



Packeta

Obchodné podmienky služby Medzi Nami

(odosielanie zásielok cez mobilnú aplikáciu Packeta)

Účinnosť od 1.9.2022

Obsah

1. Všeobecné ustanovenia.....	2
2. Základné pojmy	3
3. Podmienky používania Aplikácie Packeta.....	4
4. Parametre Zásielok	6
5. Podanie Zásielky	9
6. Doručenie Zásielky	10
7. Vrátenie Zásielky	12
8. Dobierka.....	14
9. Prepočet meny	15
10. Odmena Packete.....	16
11. Zodpovednosť za škodu	16
12. Náhrada škody	18
13. Informácie o spracovaní osobných údajov	20
14. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov	21
15. Záverečné ustanovenia	21

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 obchodných podmienok, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.2. Tieto obchodné podmienky (ďalej len „OP“) upravujú obchodné a právne vzťahy medzi Packetou a odosielateľom zásielky (ďalej len „Odosielateľ“), za účelom dodania zásielky (ďalej len „Zásielka“). Zmluva vo vzťahu ku konkrétnej Zásielke alebo viacerým Zásielkam, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto OP, vzniká okamihom odoslania konkrétnej Zásielky alebo viacerých Zásielok v mobilnej aplikácii Packeta, pričom odoslaním konkrétnej Zásielky alebo viacerých Zásielok Odosielateľ potvrdzuje a súhlasí s týmito OP. Tieto OP ďalej tiež upravujú právne vzťahy medzi Packetou a tretími osobami, pokiaľ sa ich obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Packeta a Odosielateľom týkajú (napr. príjmom Zásielok).
- 1.3. Packeta sa Zmluvou zaväzuje Odosielateľovi, že mu v zmysle týchto OP zabezpečí dodanie Zásielky z miesta podania Zásielky Odosielateľom (ďalej len „Miesto odoslania“) do miesta dodania uvedeného v adrese (ďalej len „Miesto doručenia“). Odosielateľ si môže zvoliť krajinu Miesta odoslania a Miesta doručenia aj mimo územia Slovenskej republiky, v závislosti od ponuky zverejnenej v mobilnej aplikácii Packeta. Miestom odoslania a Miestom doručenia môže byť:
 - 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. Odosielateľ berie na vedomie, že poskytnutie služieb Packety podľa týchto OP je podmienené použitím mobilnej aplikácie Packeta (ďalej len „Aplikácia Packeta“). Aplikácia Packeta predovšetkým eviduje zmluvný vzťah s jednotlivými Odosielateľmi, elektronické dáta o Odosielateľoch a Zásielkach, ktoré sú predmetom dodania a eviduje informácie o stave a polohe Zásielok. Odosielateľ a Prijemca sú oprávnení do Aplikácie Packeta vstupovať. Podrobné podmienky používania Aplikácie Packeta sú definované v bode 3 týchto OP.
- 1.5. Odosielateľ je povinný za účelom registrácie v Aplikácii Packeta zadať svoju e-mailovú adresu, telefonický kontakt, meno a priezvisko, číslo bankového účtu pre prípad využitia doplnkovej služby Dobierka na poukázanie Dobierkovej sumy a splnením ďalších

inštalčných postupov v Aplikácii Packeta potvrdzuje tieto OP a prehlasuje, že sa oboznámil s ich obsahom, že s nimi súhlasí a prijíma ich. Odosielateľ je povinný za účelom odoslania Zásielky cez Aplikáciu Packeta vložiť elektronické dáta o Zásielke.

- 1.6. Odosielateľ je oprávnený využiť len služby ponúkané Aplikáciou Packeta pri podaní Zásielky. OP upravujú tiež služby, ktoré nemusia byť vždy aktuálne dostupné.
- 1.7. Zásielky vybrané a distribuované prostredníctvom Packety sú označované logom Packety.

2. Základné pojmy

- 2.1. **„Odosielateľ“** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, 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.
- 2.2. **„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.
- 2.3. **„Podávateľ“** je osoba, ktorá v mene Odosielateľa odovzdá Packete Zásielku za účelom jej prevzatia do prepravy a dodania Prijemcovi.
- 2.4. **„Z-POINT“** je miesto, na ktorom Packeta zabezpečí výdaj Zásielok Prijemcovi a vybratie Zásielky od Odosielateľa prostredníctvom zmluvných partnerov, dostupné počas otváracích hodín zmluvného partnera (informácie o otváracích hodinách na www.packeta.sk).
- 2.5. **„Z-BOX“** je samoobslužné automatizované výdajné a podacie miesto Packety, dostupné spravidla 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- 2.6. **„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 Mieste odoslania sa za podanie Zásielky považuje konkrétny čas vyzdvihnutia Zásielky kuriérom Packety v Mieste odoslania, ktorý zabezpečí odovzdanie Zásielky pre jej ďalšie spracovanie a prepravu. Informáciu o konkrétnom čase vyzdvihnutia Zásielky kuriérom Packety poskytne prevádzkovateľ príslušného Miesta odoslania.
- 2.7. **„Dobierka“** je doplnková služba, pri ktorej Packeta zabezpečí na základe pokynov Odosielateľa vyinkasovanie dobierkovej sumy pred vydaním Zásielky Prijemcovi.
- 2.8. **„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.



- 2.9. **„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 v Cenníku služby Medzi nami..
- 2.10. **„Overenie veku 18+“** - je doplnková služba, ktorú môže využiť Odosielateľ v prípade, ak je pred vydaním Zásielky potrebné overiť plnoletosť Príjemcu alebo osoby oprávnenej na vyzdvihnutie Zásielky v mene Príjemcu. Plnoletosť Príjemcu alebo osoby oprávnenej na vyzdvihnutie Zásielky v mene Príjemcu, sa overuje na základe predloženého občianskeho preukazu Príjemcu alebo iného dokladu totožnosti. 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 Príjemcu) poveruje Packetu (ako sprostredkovateľa osobných údajov Príjemcu) k tomu, že obsluha Z-POINTu je oprávnená zaznamenať meno, priezvisko a posledné 4 číslice z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti Príjemcu alebo osoby oprávnenej na vyzdvihnutie Zásielky v mene Príjemcu, Miestom doručenia pre Zásielky so službou Overenie veku 18+ sú výhradne Z-POINTy v Českej republike, Slovenskej republike, a Maďarsku. 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 môžu byť predmetom predaja len plnoletým osobám (najmä, nie však výlučne alkoholické nápoje a tabakové výrobky).
- 2.11. **„Služby Packety“** zahŕňajú všetky úkony a služby súvisiace s dodaním Zásielky, predovšetkým zabezpečenie vybratia Zásielky od Odosielateľa a jej dodanie do Miesta doručenia, informovanie Príjemcu o uložení Zásielky, vydanie Zásielky Príjemcovi a zabezpečenie vyinkasovania Dobierkovej sumy podľa objednávky a pokynov Odosielateľa.
- 2.12. **„Vratka“** je Zásielka vrátená späť Odosielateľovi z dôvodu, že ju nebolo možné doručiť na adresu Príjemcu, nebola vyzdvihnutá Príjemcom na Z-POINTe/v Z-BOXe alebo bola Príjemcom odmietnutá.
- 2.13. **„Všeobecné obchodné podmienky Packety“** sú všeobecné obchodné podmienky, ktoré vydala Packeta a ktoré upravujú obchodné a právne vzťahy medzi Packetou a odosielateľom, ktorým je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, konajúca v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

3. Podmienky používania Aplikácie Packeta

- 3.1. Aplikácia Packeta je v zmysle autorského zákona autorským dielom a výkon akýchkoľvek majetkových práv k Aplikácii Packeta prináleží spoločnosti Zásilkovna s.r.o., so sídlom Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, IČ 28408306, zapísanej v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, sp. zn.: C 139387 (ďalej len „Zásilkovna“).

Spoločnosť Packeta je na základe osobitnej zmluvy uzatvorenej so Zásilkovna oprávnená prevádzkovať Aplikáciu Packeta na Slovensku, a tieto podmienky používania Aplikácie Packeta tak upravujú obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Packeta a používateľom Aplikácie Packeta.

- 3.2. Aplikácia Packeta je určená pre zariadenia s operačným systémom Android 5 a vyššie, alebo iOS 11 a vyššie, je prístupná stiahnutím z AppStore alebo z Google Play a/alebo ďalšími spôsobmi, o ktorých rozhodne Zásilkovna.
- 3.3. Aplikácia Packeta je softwarový nástroj - mobilná aplikácia, ktorý 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 vyzdvihnutia Zásielky,
 - f) predĺženie lehoty na vyzdvihnutie Zásielky,
 - g) generovanie hesla pre vyzdvihnutie Zásielok,
 - h) sledovanie archívu Zásielok,
 - i) odovzdávanie informácií v podobe notifikácií.

V zmysle týchto OP sú vyššie uvedené funkcie označované spoločným pojmom „Funkcionality“, používateľom Funkcionalít Aplikácie Packeta môže byť Odosielateľ aj Prijemca (ďalej len „Používateľ“).

- 3.4. Odosielateľ súhlasom s týmito OP získava licenciu na používanie Aplikácie Packeta (ďalej len „Licencia“), a to za podmienok uvedených v bode 3.5 týchto OP.
- 3.5. Pre používanie Aplikácie Packeta platia nasledujúce práva a povinnosti:
 - a) Zásilkovna udeľuje Používateľovi nevýhradnú licenciu k používaniu Aplikácie Packeta v rozsahu a za podmienok uvedených v užívateľskom prostredí Aplikácie Packeta,
 - b) Zásilkovna je oprávnená po uplynutí doby licencie znepřístupniť užívateľský účet Používateľa,
 - c) Používateľ nie je oprávnený zriadiť si viac ako jeden užívateľský účet,
 - d) Používateľ nemá právo udeliť tretej osobe podlicenciu k používaniu Aplikácie Packeta,
 - e) Zásilkovna má právo kedykoľvek Aplikáciu Packeta (alebo jej časť) zmeniť a v prípade porušovania podmienok Licencie či právnych predpisov Používateľom, následne Aplikáciu Packeta znepřístupniť,
 - f) používanie Aplikácie Packeta môže Používateľ kedykoľvek ukončiť jednoduchým odinštalovaním zo zariadenia, v ktorom je Aplikácia Packeta stiahnutá. Používateľ

nemá nárok na akúkoľvek náhradu zo strany Zásilkovna v súvislosti s užívaním a/alebo odinštalovaním Aplikácie Packeta,

- g) Používateľ má právo na používanie Aplikácie Packeta za týchto OP, v aktuálnej verzii dostupnej v AppStore alebo v Google Play. Používateľ súhlasí s tým, že do aktualizácií nebude zasahovať ani im nebude brániť,
- h) Používateľ sa zaväzuje používať Aplikáciu Packeta tak, aby nikomu nevznikla škoda,
- 3.6. Zásilkovna má právo kedykoľvek v primeranom rozsahu zmeniť alebo doplniť podmienky používania Aplikácie Packeta, a to najmä z dôvodu zmien právnych predpisov, technologických zmien ovplyvňujúcich funkcie Aplikácie Packeta, alebo nakladanie s dátami či osobnými údajmi Používateľov, tiež z dôvodu rozšírenia alebo zmien Aplikácie Packeta, alebo zavedenia nových služieb.
- 3.7. Zásilkovna má právo v rámci Aplikácie Packeta zobrazovať Používateľom reklamné texty a bannery. V súvislosti so zobrazovaním reklamných textov a bannerov nespracúva osobné údaje Používateľov a rovnako tak nedochádza ani k inému sledovaniu aktivity Používateľov, vrátane profilovania. Zobrazovanie reklamných textov a bannerov nie je založené a ani ovplyvnené preferenciami alebo aktivitou jednotlivých Používateľov v rámci Aplikácie Packeta.

4. Parametre Zásielok

- 4.1. Zásielky musia spĺňať nasledujúce parametre:

Parametre Zásielok	Zásielky na výdajné miesta (Z-POINTy)		Zásielky do Z-BOXov
	Štandardné	Nadrozmerne	
Max. hmotnosť Zásielky	5 kg	10 kg	5 kg
Min. rozmery Zásielky	10 x 7 x 1 cm	10 x 7 x 1 cm	10 x 7 x 1 cm
Max. rozmer najdlhšej strany	50 cm	120 cm	Podľa veľkosti schránok: S (45 x 8 x 61 cm) M (45 x 17 x 61 cm) L (45 x 36 x 61 cm)
Max. súčet všetkých troch strán	120 cm	150 cm	
Max. výška Dobierkovej sumy	200 EUR 5 000 Kč / 70 000 HUF / 1 000 RON	200 EUR 5 000 Kč / 70 000 HUF / 1 000 RON	200 EUR 5 000 Kč / 70 000 HUF / 1 000 RON
Maximálna výška poistenia (hodnota tovaru)	200 EUR 5 000 Kč / 70 000 HUF / 1 000 RON	200 EUR 5 000 Kč / 70 000 HUF / 1 000 RON	200 EUR 5 000 Kč / 70 000 HUF / 1 000 RON

Odosielateľ je zodpovedný za dodržanie všetkých vyššie uvedených parametrov. V prípade, že Zásielka presiahne stanovené parametre, je vrátená na Miesto odoslania,

o čom je Odosielateľ notifikovaný v Aplikácii Packeta. V takom prípade sa odmena za uskutočnenie prepravy a služby s tým súvisiace Odosielateľovi nevracia.

- 4.2. Z dodania sú vylúčené nasledujúce Zásielky, pričom Odosielateľ nie je oprávnený ich odovzdať k preprave:
- a) obsahujúce tovar v hodnote vyššej ako je definované v bode 4.1. týchto OP. Pokiaľ hodnota tovaru v Zásielke bude presahovať hodnotu uvedenú v bode 4.1. týchto OP, berie Odosielateľ na vedomie, že Packeta zodpovedá za škodu len do hodnoty uvedenej v bode 4.1. týchto OP. 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 a prekursor, 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 OP. V prípade, že Packeta vopred písomne odsúhlasí prijatie takejto Zásielky, zaväzuje sa Odosielateľ uhradiť poplatok podľa platného Cenníka služby Medzi nami pre Zásielky nespĺňajúce podmienky OP,



- k) tvar Zásielky netvorí homogénny celok v tvare kvádra alebo kocky, prípadne obálky; viac balíkov či krabíc spolu zviazaných či spojených, vydávaných za jednu Zásielku,
 - l) obsahujúce originály osobných dokladov (napr. rodný list, občiansky preukaz), originály dokladov od motorových vozidiel (napr. technický preukaz), originály dokumentov obsahujúcich dôverné a citlivé informácie (napr. zdravotná dokumentácia, účtovné doklady), ceniny (peniaze v hotovosti, výherné losy, 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,
 - s) vecí alebo tovarov, ktorých obeh je obmedzený alebo zakázaný,
 - t) vylúčené všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.3. Packeta nie je povinná prevziať Zásielky, ktoré nespĺňajú parametre podľa bodu 4.1 týchto OP, alebo sú v zmysle týchto OP z prepravy vylúčené podľa bodu 4.2 týchto OP. Za obsah Zásielky zodpovedá Odosielateľ. Otvárať Zásielku a skúmať jej obsah je Packeta oprávnená len v prípadoch podľa bodu 7.4. týchto OP.
- 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 OP, alebo je v zmysle týchto OP z prepravy vylúčená. Výška poplatku je stanovená v Cenníku služby Medzi nami.
- 4.5. Packeta je oprávnená odstúpiť od Zmluvy s Odosielateľom v prípade, ak Odosielateľ odovzdá k preprave Zásielky, ktoré:
- a) nespĺňajú parametre definované týmito OP, a/alebo
 - b) sú v zmysle týchto OP z prepravy vylúčené.
- 4.6. V prípade, že Odosielateľ odovzdá Packete Zásielku nespĺňajúcu parametre definované týmito OP alebo je v zmysle týchto OP z prepravy vylúčená, Packeta má právo odstúpiť od Zmluvy. V prípadoch uvedených v prvej vete tohoto bodu OP sa odmena za uskutočnenie prepravy a služby s tým súvisiace Odosielateľovi nevracia. Ak Odosielateľ odovzdá Packete na prepravu Zásielku, ktorá nespĺňa parametre definované týmito OP alebo je

v zmysle týchto OP z prepravy vylúčená, Packeta nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá vznikla v súvislosti so Zásielkou. Odosielateľ je povinný uhradiť Packete vzniknutú škodu (predovšetkým náklady spojené s uskladnením Zásielky do jej prevzatia Odosielateľom).

- 4.7. Za vnútorný obsah a úpravu Zásielky zodpovedá výlučne Odosielateľ. Odosielateľ je povinný Zásielku zabalíť 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 dokument „Desatoro bezpečnej prepravy zásielok“, dostupný na www.packeta.sk.

5. Podanie Zásielky

- 5.1. Odosielateľ vloží elektronické dáta o Zásielke do Aplikácie Packeta a uhradí odmenu Packete podľa bodu 10 týchto OP. Aplikácia automatizovane vygeneruje 6-miestny kód, ktorý je kombináciou číslíc a písmen (ďalej len „Kód“) a ktorý slúži k vytvoreniu prepravného štítku Zásielky na Z-POINTE (tzn. v Mieste odoslania).
- 5.2. Odosielateľ je povinný v Aplikácii Packeta uviesť správne, úplné a zrozumiteľné údaje identifikujúce predovšetkým:
- a) Odosielateľa Zásielky,
 - b) Prijemcu Zásielky, vrátane mobilného telefonického kontaktu a e-mailu,
 - c) výšku Poistenia, tzn. hodnotu Zásielky (pokiaľ nie je výška Poistenia určená, považuje sa za hodnotu Zásielky čiastka poistenia, ktorá je v základnej cene Zásielky podľa platného Cenníka služby Medzi nami),
 - d) výšku Dobierkovej sumy a číslo bankového účtu Odosielateľa, na ktorý má byť poukázaná vybraná Dobierková suma v prípade, ak sa jedná o Zásielku so službou Dobierka;
 - e) v prípade, ak Odosielateľ využije službu Overenie veku 18+, túto službu označí v Aplikácii Packeta.
- 5.3. Odosielateľ odovzdá Zásielku zabalenú podľa podmienok definovaných v bode 4.7. na ktoromkoľvek Z-POINTE označenom ako „Podacie miesto“ (informácie o aktuálnych možných Podacích miestach sú dostupné v Aplikácii Packeta), pri odovzdaní uvedie Kód. Obsluha Z-POINTU Zásielku prevezme a označí prepravným štítkom vytlačeným pomocou zadaného Kódu. Prevzatie Zásielky Packetou je potvrdené notifikáciou v Aplikácii Packeta a doručením e-mailu o potvrdení prijatia Zásielky Odosielateľovi. Pokiaľ nie je prevzatie Zásielky Packetou potvrdené notifikáciou v Aplikácii Packeta podľa predchádzajúcej vety tohto bodu OP, nie je možné následne reklamovať podanie Zásielky na Z-POINTE. Zodpovednosť za škodu na Zásielke prechádza na Packetu až prevzatím Zásielky na Z-

POINTe podľa tohto bodu (tzn. jej prevzatím obsluhou Z-POINTU a súčasným potvrdením prevzatia notifikáciou v Aplikácii Packeta).

- 5.4. Odosielateľ zodpovedá za kontrolu správneho označenia Zásielky prepravným štítkom, ktoré vykonala obsluha Z-POINTu podľa bodu 5.3. týchto OP, tzn. že:
- je prítomný na Z-POINTe počas zadávania Kódu do Informačného systému Packety a označenia Zásielky prepravným štítkom,
 - po označení Zásielky prepravným štítkom obsluhou Z-POINTu skontroluje správnosť prepravného štítku.

Ak Odosielateľ podáva viac Zásielok naraz, je povinný si prepravné štítky na Zásielky nalepiť sám, obsluha Z-POINTu prepravné štítky len vytlačí. Tiež je povinný si skontrolovať, či každú Zásielku označil správnym prepravným štítkom.

Ak Odosielateľ podáva Zásielky prostredníctvom tretích osôb, povinnosť kontroly prechádza na osobu, ktorá Zásielku odovzdáva za Odosielateľa obsluhu Z-POINTu.

- 5.5. Odosielateľ môže zrušiť prepravu Zásielky pred jej odovzdaním na Z-POINTe, a to požiadavkou realizovanou cez Zákaznícky servis Packety. Objednávka prepravy Zásielky je tiež automaticky zrušená v prípade, ak nebude Zásielka odovzdaná na Z-POINTe do piatich (5) kalendárnych dní odo dňa, kedy Odosielateľ vložil elektronické dáta o Zásielke do Aplikácie Packeta. V takom prípade bude odmena Packety uhradená v zmysle bodu 10 týchto OP vrátená Odosielateľovi na bankový účet, z ktorého platba prebehla.

6. Doručenie Zásielky

- 6.1. Miestom doručenia a vyzdvihnutia Zásielky Prijemcom môže byť:
- adresa Z-POINTu alebo Z-BOXu,
 - adresa Prijemcu.
- 6.2. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu Z-POINTu platí nasledovné:
- Prijemca Zásielky je o uložení Zásielky na Z-POINTe informovaný e-mailom, prípadne aj SMS notifikáciou a/alebo prostredníctvom Aplikácie Packeta. 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,
 - 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 možnosť predĺžiť si lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky až na 21 kalendárnych dní, a to priamo v Aplikácii Packeta alebo cez webovú stránku www.packeta.sk v časti – „Sledovať zásielku“. 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. Informáciu

o skrátení lehoty pre vyzdvihnutie Zásielky Packeta zverejní na svojej webovej stránke www.packeta.sk v časti „Blog“.

- c) 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); ak Odosielateľ využil službu Overenie veku 18+ je preukázanie totožnosti Prijemcu alebo jeho zástupcu (za predpokladu, že zástupca Prijemcu preukáže aj znalosť hesla) občianskym preukazom alebo iným dokladom totožnosti povinné,
 - v prípade Zásielky so službou Dobierka uhradí plnú výšku Dobierkovej sumy jedným zo spôsobov v zmysle týchto OP (napr. v hotovosti, online cez platobnú bránu, platobnou kartou),
- d) na požiadanie vydá Packeta Prijemcovi Potvrdenie o prevzatí Zásielky,
- e) 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. Adresa náhradného Z-POINTu je Prijemcovi oznámená prostredníctvom notifikácie v zmysle písm. a) tohto bodu OP.

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

- a) Prijemca 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 spája pomocou Bluetooth, ďalšie pokyny na otvorenie príslušnej schránky sú dostupné priamo v Aplikácii Packeta,
 - 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 Prijemcovi pridelené a zaslané zo strany Packety výlučne za účelom vyzdvihnutia Zásielky a Prijemca je povinný ho chrániť pred zneužitím,
- c) Prijemca je povinný vyzdvihnúť si Zásielku do 2 kalendárnych dní odo dňa jej vloženia do Z-BOXu, inak sa Zásielka vráti Odosielateľovi. Prijemca má spravidla možnosť predĺžiť si lehotu pre vyzdvihnutie Zásielky v Z-BOXe o 1 kalendárny deň, a to priamo v Aplikácii Packeta alebo cez webovú stránku www.packeta.sk v časti - „Sledovať zásielku“.
- 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 priamo v Z-BOXe nie je možná),

- e) Zásielku môže zo Z-BOXu vyzdvihnúť Prijemca, alebo jeho zástupca po splnení podmienok definovaných v písm. b) až d) tohto bodu OP,
 - 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) alebo v ňom nie je voľné miesto pre vloženie Zásielky. 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. Adresa náhradného Z-BOXU/Z-POINTu je Prijemcovi oznámená prostredníctvom notifikácie v zmysle písm. a) tohto bodu OP.
- 6.4. Pre vyzdvihnutie Zásielky doručovanej na adresu Prijemcu prostredníctvom kuriéra Packety alebo iného zmluvného dopravcu, platia podmienky konkrétneho dopravcu, ktorý zabezpečuje doručovanie Zásielky. Spravidla platí nasledovné:
- a) doručovanie Zásielky je oznámené telefonicky alebo SMS notifikáciou alebo e-mail notifikáciou,
 - b) vyzdvihnutie Zásielky prebieha u kuriéra Packety alebo iného zmluvného dopravcu,
 - c) v prípade nezastihnutia Prijemcu na adrese Prijemcu, 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 dopravcu,
 - d) Zásielku môže u kuriéra Packety alebo zmluvného dopravcu vyzdvihnúť Prijemca, 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 zmluvným dopravcom,
 - f) potvrdenie vyzdvihnutia Zásielky Prijemcom môže byť realizované aj elektronicky.
- 6.5. Zásielky sú doručované v rámci Lehoty dodania definovanej v Cenníku služby Medzi nami. 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 prostredníctvom Aplikácie Packeta, alebo na stránke www.packeta.sk v časti – Sledovať zásielku.

7. Vrátenie Zásielky

- 7.1. Ak v zmysle týchto OP nie je možné doručiť Zásielku na adresu Prijemcu, alebo Zásielka nebola Prijemcom vyzdvihnutá na Z-POINTe/v Z-BOXe v stanovenej alebo predĺženej lehote, prípadne bola Prijemcom odmietnutá, je vrátená Odosielateľovi ako Vratka, a to

vždy na Z-POINT, na ktorom bola Zásielka podaná. Odosielateľ je povinný vyzdvihnúť si Vratku v lehote 7 kalendárnych dní od oznámenia o jej doručení na Z-POINT, príp. v ním predĺženej lehote 21 kalendárnych dní v zmysle týchto OP. V prípade, ak je Z-POINT dočasne zatvorený (napr. z dôvodu dovolenky), Vratka sa nepresmeruje na iný Z-POINT, je potrebné využiť predĺženie lehoty na vyzdvihnutie Zásielky a vyzdvihnúť Vratku po opätovnom otvorení Z-POINTu.

7.2. Pokiaľ sa nepodarí vrátiť Odosielateľovi Vratku spôsobom podľa týchto OP, Packeta zabezpečí jej uskladnenie na náklady Odosielateľa, najdlhšie však po dobu 21 kalendárnych dní. Uskladnenie je spoplatnené podľa platného Cenníka služby Medzi nami. Packeta môže podľa vlastného uváženia 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 podľa bodu 7.2 OP.

Ak Odosielateľ alebo Príjemca počas úložnej lehoty požiadajú o vydanie uloženej Zásielky e-mailom na e-mailovú adresu 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 podania,
- d) číslo Zásielky - ak je známe.

Packeta zašle uloženú Zásielku Odosielateľovi/Príjemcovi na ním určený Z-POINT.

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 OP za nebezpečnú, ktorej odovzdanie k preprave nie je dovolené alebo vec, ktorá je z prepravy vylúčená podľa týchto OP,
- 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 osobitným 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 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 Packeta zabezpečí zničenie Vratky. Packeta je oprávnená zabezpečiť zničenie Zásielky alebo jej časti i pred ukončením lehôt stanovených týmito OP, pokiaľ je to nevyhnutné pre zabezpečenie ochrany zdravia ľudí.

8. Dobierka

- 8.1. U Zásielok, ktoré chce Odosielateľ zasielať so službou Dobierka, vyznačí v Aplikácii Packeta výšku Dobierkovej sumy a číslo bankového účtu, na ktoré má byť Dobierková suma poukázaná. Packeta určenú Dobierkovú sumu vyinkasuje od Prijemcu a prevedie na bankový účet zadaný Odosielateľom.

- 8.2. 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 služby Medzi nami; ďalšie podmienky úhrady Dobierkovej sumy platobnou kartou upravujú Podmienky pre úhradu Dobierkovej sumy platobnou kartou, dostupné na www.packeta.sk,
- 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.

- 8.3. Dobierková suma je od Prijemcu vybratá v mene krajiny, v ktorej je Miesto doručenia Zásielky a pripísaná na bankový účet Odosielateľa v mene krajiny odoslania. K pripísaniu Dobierkovej sumy tak môže dochádzať bez konverzie alebo s konverziou podľa bodu 9 týchto OP (konverzia = prepočet mien v súvislosti s inkasovaním a výplatou Dobierkovej sumy).

- 8.4. Dobierková suma vyinkasovaná v Slovenskej republike a v Českej republike bude Odosielateľovi poukázaná do desiatich (10) pracovných dní, odo dňa vyinkasovania Dobierkovej sumy od Prijemcu, pokiaľ je Dobierková suma poukazovaná na bankový účet Odosielateľa v rámci štátu, v ktorej bola vybraná. Ak je Dobierková suma poukazovaná na bankový účet Odosielateľa v inom štáte, ako bola vyinkasovaná, táto lehota môže byť predĺžená na pätnásť (15) pracovných dní.

Bankové poplatky za prípadné cezhraničné transakcie idú na ťarchu Odosielateľa.

Packeta nie je v omeškaní, pokiaľ v tejto lehote bude čiastka Dobierkovej sumy odpísaná z bankového účtu Packety v prospech účtu určeného Odosielateľom.

- 8.5. Všetky náklady a poplatky (pokiaľ vzniknú) spojené s bankovými transakciami a prevodom Dobierkovej sumy hradí Odosielateľ.

9. Prepočet meny

- 9.1. K **pripísaniu Dobierkovej sumy bez prepočtu meny (bez konverzie) dochádza**, ak Miesto odoslania a Miesto doručenia Zásielky sú v rovnakej krajine. Dobierková suma sa pripisuje na bankový účet Odosielateľa vedený v mene krajiny odoslania.

Príklad: Zásielka podaná aj doručená na Slovensku, ak Odosielateľ zadal bankový účet v EUR vedený v banke na Slovensku.

- 9.2. K **pripísaniu Dobierkovej sumy s prepočtom meny (s konverziou) dochádza**, ak Miesto odoslania a Miesto doručenia Zásielky sú v rôznych krajinách. Dobierková suma sa pripisuje na bankový účet Odosielateľa vedený v mene krajiny odoslania.

Príklady: Zásielka podaná na Slovensku a doručená v Českej republike, ak Odosielateľ zadal bankový účet v EUR vedený v banke na Slovensku.

- 9.3. Dobierková suma po prepočte meny (po konverzii) je zobrazená v Aplikácii Packeta po jej zadaní.
- 9.4. Pre výpočet Dobierkovej sumy, ktorá podlieha prepočtu meny (konverzii), platí nasledovné:
- pre menu **EUR do CZK**: kurz ČSOB* znížený o 1%, platný v deň podania Zásielky
 - pre menu **CZK do EUR**: kurz ČSOB* znížený o 1%, platný v deň podania Zásielky
 - pre menu **HUF do EUR**: kurz ECB** znížený o 4%, platný v deň podania Zásielky
 - pre menu **RON do EUR**: kurz ECB** znížený o 4%, platný v deň podania Zásielky.

*ČSOB = [Československá obchodní banka](https://www.csob.cz/portal/lide/kurzovni-listek), a. s., IČ: 00001350, so sídlom Praha 5, Radlická 333/150, PSČ 15057, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn.: BXXXVI 46, <https://www.csob.cz/portal/lide/kurzovni-listek>

*ECB - Európska centrálna banka, <https://www.nbs.sk/sk/statisticke-udaje/kurzovy-listok/denny-kurzovy-listok-ecb>

10. Odmena Packete

- 10.1. Odosielateľ sa zaväzuje uhradiť Packete odmenu za:
- obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky;
 - všetky ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace, ktoré sú uvedené v týchto OP.
- Výška odmeny je stanovená Cenníkom služby Medzi nami platným v deň vloženia elektronických údajov o Zásielke do Aplikácie Packeta. Cenník služby Medzi nami je dostupný priamo v Aplikácii Packeta a na www.packeta.sk.
- 10.2. Pre stanovenie odmeny za obstaranie a/alebo realizáciu prepravy Zásielky sú rozhodujúcim kritériom predovšetkým:
- parametre Zásielky,
 - typ služby (doručenie na Z-POINT, do Z-BOXu, alebo na adresu Prijemcu),
 - promo kód (kód na zľavu, ktorý vydáva Packeta),
 - krajina určenia.
- 10.3. Nárok Packety na úhradu odmeny v zmysle týchto OP vzniká podaním Zásielky v Mieste odoslania.
- 10.4. Odosielateľ je povinný uhradiť Packete odmenu pred odovzdaním Zásielky na Z-POINTe, a to prostredníctvom platobnej brány v Aplikácii Packeta pri vložení elektronických dát o Zásielke do Aplikácie Packeta. Prenos je šifrovaný a bezpečný. Číslo platobnej karty si Odosielateľ môže v nastavení svojho účtu v Aplikácii Packeta uložiť i pre ďalšie platby. Pre platbu online musí byť platobná karta vydaná v EÚ.
- 10.5. Úhrada odmeny bude Odosielateľovi potvrdená v Aplikácii Packeta a zároveň e-mailom.
- 10.6. Ak bola preprava Zásielky zrušená v zmysle bodu 5.5. týchto OP, odmena Packety je vrátená Odosielateľovi na bankový účet, z ktorého platba prebehla.
- 10.7. V prípade Vratky sa odmena za uskutočnenie prepravy a služby s tým súvisiace Odosielateľovi nevracia.
- 10.8. Packeta si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny cien v Cenníku služby Medzi nami doručovania. Zmenu cien je Packeta povinná oznámiť Odosielateľovi najneskôr v deň, kedy nový Cenník služby Medzi nami nadobudne účinnosť, a to prostredníctvom Aplikácie Packeta a zverejnením na www.packeta.sk.

11. Zodpovednosť za škodu

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

- 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,
- f) straty Zásielky.

Packeta zodpovedá Odosielateľovi za škodu podľa písm. a) až f) za podmienky, že škoda vznikla v čase zabezpečenia prepravy Zásielky, a to od vybratia Zásielky od Odosielateľa podľa bodu 5.3. týchto OP na Mieste odoslania do doručenia Zásielky Prijemcovi alebo vrátenia späť Odosielateľovi a tiež za podmienky, že škoda bola preukázaná a uplatnená v lehote do 6 (šiestich) mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybratia Zásielky; inak toto právo zanikne.

- 11.2. Packeta zodpovedá Odosielateľovi za vzniknutú škodu len do výšky uvedenej v bode 4.1 týchto OP.
- 11.3. Packeta zodpovedá Odosielateľovi len za skutočnú škodu, ktorá vznikla na Zásielke v čase zabezpečenia prepravy, ktorým sa rozumie čas od vybratia Zásielky od Odosielateľa podľa bodu 5.3. týchto OP na Mieste odoslania do doručenia Zásielky Prijemcovi alebo vrátenia späť Odosielateľovi. Skutočnou škodou sa rozumie čiastka, o ktorú sa zmenšila hodnota Zásielky. Hodnota Zásielky je určená kúpnu cenou veci, ktorá je obsahom Zásielky.
- 11.4. 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 prevzatia od Odosielateľa alebo Podávateľa do jej odovzdania Prijemcovi, pokiaľ bola spôsobená:
 - Odosielateľom, Prijemcom, Podávateľom,
 - 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 OP,
 - 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.

- 11.5. Ak na Zásielke vznikla škoda v čase zabezpečenia prepravy treťou stranou – zmluvným dopravcom, tzn. od okamihu odovzdania Zásielky zmluvnému dopravcovi k preprave až do doručenia Zásielky zmluvným dopravcom do Miesta doručenia, náhradu škody rieši Packeta v súčinnosti so zmluvným dopravcom.
- 11.6. Odosielateľ je zodpovedný za škodu spôsobenú Zásielkou alebo jej obsahom, ak ju Odosielateľ odovzdal k preprave v rozpore s týmito OP. Odosielateľ je zodpovedný aj za škodu, ktorú týmto spôsobí tretím osobám.
- 11.7. Packeta nie je povinná Zásielku poistiť poistnou zmluvou. O poistenie Zásielky môže požiadať Odosielateľ v Aplikácii Packeta.
- 11.8. 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.
- 11.9. Ak Odosielateľ odovzdáva Zásielku Packete prostredníctvom tretích osôb, prechádza zodpovednosť za škodu na Packetu až podaním Zásielky v Mieste odoslania.
- 11.10. Pri výplate náhrady škody sa postupuje v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na www.packeta.sk.

12. Náhrada škody

- 12.1. Ak Odosielateľovi vznikla škoda, za ktorú v zmysle týchto OP 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.
- 12.2. 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 výťažok 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.
- 12.3. Za **stratu a zničenie Zásielky** poskytuje Packeta Odosielateľovi náhradu škody, ktorá predstavuje skutočnú hodnotu Zásielky, najviac však do hodnoty definovanej týmito OP.

Skutočnou hodnotou Zásielky sa rozumie kúpna cena veci, ktorá je obsahom Zásielky. Výška škody je preukazovaná dokladmi v zmysle Reklamačného poriadku.

- 12.4. 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.
- 12.5. Za **poškodenie Zásielky alebo časti jej obsahu, ktoré nebolo zrejmé pri jej vyzdvihnutí Prijemcom**, poskytuje Packeta Prijemcovi náhradu škody podľa bodu 11.2 a 11.3 týchto OP. Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie Zásielky alebo časti jej obsahu vzniklo 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 OP 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 OP vyplatená Prijemcovi, Packeta ho o tejto skutočnosti notifikuje a Odosielateľ má nárok na náhradu škody zníženú o sumu vyplatenú Prijemcovi.
- 12.6. Za poškodenie, stratu alebo zničenie Zásielky obsahujúcej dokumenty poskytuje Packeta Odosielateľovi náhradu škody, vo výške ceny za podanú Zásielku.
- 12.7. Za nepripísanie vyinkasovanej dobierkovej sumy na účet Odosielateľa v zmysle týchto OP, poskytuje Packeta náhradu vo výške Dobierkovej sumy uvedenej pri podaní Zásielky.
- 12.8. Ak Packeta uznala náhradu v zmysle týchto OP, Odosielateľovi je zároveň vrátená cena za podanú Zásielku.
- 12.9. 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.
- 12.10. Pokiaľ Odosielateľ poruší svoje povinnosti stanovené v bodoch 11 a 12 týchto OP, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Packeta, nevznikla.

13. Informácie o spracovaní osobných údajov

- 13.1. 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“).
- 13.2. Packeta na účely plnenia zmluvy uzatvorenej s Odosielateľom spracúva osobné údaje Odosielateľa a/alebo Prijemcu, a to v prípade ak Odosielateľ a/alebo Prijemca sú fyzickými osobami.
- 13.3. Packeta zabezpečí Odosielateľovi prístup do Aplikácie Packeta, v ktorej je umiestnená databáza určená pre zhromažďovanie osobných údajov za účelom poskytovania Služieb. Prístup bude sprístupnený Odosielateľovi iba v nevyhnutnom rozsahu na plnenie Služieb Packety
- 13.4. Osobné údaje podľa bodu 13.2 OP 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.
- 13.5. Packeta má s každým Z-POINTom uzatvorenú Zmluvu o spracovaní osobných údajov (ďalej len „Zmluva o spracovaní osobných údajov“).
- 13.6. Z-POINT je oprávnený poveriť spracovaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa (ďalej len „Subsprostredkovateľ“), pričom je povinný o tomto Subsprostredkovateľovi Packetu písomne vopred upovedomiť.
- 13.7. Packeta je oprávnená podať námietky voči určeniu Subsprostredkovateľa v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia písomného upovedomia podľa bodu 13.6 týchto OP 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.
- 13.8. 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.
- 13.9. Packeta môže v Aplikácii Packeta alebo v súvislosti s jej používaním spracúvať aj ďalšie osobné údaje. Viac informácií o spracúvaní osobných údajov je dostupných na www.packeta.sk:
 - a) Informácie o spracovaní osobných údajov,

b) Informácie o spracovaní Cookies dát.

14. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

14.1. V prípade, že dôjde medzi Packeta a Odosielateľom a/alebo Prijemcom, ktorý je spotrebiteľom k vzniku sporu, ktorý sa nepodarí vyriešiť ani vzájomnou dohodou oboch strán, môže Odosielateľ alebo Prijemca, ktorý je spotrebiteľom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov. V prípade sporov, týkajúcich sa poštových služieb poskytovaných Packetou je subjektom ARS Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

15. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že tieto OP sa nevzťahujú na právne vzťahy medzi Packetou a odosielateľom, ktorým je podnikateľský subjekt konajúci v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len „Podnikateľ“). Na právne vzťahy medzi Packetou a Podnikateľom sa vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky Packety. V prípade, ak má Podnikateľ záujem využívať služby Packety, odporúčame registrovať sa cez webovú stránku www.packeta.sk v sekcii „Pre podnikateľov“.
- 15.2. V prípade uzavretia zmluvy s medzinárodným prvkom sa zmluvné strany výslovne dohodli, že právne vzťahy medzi nimi sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.3. 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 v Aplikácii Packeta, spolu so žiadosťou o notifikáciu o doručení adresátovi, pričom z hľadiska doručenia je rozhodujúcim dátum uvedený v notifikácii.
- 15.4. 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.
- 15.5. Zmluvné strany sú povinné si bezodkladne navzájom oznámiť akúkoľvek zmenu kontaktných údajov uvedených v Aplikácii Packeta..

- 15.6. Pokiaľ je akékoľvek ustanovenie OP alebo ich časť považovaná z akéhokoľvek dôvodu za neplatnú, bude pre daný účel považovaná za vypustenú. Táto skutočnosť nemá vplyv na platnosť ostatných častí OP.
- 15.7. Tieto OP sú dostupné Odosielateľovi v Aplikácii Packeta, tiež na internetových stránkach www.packeta.sk. Packeta je oprávnená vykonať zmenu OP, pričom je povinná oboznámiť s týmito zmenami Odosielateľa prostredníctvom Aplikácie Packeta a internetových stránok www.packeta.sk v dostatočnom časovom predstihu pred dátumom účinnosti zmeny, najneskôr v deň účinnosti.
- 15.8. Tieto OP sú nedeliteľnou súčasťou každej Zmluvy, ktorú Packeta v zmysle týchto OP uzatvára. OP spĺňajú náležitosti poštových podmienok podľa Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 15.9. Právne vzťahy neupravené týmito OP sa riadia Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.