



Packeta

Všeobecné obchodné podmienky

Účinnosť od 01.09.2021

Obsah

1. Všeobecné ustanovenia	2
2. Základné pojmy	2
3. Klientska sekcia Informačného systému	4
4. Parametre zásielok	5
5. Podanie Zásielky	8
6. Doručenie Zásielky	9
7. Vrátenie Zásielky	12
8. Dobierka.....	14
9. Odmena	16
10. Zodpovednosť za škodu	18
11. Náhrada škody.....	20
12. Informácie o spracovaní osobných údajov	21
13. Záverečné ustanovenia	22



1. Všeobecné ustanovenia

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

2. Základné pojmy

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



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

3. Klientska sekcia Informačného systému

- 3.1. Informačný systém obsahuje Klientsku sekciu, slúžiacu na evidenciu zmluvného vzťahu medzi Odosielateľom a spoločnosťou Packeta. Vstup do Klientskej sekcie je Odosielateľovi povolený na základe predchádzajúcej registrácie prostredníctvom www.packeta.sk. 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 treťou osobou.



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

4. Parametre zásielok

- 4.1. Zásielky musia spĺňať nasledujúce podmienky:

Parametre Zásielok	Zásielky na Výdajné miesta (Z-POINTyT/Z-BOXy)		Zásielky na adresu		
	Služby Packety		Služby Packety		Služby zmluvných dopravcov ²
	Štandardná zásielka	Nadrozmeraná zásielka ¹	SK Večerné doručenie BA	SK Packeta Home HD	
Max. hmotnosť zásielky	5 kg	10 kg	30 kg	10 kg	10 kg
Minimálne rozmery zásielky	10 x 7 x 1 cm				
Max. rozmer jednej strany	70 cm	120 cm	180 cm	70 cm	70 cm
Max. súčet 3 strán (napr. zásielka 50x40x30 cm)	120 cm	150 cm	200 cm	120 cm	120 cm
Maximálna výška dobierky ²	spravidla do 700 €				
Maximálna výška poistenia (hodnota tovaru) ²	spravidla do 700 €				

¹ Nadrozmeraná je Zásielka, ktorá je takto označená v Informačnom systéme Packety po premeraní/prevážení Packetou.

² Uvedené platí v prípade, ak pri konkrétnej krajine a konkrétnom dopravcovi nie je v Cenníku doručenia (ďalej len „Cenník“) uvedené inak. Cenník je dostupný na www.packeta.sk.

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

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



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

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

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

- a) obsahujúce tovar v hodnote vyššej ako 700 EUR. Pokiaľ hodnota tovaru v Zásielke bude presahovať 700 EUR, berie Odosielateľ na vedomie, že 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 jedy, žieraviny, rádioaktívne látky, plyny a kvapaliny v tlakových nádobách,
- d) obsahujúce laky, farby, lepidlá a iné tekuté látky, ktoré môžu byť pri preprave poškodené, alebo môžu poškodiť či znehodnotiť ostatné Zásielky, prípadne zariadenie 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. Viac balíkov či krabíc spolu zviazaných či spojených, vydávaných za jednu Zásielku,
- l) obsahujúce originály osobných dokladov (napr. rodný list, občiansky preukaz), originály dokladov od motorových vozidiel (napr. technický preukaz), originály dokumentov obsahujúcich dôverné a citlivé informácie (napr. zdravotná dokumentácia, účtovné doklady), ceny (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).

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

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 týmito VOP, alebo je v zmysle týchto VOP z prepravy vylúčená. 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 týmito VOP, a/alebo
- b) sú v zmysle týchto VOP z prepravy vylúčené, a/alebo
- c) sú nadrozmerné.

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

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

Podrobnejšie podmienky vhodného a bezpečného balenia zásielok definuje Desatoro bezpečnej prepravy zásielok, dostupné na www.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:
 - a) Odosielateľa Zásielky (názov firmy, e-shopu alebo označenie, pod ktorým je Odosielateľ známy)
 - b) Prijemcu Zásielky vrátane telefonického kontaktu alebo e-mailu,
 - c) miesto pre vrátenie nedoručených Zásielok - Vratiek,
 - d) spôsob prijímania Vratiek, pričom môže zvoliť:
 - prijímanie Vratiek, ktoré Prijemca rozbalí a odmietne pred obsluhou Z-POINTU,
 - prijímanie len nerozbalených Vratiek,
 - e) údaje k Zásielke:
 - výšku Poistenia - hodnotu Zásielky,
 - výšku Dobierkovej sumy u Zásielok so službou Dobierka,
 - hmotnosť, príp. aj rozmery Zásielky,
 - Miesto doručenia Zásielky (cieľová adresa Z-POINTu/Z-BOXu alebo adresa Prijemcu)
 - dopravcu (volí odosielateľ pri doručovaní Zásielky na adresu)
 - služby k Zásielke (18+, Plánovaný výdaj).
- 5.3. Odosielateľ je povinný každú Zásielku označiť štítkom s čiarovým kódom, a to v súlade s Pravidlami pre označenie zásielok štítkami, ktoré sú dostupné na www.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 v Mieste odoslania. Zoznam možných Miest odoslania je uvedený 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 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, čitateľné meno osoby a podpis.

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, nie je možné následne reklamovať odovzdanie Zásielky v Mieste odoslania.

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

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

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

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

6. Doručenie Zásielky

6.1. Miestom doručenia a vyzdvihnutia Zásielky Prijemcom môže byť:

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

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

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



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

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

- prostredníctvom mobilnej Aplikácie Packeta,
- telefonicky, prostredníctvom Zákazníckeho servisu Packety: +421 221 201 135.

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

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

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

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

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

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



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

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

- a) Príjemca je o uložení Zásielky v Z-BOXe informovaný e-mailom a SMS notifikáciou,
- b) Zásielku je možné zo Z-BOXu vyzdvihnúť pomocou:
 - Aplikácie Packeta, ktorá sa po príchode k Z-BOXu s ním automaticky spáruje pomocou Bluetooth (pokyny na otvorenie príslušnej schránky sú dostupné priamo v aplikácii),
 - hesla zaslaného v SMS (len vybrané Z-BOXy s displejom, na ktorom je možné zadať heslo z SMS správy na otvorenie schránky so Zásielkou). Heslo je Príjemcovi pridelené a zaslané zo strany Packety výlučne za účelom vyzdvihnutia Zásielky a Príjemca je povinný ho chrániť pred zneužitím.
- c) Príjemca je oprávnený vyzdvihnúť si Zásielku do 3 kalendárnych dní odo dňa jej vloženia do Z-BOXu, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Príjemca má spravidla možnosť predĺžiť si priamo v Aplikácii Packeta lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky v Z-BOXe o 1 deň (túto možnosť môže využiť 2 krát),
- d) Dobierkovú sumu je možné uhradiť len prostredníctvom platobnej brány priamo v Aplikácii Packeta pred otvorením schránky so Zásielkou (platba platobnou kartou alebo v hotovosti v Z-BOXe nie je možná),
- e) Zásielku môže v Z-BOXe vyzdvihnúť Príjemca, alebo jeho zástupca po splnení podmienok definovaných v písm. b) až e),
- f) 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 nefunkčný (napr. z technických príčin). 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.

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

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



- c) v prípade nezastihnutia Príjemcu na Mieste doručenia, je zásielka vrátená Odosielateľovi po prvom, alebo opakovanom neúspešnom pokuse o jej doručenie alebo uložená na výdajnom mieste dopravcu, v závislosti od podmienok konkrétneho dopravcu,
 - d) Zásielku môže u kuriéra vyzdvihnúť Príjemca, alebo jeho zástupca, po splnení podmienok dopravcu,
 - e) Zásielka so službou Dobierka je vydaná len po úhrade Dobierkovej sumy, ktorú je možné uhradiť v hotovosti alebo platbou kartou, čo je stanovené individuálne dopravcom
 - f) potvrdenie vyzdvihnutia zásielky Príjemcom môže byť realizované aj elektronicky.
- 6.5. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu prostredníctvom Packety v rámci služby Expresné doručenie Bratislava, platí nasledovné:
- a) Príjemca zásielky je o podaní Zásielky informovaný e-mailom alebo SMS notifikáciou,
 - b) pred samotným doručovaním Zásielky je Príjemca kontaktovaný telefonicky kuriérom, s ktorým sa dohodne na podrobnostiach doručenia Zásielky,
 - c) Zásielku môže u kuriéra vyzdvihnúť Príjemca, alebo jeho zástupca, ak sa tak Príjemca dohodol s kuriérom,
 - d) ak sa Zásielku nepodarí doručiť z dôvodu, že sa nepodarilo telefonicky kontaktovať Príjemcu, alebo ak o to Príjemca požiada, Zásielka je doručovaná nasledujúci pracovný deň. Ak sa ani nasledujúci pracovný deň nepodarí Príjemcu telefonicky kontaktovať a zásielku doručiť, je vrátená späť Odosielateľovi v zmysle týchto VOP.
- 6.6. Zásielky sú doručované v rámci Lehoty dodania definovanej v Cenníku. Lehota dodania nie je garantovaná, tzn. že 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 v časti – Sledovanie zásielky, alebo v mobilnej aplikácii Packeta.

7. Vrátenie Zásielky

- 7.1. Ak v zmysle týchto VOP nie je možné doručiť Zásielku Príjemcovi na adresu, alebo Zásielka nebola Príjemcom vyzdvihnutá na Z-POINTe v stanovenej lehote, prípadne bola Príjemcom odmietnutá, je vrátená Odosielateľovi ako Vratka:
- a) na Z-POINT alebo depo, ktoré Odosielateľ zvolil v Klientskej sekcii Informačného systému pre vyzdvihnutie Vratiek. Odosielateľ je povinný vyzdvihnúť si Vratku v lehote 7 kalendárnych dní od oznámenia o jej doručení na Z-POINT alebo depo, príp. v predĺženej lehote 21 kalendárnych dní v zmysle týchto VOP. V prípade, ak je Z-POINT dočasne zatvorený (napr. z dôvodu dovolenky), vratky sa nepresmerujú na iný Z-POINT, je potrebné využiť predĺženie



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

- b) prostredníctvom zvozu Zásielok v prípade, že 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, najdlhšie však po dobu 21 kalendárnych dní. Uskladnenie je spoplatnené podľa platného Cenníka. Packeta môže počas uskladnenia Vratky vykonať ďalší pokus o jej vrátenie späť Odosielateľovi (prípadne viac pokusov). Lehota pre uskladnenie Vratky sa tým nezastaví ani neprerušuje.

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

Ak Odosielateľ alebo Príjemca počas úložnej lehoty požiada o vydanie uloženej zásielky e-mailom na adrese Zákazníckeho servisu, 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) dátumu podania a Miesto podania,
- d) číslo Zásielky - ak je známe.

Packeta zašle uloženú Zásielku Odosielateľovi/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 Príjemcovi mohlo dôjsť k vzniku škody,
- e) je to potrebné k dodržaniu povinností uložených Packete zvláštnym právnym predpisom.

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



Obsah Zásielky smie byť pri jej otvorení prezeraný len v rozsahu potrebnom pre zaistenie účelu prehliadky. Pri otváraní musí byť zaistená ochrana skutočností, ktoré sú chránené podľa zvláštneho právneho predpisu, ako aj ochrana poštového a listového tajomstva. 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 týchto VOP, je Packeta oprávnená Vratku predať, pokiaľ:

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

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

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

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 preniesie a zobrazí aj v Dodacom liste.

8.3. Dobierkovú sumu môže Prijemca uhradiť:

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



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

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

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

Podmienky výplaty Dobierkovej sumy v inej mene sú následne upravené v Pravidlách konverzie mien, dostupných na www.packeta.sk.

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

a) do 10 (desiatich) pracovných dní od dňa jej vyinkasovania od Príjemcu v prípade, ak bola Dobierková suma vyinkasovaná v Slovenskej a Českej republike a má byť poukázaná na bankový účet Odosielateľa vedený v krajine, v ktorej bola vyinkasovaná,

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

- v krajine, v ktorej bola vyinkasovaná, alebo
- v inej krajine, ako v tej, v ktorej bola vyinkasovaná.

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

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

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

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

Ak Odosielateľovi z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje spôsob výplaty Dobierkových súm vzájomným zápočtom, môže požiadať o zmenu. Odosielateľovi je tak v zmysle týchto VOP



samostatne fakturovaná odmena Packety a samostatne poukázaná celá suma vyinkasovaných Dobierkových súm.

- 8.7. 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 zaplatenia takýchto pohľadávok, a to aj formou jednostranného zápočtu vzájomných pohľadávok a záväzkov v zmysle príslušných ustanovení týchto VOP.
- 8.8. Packeta je oprávnená jednostranne započítať na výplatu Dobierkovej sumy svoje splatné aj nesplatené pohľadávky voči Odosielateľovi.
- 8.9. Všetky náklady a poplatky ktoré vzniknú v súvislosti s bankovými transakciami a prevodom Dobierkovej sumy hradí Odosielateľ.

9. Odmena

9.1. Odosielateľ sa zaväzuje uhradiť Packete odmenu za:

- a) obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky.
- b) všetky ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace.

Výška odmeny Packete je stanovená na základe aktuálne platného Cenníka, dostupného na www.packeta.sk.

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 prepravca (doručenie na Z-POINT, do Z-BOXu alebo na adresu),
- d) krajina určenia.

9.3. K odmene za obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky sa ďalej pripočítava:

- a) príplatok za podaj na Z-POINToch - účtuje sa k cene prepravy Zásielky, ak miestom podania je ktorýkoľvek Z-POINT v rámci Slovenska,
- b) palivový príplatok – účtuje sa k cene prepravy Zásielky doručovanej na Z-POINT a k cene prepravy Zásielky doručovanej na adresu prostredníctvom služby SK Packeta Home HD (pri ostatných Zásielkach na adresu 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,
- c) mýtny príplatok – účtuje sa k cene prepravy Zásielky doručovanej na Z-POINT a k cene prepravy Zásielky doručovanej na adresu prostredníctvom služby SK Packeta Home HD (pri



ostatných Zásielkach na adresu je zahrnutý v základnej odmene za prepravu), a to v závislosti od hmotnosti zásielky,

- d) poplatok za úhradu dobierky platobnou kartou – účtuje sa k cene prepravy Zásielky, pričom jeho výška je vyjadrená percentom (%) z hodnoty dobierky,
- e) letecký príplatok – účtuje sa k cene prepravy zásielky v závislosti od podmienok prepravcu,
- f) kurzová prirážka v prípade Zásielok so službou Dobierka v medzinárodnom styku, v zmysle Pravidiel konverzie mien dostupných na www.packeta.sk.

9.4. Pre stanovenie odmeny za ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace je rozhodujúce, aké služby alebo činnosti boli k Zásielke využité. Do odmeny 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 Príjemcovi – ak bolo účtované dopravcom, skladovanie Vratky, likvidácia Zásielky v zmysle týchto VOP, obstaranie prepravy Zásielky nespĺňajúcej parametre podľa týchto VOP),
- d) poplatok za colné služby (pokiaľ boli zo strany Odosielateľa využité),

9.5. V prípade Vratky je Odosielateľ povinný uhradiť celú odmenu za Zásielku bez ohľadu na to, či sa jedná o Zásielku so službou Dobierka, alebo Zásielku bez služby Dobierka.

9.6. Vyúčtovanie odmeny Packety je súčasťou faktúry, ktorej splatnosť je 7 kalendárnych dní.

9.7. Vložením elektronických dát o Zásielke do Informačného systému vyjadruje Odosielateľ súhlas s možnosťou elektronickej fakturácie. Elektronická faktúra je zasielaná na e-mailovú adresu stanovenú Odosielateľom v Informačnom systéme, zároveň je uložená v Klientskej sekcii Informačného systému.

9.8. Nárok Packety na úhradu odmeny v zmysle týchto VOP vzniká podaním Zásielky v Mieste odoslania. Podaním Zásielky v Mieste odoslania je odmena splatná.

9.9. Odosielateľ sa zaväzuje, že v prípade omeškania s úhradou odmeny Packete vyúčtovanej faktúrou, uhradí zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.

9.10. V prípade, ak sa Odosielateľ dostane do omeškania s úhradou odmeny Packete vyúčtovanej faktúrou, je Packeta oprávnená požadovať od Odosielateľa úhradu ďalších služieb v hotovosti alebo vopred, a to aj v prípade, ak bolo v individuálnej zmluve dohodnuté inak.

9.11. Packeta má zádržné právo k Zásielke na zaistenie dlhov Odosielateľa vyplývajúcich zo všetkých zmlúv s ním uzatvorených, pokiaľ je Zásielka u nej alebo pokiaľ má listiny, ktoré ju oprávňujú so Zásielkou nakladať. V prípade, že nedôjde k úhrade odmeny Packete 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.

- 9.12. Packeta si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny cien v Cenníku. Zmenu cien je Packeta povinná oznámiť Odosielateľovi prostredníctvom Klientskej sekcie Informačného systému, a to najneskôr 14 kalendárnych dní pred dňom, kedy nový Cenník nadobudne účinnosť.
- 9.13. 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 30 kalendárnych 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.
- 9.14. 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.

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 možno 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).

Packeta zodpovedá Odosielateľovi za škodu podľa písm. a) až d) za podmienky, že škoda vznikla v priebehu zabezpečenia prepravy a tiež za podmienky, že škoda bola preukázaná.
- 10.2. 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 priebehu zabezpečenia prepravy. Skutočnou škodou sa rozumie čiastka, o ktorú sa zmenšila hodnota Zásielky. Hodnota Zásielky je určená kúpnu cenou vecí, ktorá 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 priebehu zabezpečenia prepravy Packetou, od jej prevzatia od Odosielateľa do jej doručenia Prijemcovi, pokiaľ bola spôsobená:
 - Odosielateľom, Prijemcom, vlastníkom Zásielky, dopravcom v zmluvnom vzťahu s Odosielateľom, alebo osobou, ktorá manipulovala so Zásielkou pred jej odovzdaním v Mieste odoslania,
 - vadou Zásielky, jej prirodzenou povahou alebo jej obvyklým úbytkom,
 - poškodeným alebo nedostatočným obalom Zásielky, či nevhodným spôsobom balenia,
 - tým, že Odosielateľ odovzdal na prepravu Zásielku s obsahom tovaru vylúčeným z prepravy v zmysle týchto VOP,
 - neúplnou, nesprávnou či zavádzajúcou informáciou Odosielateľa o obsahu Zásielky a jej povahe.
 - c) nedodržanie lehoty dodania, ani inú následnú škodu, ktorá vznikne nedodržaním lehoty dodania.
- 10.5. Ak na Zásielke vznikla škoda v priebehu zabezpečenia prepravy treťou stranou – zmluvným dopravcom, tzn. od okamihu odovzdania Zásielky dopravcovi k preprave až do doručenia zásielky dopravcom do Miesta doručenia, náhradu škody rieši Packeta v súčinnosti s dopravcom.
- 10.6. Odosielateľ je zodpovedný za škodu spôsobenú Zásielkou alebo jej obsahom, ak ju Odosielateľ odovzdal k preprave v rozpore s týmito VOP. Odosielateľ je zodpovedný aj za škodu, ktorú týmto spôsobí tretím osobám.
- 10.7. Packeta nie je povinná Zásielku poistiť poistnou zmluvou. Túto povinnosť je možné dohodnúť len na základe samostatnej zmluvy medzi Packetou a Odosielateľom.
- 10.8. V prípade, že je Prijemca alebo Odosielateľ v omeškaní s vyzdvihnutím Zásielky, prechádza nebezpečenstvo za škodu na Prijemcu alebo Odosielateľa v okamihu, ktorý je začiatkom tohto omeškania.
- 10.9. Ak Odosielateľ odovzdáva Zásielku Packete prostredníctvom tretích osôb, prechádza zodpovednosť za škodu na Packetu až podaním Zásielky v Mieste odoslania.
- 10.10. Pri výplate náhrady škody sa postupuje v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na 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 Príjemca podaním reklamácie v zmysle Reklamačného poriadku, dostupného na 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 nahradzaných 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 výt'azok 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 ho hodnoty definovanej týmito VOP. Skutočná hodnota Zásielky je vo výške kúpnej ceny veci, ktorá je obsahom Zásielky. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.
- 11.4. Za **úbytok obsahu alebo zničenie časti obsahu Zásielky** poskytuje Packeta Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu časti obsahu Zásielky, ktorý predstavuje úbytok, alebo bol zničený. Skutočná hodnota je vo výške kúpnej ceny veci, ktorý predstavuje úbytok, alebo bol zničený. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.
- 11.5. Za **poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu Zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej vyzdvihnutí Príjemcom**, poskytuje Packeta Odosielateľovi náhradu škody podľa bodu 11.2. alebo 11.4. týchto VOP. Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu Zásielky vznikli pred vyzdvihnutím Zásielky Príjemcom, pričom reklamácia musí byť v zmysle Reklamačného poriadku uplatnená najneskôr nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí Zásielky Príjemcom.
- 11.6. Za poškodenie, stratu alebo zničenie Zásielky obsahujúcej dokumenty, alebo tovar vylúčený z prepravy v zmysle týchto VOP, 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 bola náhrada podľa bodov 11.2. až 11.4. priznaná, Odosielateľovi je zároveň vrátená cena za podanú Zásielku, príp. na základe dohody s Odosielateľom je poskytnutá preprava Zásielky zdarma v alikvotnej cene.
- 11.9. Odosielateľ je povinný umožniť 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 likvidovaná alebo prepravovaná na iné miesto.
- 11.10. Pokiaľ Odosielateľ poruší svoje povinnosti stanovené v Čl. 10 a Čl. 11 VOP, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá 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 nevyjadrí námietky voči Subsprostredkovateľovi v uvedenej lehote, je Z-POINT oprávnený



Subsprostredkovateľa poveriť spracovaním osobných údajov. Ak Packeta vyjadrí námietky voči povereniu Subsprostredkovateľa, Z-POINT nie je oprávnený poveriť Subsprostredkovateľa.

- 12.8. Pokiaľ Z-POINT zapojí Subsprostredkovateľa, aby spracúval osobné údaje, Z-POINT musí tomuto Subsprostredkovateľovi uložiť na základe zmluvy rovnaké povinnosti na ochranu osobných údajov, aké sú uvedené v Zmluve o spracúvaní osobných údajov a v Nariadení GDPR/Zákone. Ak nebude Subsprostredkovateľ plniť svoje povinnosti v oblasti ochrany údajov, zodpovedá 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:
- a) Informácie o spracovaní osobných údajov,
 - b) Informácie o spracovaní Cookies dát.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. V prípade uzatvorenia zmluvy s medzinárodným prvkom sa zmluvné strany výslovne dohodli, že právne vzťahy medzi nimi sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 13.2. Listové zásielky odoslané formou doporučenej listovej zásielky, sa považujú za doručené piatym dňom po ich odovzdaní prevádzkovateľovi poštových služieb na ich doručenie druhej zmluvnej strane.
- 13.3. Pokiaľ je akékoľvek ustanovenie VOP alebo ich časť považovaná z akéhokoľvek dôvodu za neplatnú, bude pre daný účel považovaná za vypustenú. Táto skutočnosť nemá vplyv na platnosť ostatných častí týchto VOP.
- 13.4. Tieto VOP sú dostupné na internetových stránkach www.packeta.sk. Packeta je oprávnená vykonať zmenu VOP, pričom je povinná oboznámiť s týmito zmenami Odosielateľa prostredníctvom internetových stránok www.packeta.sk, a to v dostatočnom časovom predstihu pred dátumom účinnosti zmeny, najmenej jeden mesiac.
- Odosielateľ je povinný priebežne, v dostatočných časových intervaloch sledovať internetové stránky Packety, oboznamovať sa s vykonanými zmenami VOP, a pokiaľ s niektorou zo zverejnených zmien nesúhlasí, je oprávnený zmluvu uzatvorenú s Packetou pred dátumom platnosti zmeny písomne vypovedať. V opačnom prípade sa má za to, že Odosielateľ sa s vykonanými zmenami oboznámil, súhlasí s nimi a sú pre neho odo dňa ich účinnosti záväzné.
- 13.5. Tieto VOP sú nedeliteľnou súčasťou každej Zmluvy, ktorú Packeta v zmysle týchto VOP uzatvára. VOP spĺňajú náležitosti poštových podmienok podľa Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách.
- 13.6. Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách, a Zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník.



Packeta