, uhradí odměnu dle čl. 6. těchto Podmínek a v Aplikaci bude vygenerován šestimístný kód (kombinace čísel a písmen) sloužící k vytvoření přepravního štítku na Podacím místě pro podání Zásilky (dále jen „Kód“). Kód je Odesílatel povinen viditelně napsat na Obal Zásilky.

Odesílatel může v Aplikaci přepravu zrušit, a to před předáním Zásilky v Místě odeslání. Objednávka přepravy je dále zrušena, pokud nebude Zásilka předána v Místě odeslání do pěti (5) dní. V takovém případě bude uhrazená částka vrácena Odesílateli.

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

### **3A. Podání Zásilky na Podacím místě**

- 3.4 Odesílatel zabalenou Zásilku (zejména dle čl. 2.5 Podmínek) předá v Místě odeslání – tj. na kterémkoliv Podacím místě, kde při předání uvede Kód. Pracovník Podacího místa Zásilku opatří štítkem a převezme ji. Převzetí Zásilky je potvrzeno v Aplikaci a doručením emailu Odesílateli o potvrzení přijetí Zásilky. Pokud není převzetí Zásilky potvrzeno mailem a v Aplikaci, na pozdější reklamace o převzetí Zásilek v Místě odeslání nelze brát zřetel. Nebezpečí škody na Zásilce přechází na Zásilkovnu až faktickým převzetím Zásilky v Místě odeslání (tj. převzetím pracovníkem Podacího místa a současným potvrzením převzetí v Aplikaci).

Seznam možných Míst odeslání je uveden v Aplikaci.

- 3.5 Odesílatel odpovídá za správnost označení své Zásilky štítkem před samotným odesláním. Po nalepení přepravního štítku pracovníkem Podacího místa na Zásilku je Odesílatel povinen zkontrolovat správnost štítku. Odesílatel musí být přítomen zadání Kódu Zásilky do informačního systému Zásilkovny ze strany pracovníka Podacího místa. V případě, že Odesílatel podává k přepravě více Zásilek zároveň, je povinen nalepit si přepravní štítky na své jednotlivé Zásilky sám a zkontrolovat si u každé své Zásilky správné umístění přepravního štítku na správnou Zásilku.

### **3B. Podání Zásilky prostřednictvím Z-Boxu**

- 3.6 V Aplikaci Odesílatel vybere ze seznamu Z-boxů ten, prostřednictvím kterého chce Zásilky odeslat. Aplikace v danou chvíli nabízí výhradně Z-boxy, které jsou dostupné pro odeslání Zásilky. V rámci Aplikace následně Odesílatel rezervuje slot ve vybraném Z-boxu (slot je třeba vybrat dle rozměrů Zásilky) (dále jen jako „Rezervace“).
- 3.7 Rezervace je platná po dobu 30 minut, následně dojde k jejímu zrušení a je třeba případně vytvořit novou Rezervaci.
- 3.8 Pro každou jednotlivou Zásilku je třeba vytvořit vlastní Rezervaci, není možné do jednoho slotu vložit více Zásilek.

- 3.9. Prostřednictvím Aplikace se Odesílatel připojí ke zvolenému Z-Boxu, čímž otevře dvířka rezervovaného slotu, do kterého vloží Zásilku s uvedeným Kódem (bez štítku).
- 3.10. Následně Odesílatel v Aplikaci potvrdí vložení Zásilky do Z-Boxu.
- 3.11. Odesílatel odpovídá za to, že po vložení Zásilky do Z.Boxu zavře dvířka slotu tak, aby k Zásilce neměly přístup třetí osoby.

#### **4. Vyzvednutí zásilky Příjemcem**

- 4.1 Místem doručení může být:
  - i. některé z Výdejních míst Zásilkovny nebo Výdejní místo mimo Českou republiku provozované smluvními partnery Zásilkovny; nebo
  - ii. Z-BOX; nebo
  - iii. jiná konkrétní adresa.
- 4.2 Příjemce je oprávněn Zásilku vyzvednout v provozní době Výdejního místa, a to obvykle do 5 kalendářních dnů od oznámení o jejím uložení. Prodloužení doby uložení Zásilky k vyzvednutí je možné provést v Aplikaci. Zásilkovna je oprávněna jednostranně zkrátit v období od 1. října do 31. ledna dobu pro vyzvednutí Zásilky bez možnosti jejího prodloužení. Oznámení o takovém zkrácení doby k převzetí Zásilek musí být oznámeno Odesílatelům nejméně jeden týden předem.

V případě, že je Místem doručení Z-BOX, je Příjemce na úložní dobu upozorněn v oznámení o doručení Zásilky do Z-BOXu. Úložní doba v jednotlivých Z-BOXech se může lišit.

V případě doručování Zásilky na konkrétní adresu Příjemce je Zásilkovna oprávněna při nezastižení Příjemce nebo osoby zplnomocněné Příjemcem k vyzvednutí Zásilky, zanechat Zásilku na místě centrálního příjmu (recepce či podatelně), pokud jím budova na adrese Místa doručení disponuje. Zásilkovna je dále oprávněna při nezastižení Příjemce na konkrétní adrese ponechat Zásilku k vyzvednutí na Výdejním místě, které se Zásilkovně jeví jako nejbližší Výdejní místo k původní adrese doručení nebo do nejbližšího Z-BOXu.

Zásilkovna je rovněž oprávněna změnit Odesílatelům zvolené Výdejní místo za jiné, nejbližší možné Výdejní místo nebo Z-BOX, a to zejména v případě, že zvolené Výdejní místo je v danou chvíli zavřené nebo má plnou kapacitu.

- 4.3 Příjemce je o uložení Zásilky informován emailem, případně také prostřednictvím SMS, a/nebo prostřednictvím Aplikace. Součástí této informace je heslo pro ztotožnění Příjemce při vyzvednutí Zásilky.
- 4.4 Zásilka bude předána Příjemci, při splnění následujících podmínek:
  - i. Příjemce se prokáže znalostí hesla nebo občanským průkazem, a
  - ii. v případě Zásilky na dobírku bude Zásilka předána Příjemci až po uhrazení celé výše Dobřečného.

V případě, že by namísto Příjemce vyzvedávala Zásilku jiná osoba, je povinna znát heslo pro vyzvednutí Zásilky.

V případě prokázání Příjemce občanským průkazem je Výdejní místo oprávněno zaznamenat poslední 4 číslice předkládaného občanského průkazu.

V případě, že je Místem doručení Z-BOX, bude Zásilka předána Příjemci otevřením příslušné schránky prostřednictvím Aplikace.

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

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

K otevření Zásilky dochází na depu Zásilkovny, a to za dohledu minimálně 2 osob pověřených Zásilkovnou k takové činnosti. O otevření Zásilky je sepsán protokol a pořizena fotodokumentace.

- 4.8 Po uplynutí doby pro uskladnění Zásilky je Zásilkovna oprávněna Zásilku prodat, jestliže
- i. ji nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit Odesílateli; nebo
  - ii. je důvodná obava, že se obsah Zásilky do předání v Místě předání znehodnotí.

Prodat nelze Zásilku nebo její obsah, pokud je to právními předpisy vyloučeno.

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



Případný prodej probíhá formou internetové aukce nebo přímým prodejem třetí straně.

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

Likvidace Zásilky probíhá jejím předáním osobě oprávněné k likvidaci odpadu.

- 4.10 Odesílatel je povinen nahradit náklady na likvidaci Zásilky.

## 5. Zásilky na dobírku

- 5.1 Odesílatel označí v Aplikaci, že při předání Zásilky má být vybráno Doběřečné a uvede číslo bankovního účtu, kam má být vybrané Doběřečné následně Odesílateli vyplaceno.
- 5.2 Doběřečné je vždy vybráno v měně státu, ve kterém je Místo doručení Zásilky.
- 5.3 Doběřečné je vyplaceno Odesílateli v českých korunách bez ohledu na měnu, ve které bylo vybráno. Výplata Doběřečného v jiné měně je upravena v Pravidlech konverze měn.
- 5.4 U Zásilek na dobírku bude vybráno Doběřečné od Příjemce a Zásilkovna převede vybrané Doběřečné na bankovní účet určený Odesílatelem.

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

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

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

- 5.5 Zásilkovna je oprávněna jednostranně započíst na výplatu Doběřečného své splatné a nesplacené pohledávky za Odesílatelem. V případě chybně odvedeného Doběřečného ze strany Zásilkovny (Odesílateli je uhrazena vyšší částka, než jaká odpovídá vybranému Doběřečnému) postupuje Zásilkovna dle předchozí věty, případně je Odesílatel povinen bezdůvodné obohacení na své straně vrátit na bankovní účet Zásilkovny nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne, kdy bylo na jeho účet připsáno.
- 5.6 Veškeré náklady a poplatky (pokud vzniknou) spojené s bankovní transakcí a převodem Doběřečného hradí Odesílatel.
- 5.7 Doběřečné může být Příjemcem uhrazeno v hotovosti nebo akceptovanou platební kartou, případně prostřednictvím Aplikace.

## 6. Odměna Zásilkovny

- 6.1 Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně odměnu za obstarání a/nebo provedení přepravy Zásilky a další služby s přepravou související, včetně stanovených nákladů. Výše odměny Zásilkovny je stanovena aktuálním Ceníkem. Rozhodným kritériem pro výši ceny je zejména

typ zvolené a sjednané služby, parametry a/nebo rozměry Zásilky, Místo odeslání a Místo doručení.

- 6.2 Odesílatel se zavazuje zaplatit Zásilkovně odměnu za veškeré činnosti, a to včetně služeb doplňkových, nadstandardních úkonů, příplatků a dalších služeb, které si Odesílatel objednal, a to ve výši dle aktuálního Ceníku. V případě zjištění jiných než Odesílatel uváděných rozměrů a hmotnosti Zásilky jsou pro určení odměny rozhodující parametry Zásilky zjištěné Zásilkovnou.
- 6.3 K odměně za přepravu Zásilky Odesílatel uhradí Zásilkovně další odměnu, zejména za následující položky:
- i. odměna za zajištění převzetí Doběrečného. Nárok na odměnu vzniká i v případě Vratky;
  - ii. poplatek za celní služby (pokud byly ze strany Odesílatele využity);
  - iii. další příplatky za doplňkové služby, např. příplatek za Udanou hodnotu Zásilky;
  - iv. odměnu za Službu ověření věku. Nárok na odměnu vzniká i v případě Vratky.
- 6.4 Nárok Zásilkovny na úhradu odměny (včetně všech související položek – např. zajištění převzetí Doběrečného) vzniká podáním Zásilky v Místě odeslání. V případě vratky dle čl. 4.5 Podmínek je Odesílatel povinen uhradit celou odměnu za předanou Zásilku bez ohledu na to, zda se jedná o Zásilku na dobírku, nebo Zásilku bez vybrání doběrečného.
- 6.5 Výše odměny je stanovena Ceníkem platným v den vložení elektronických údajů o Zásilce do Aplikace.
- 6.6 Odesílatel je povinen uhradit odměnu při vložení elektronických dat o Zásilce do Aplikace před předáním Zásilky v Místě odeslání, a to prostřednictvím platební brány v Aplikaci. Přenos je šifrovaný a bezpečný. Kartu si Odesílatel může v nastavení svého účtu v Aplikaci uložit i pro další platby. Pro platbu online musí být karta vydaná v EU.
- 6.7 Úhrada odměny bude Odesílateli potvrzena v Aplikaci a zároveň emailem.
- 6.8. Zásilkovna si vyhraduje právo čas od času a bez předchozího upozornění nastavit sezónní, palivové a další příplatky a tyto uvést v Ceníku nebo na webových stránkách Zásilkovny. Výše příplatků a doba platnosti je na uvážení Zásilkovny. Odesílatel se podáním Zásilky zavazuje uhradit příplatky platné v době podání Zásilky. Podrobnosti ohledně aktuálně stanovených příplatků jsou k dispozici na webových stránkách Zásilkovny. Sezónní příplatek závisí zejména avšak nikoliv výhradně na termínu podání Zásilky, vytížení kapacity, poptávce a provozních nákladech.

## 7. Odpovědnost za škodu

- 7.1 Zásilkovna odpovídá Oprávněné osobě za škodu vzniklou v důsledku ztráty, poškození nebo úbytku obsahu Zásilky v průběhu přepravy. V případě, že v průběhu přepravy nedošlo k poškození obalu Zásilky, je Oprávněná osoba povinna prokázat, že k poškození Zásilky skutečně došlo v průběhu přepravy. Zásilkovna škodu nahradí, neprokáže-li, že vznik škody nemohla odvrátit. V případě, že je Odesílatel v prodlení s převzetím vracené Zásilky, přechází nebezpečí za škodu na Odesílatele v okamžiku, kterým je počátek takového prodlení.
- 7.2 Zásilkovna odpovídá za škodu vzniklou na Zásilce, a to pouze za škodu skutečnou, nikoliv za jakoukoli jinou škodu, neodpovídá za ušlý zisk Odesílatele, sankce z prodlení, smluvní pokuty,

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

- 7.3 Zásilkovna odpovídá za skutečnou škodu vzniklou na Zásilce, jejíž Místem doručení je Výdejní místo nebo Z-BOX, nejvýše do částky **300,- Kč** (slovy: tři sta korun českých). Úhradou této částky v případě škody je nahrazena také cena přepravních služeb poskytnutých Zásilkovnou. U Zásilek, jejichž Místem doručení je jiná konkrétní adresa Příjemce, odpovídá Zásilkovna za skutečnou škodu do výše 5.000,- Kč.
- 7.4 V rámci služby poskytující záruku náhrady škody pro případ ztráty, poškození nebo úbytku obsahu Zásilky, jejíž Místem doručení je Výdejní místo nebo Z-BOX, může Odesílatel udat v Aplikaci hodnotu Zásilky (služba „**Udaná hodnota**“), a to až do výše **5.000,- Kč** (slovy: pět tisíc korun českých). Škoda na zásilce je následně nahrazena úhradou částky odpovídající Udané hodnotě. Odesílatel je při využití služby povinen uhradit cenu stanovenou v Ceníku. Úhradou Udané hodnoty v případě škody je nahrazena také cena přepravních služeb poskytnutých Zásilkovnou. Odesílatel je v případě vzniku škody v rámci služby Udaná hodnota povinen předložit čestné prohlášení, kterým potvrdí, že Zásilka byla řádně zabalena a uvede číslo bankovního účtu pro náhradu škody.
- 7.5 Zásilkovna neodpovídá za škodu vzniklou na Zásilce v době od jejího převzetí do vydání Příjemci, jestliže byla způsobena:
- Odesílatelem, Příjemcem, vlastníkem Zásilky, nebo osobou, která manipulovala se Zásilkou před jejím předáním v Místě odeslání;
  - vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím obvyklým úbytkem;
  - vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky či nevhodným způsobem balení;
  - pokud Odesílatel předá k obstarání přepravy Zásilku (zboží), která je vyloučena dle čl. 2.2 Podmínek;
  - neúplnou, nesprávnou či zavádějící informací Odesílatele o obsahu Zásilky a její povaze.
- 7.6 Odesílatel je odpovědný za škodu způsobenou Zásilkou nebo jejím obsahem, kterou Odesílatel předal k provedení přepravy. Odesílatel je odpovědný i za škodu, kterou tímto způsobil třetím osobám.
- 7.7 Zásilkovna není povinna Zásilku pojistit.

## 8. Náhrada škody – Reklamace

- 8.1 Oprávněná osoba je oprávněna uplatnit v souladu s čl. 7. Podmínek nárok na náhradu škody. Tento nárok je Oprávněná osoba oprávněna uplatnit vyplněním formuláře na [www.zasilkovna.cz/reklamace](http://www.zasilkovna.cz/reklamace), a to bez zbytečného odkladu poté, co se o škodě na Zásilce dozvěděla, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od převzetí Zásilky Příjemcem nebo Odesílatelem za použití čl. 8.2. Podmínek. Reklamaci ztráty Zásilky je Odesílatel povinen uplatnit do dvaceti (20) kalendářních dní od data předání Zásilky Zásilkovně. V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká.
- Poškozením se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení věcí tvořících Zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu.

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

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

- 8.2 Příjemce je povinen si Zásilku při převzetí zkontrolovat, a při zřejmých a na obalu Zásilky znatelných poškozeních má možnost Zásilku otevřít, zkontrolovat obsah Zásilky a případně Zásilku nepřevzít. Pokud Příjemce se Zásilkou opustí Výdejní místo a následně chce reklamovat poškození Zásilky, je povinen prokázat, že k poškození Zásilky došlo v průběhu přepravy.
- 8.3 Oprávněná osoba je povinna umožnit Zásilkovně, aby se na její žádost, osobně a fyzicky přesvědčila o rozsahu škody, a to včetně zachování přepravního obalu.
- 8.4 Poruší-li Oprávněná osoba své povinnosti stanovené čl. 8. a čl. 9. Podmínek, má se za to, že škoda na Zásilce, za kterou odpovídá Zásilkovna, nevznikla.

## 9. Uplatnění nároku na náhradu škody

- 9.1 Reklamaci služby a nárok na náhradu škody uplatňuje u Zásilkovny Odesílatel, pokud se jedná o jakoukoliv škodu vzniklou před dodáním Zásilky Příjemci. Po dodání Zásilky Příjemci uplatňuje nárok na náhradu škody Příjemce.

V případě, že reklamáce Zásilky je už u Zásilkovny založena jinou, než Oprávněnou osobou, vyřizuje Zásilkovna reklamaci nadále s osobou Oprávněnou.

- 9.2 K uplatnění nároku na náhradu škody je Oprávněná osoba nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od jeho uplatnění předložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jejímu nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včasné a řádně uplatněný
  - i. fotodokumentaci Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením; fotodokumentace musí obsahovat i fotografie obalu, jakož i obsahu Zásilky tak, aby bylo možné posoudit, zda škoda na Zásilce je v příčinné souvislosti s poškozením obalu;
  - ii. doklad o pořizovací ceně Zásilky (jejího obsahu) nebo čestné prohlášení o hodnotě Zásilky (pokud nebyla využita služba Udaná hodnota);
  - iii. posudek servisu, opravny či jiné osoby, která provedla opravu Zásilky, pokud byla Zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu
  - iv. u ztracené Zásilky je Odesílatel povinen podložit svůj nárok čestným prohlášením Příjemce Zásilky, kde Příjemce svým podpisem potvrdí, že mu příslušná Zásilka nebyla doručena. Čestné prohlášení musí obsahovat zejména údaje o Příjemci Zásilky (jméno, příjmení) a číslo Zásilky, která nebyla doručena.

- 9.3 Zásilkovna je povinna se k uplatněnému nároku na náhradu škody vyjádřit nejpozději do třiceti (30) dnů od data jejího uplatnění. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou nedodala Oprávněná osoba všechny podklady uvedené v čl. 9.2 Podmínek.

- 9.4 Za oprávněný nelze považovat nárok na náhradu škody týkající se částečné ztráty obsahu Zásilky nebo poškození Zásilky či její části, není-li Odesílatelem nebo Příjemcem prokázáno poškození obalu Zásilky.

- 9.5 V případě uplatnění nároku na náhradu škody za ztracenou Zásilku je Odesílatel povinen informovat o ztrátě zásilky Zásilkovnu dle čl. 8.1. Podmínek.

- 9.6 V případě, že ztracená Zásilka, případně její část, je nalezena, považuje se nárok Odesílatele na náhradu škody na Zásilce za uhrazený okamžikem, kdy Odesílatel nebo Příjemce získá možnost se Zásilkou nakládat. Byla-li Zásilka nalezena Odesílatelem nebo Příjemcem, je o této skutečnosti Odesílatel povinen Zásilkovnu neprodleně informovat a pokud mu již byla škoda nahrazena, je povinen uhrazenou částku Zásilkovně vrátit.
- 9.7 Zásilkovna nahradí Oprávněné osobě škodu nejpozději do 30 dnů od uznání odpovědnosti za vznik škody na Zásilce, a to na základě čestného prohlášení vystaveného Oprávněnou osobou o hodnotě Zásilky a současně dle zvoleného typu Místa doručení a výše Udané hodnoty.

## 10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Zásilkovnou a spotřebitelem ke vzniku sporu, který se nepodaří vyřešit ani vzájemnou dohodou obou stran, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, a to dle typu uzavřené smlouvy (viz čl. 1.14 Podmínek).

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

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

## 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se smluvní strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se budou řídit právním řádem České republiky.
- 11.2 Pokud je jakékoli ustanovení Podmínek nebo její část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí Podmínek.
- 11.3 Tyto Podmínky, včetně všech příloh, jsou zpřístupněny Odesílateli v Aplikaci a rovněž na internetových stránkách [www.zasilkovna.cz](http://www.zasilkovna.cz). Rozhodné jsou Podmínky platné v den vložení elektronických dat o Zásilce do Aplikace.
- 11.4 Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí každé zasílatelské smlouvy nebo poštovní smlouvy, kterou Zásilkovna uzavírá. Podmínky splňují náležitosti poštovních podmínek dle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.5 Právní vztahy neupravené těmito Podmínkami se řídí zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.