



# Všeobecné obchodní podmínky

**Platné od 1. 6. 2023**

NETWORK  
MEMBER OF



# Všeobecné obchodní podmínky



## Vnitrostátní přeprava

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují právní vztahy mezi Zásilatelem a Příkazcem. Tyto Podmínky jsou součástí každé zasílatelské nebo poštovní smlouvy, kterou Zásilatel s Příkazcem uzavírá. Odchytky od těchto Podmínek lze sjednat pouze písemně.

### 1. Základní pojmy

**Zásilatel** je společnost Direct Parcel Distribution CZ s.r.o., IČ 61329266, se sídlem Říčany u Prahy, Modletice 135, PSČ 25101, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 52346, dále jen „Zásilatel“ nebo „DPD“.

**Dopravce** (případně také Doručovatel) je subjekt odlišný od Zásilatele, jímž Zásilatel realizuje vyzvednutí, dopravu a doručení Zásilek.

**Pickup** je místo, kde je zajištěn příjem a/nebo výdej Zásilek.

**Příkazce** je subjekt, který uzavřel se Zásilatelem zasílatelskou smlouvu, případně jinou smlouvu související s přepravou Zásilek.

**Příjemce** je subjekt, který je na Zásilce označen jako „Příjemce“, či jiný subjekt oprávněný Zásilkou převzít.

**Zásilka** je věc určená k přepravě, jejíž parametry jsou blíže definovány v dokumentu Hlavní a doplňkové služby, který je dostupný na webových stránkách.

**Zásilka na dobírku** je Zásilka, u které je Zásilatel povinen na základě instrukcí od Příkazce vybrat/zajistit vybrání příslušného finančního obnosu od Příjemce Zásilky, který je poté v souladu s těmito Podmínkami poukázán bezhotovostně na účet specifikovaný Příkazcem.

**Smlouva** je smlouva související s obstaráním přepravy věci uzavřená mezi Zásilatelem a Příkazcem písemnou nebo jinou formou na základě ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), nebo na základě ustanovení zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění, pokud je služba uzavírána v režimu poštovních služeb.

**Rámcová zasílatelská smlouva** je písemné ujednání mezi Zásilatelem a Příkazcem, kterým mohou být stanoveny podmínky pro uzavírání jednotlivých smluv, včetně odchylek od těchto Podmínek.

**Registrační formulář** je dokument, jímž Zásilatel a Příkazce potvrzují skutečnosti podstatné pro opakované uzavírání smluv, jestliže není uzavřena Rámcová zasílatelská smlouva.

**Služby** jsou definovány v článku 2. těchto Podmínek.

**Místo doručení** je adresa Příjemce uvedená na přepravním štítku, případně jiná adresa, na kterou má být Zásilka doručena.

**Reklamační řád** je součástí těchto Podmínek a upravuje postup pro uplatnění a vyřízení reklamace při ztrátě nebo poškození Zásilky.

**Webové stránky** Zásilatele jsou stránky na adrese [www.dpd.com/cz/cs/](http://www.dpd.com/cz/cs/), popřípadě jiné webové stránky, o nichž Zásilatel Příkazce informuje.

### 2. Služby

2.1 Činnost Zásilatele zahrnuje (dále společně jen jako „Služby“):

a. Veškeré úkony spojené s obstaráváním přepravy Zásilky z místa jejího převzetí do Místa doručení,

b. u Zásilek na dobírku – inkaso/zajištění inkasa dobírkové částky od Příjemce Zásilky a převod této částky bezhotovostně na účet označený Příkazcem,

c. zpětné zaslání nedoručitelných Zásilek Příkazci či jakékoliv jiné osobě určené Příkazcem včetně Zásilek, jejichž přijetí bylo Příjemcem odmítnuto.

2.2 Součástí Služeb mohou být i další Zásilatelem poskytované služby (dále jen „Doplňkové služby“).

Služby a Doplňkové služby jsou blíže definovány v dokumentu Hlavní a doplňkové služby, který je dostupný na webových stránkách.

2.3 Zásilatel přijme k zajištění přepravy zboží/zásilky pouze v souladu s těmito Podmínkami a vyhrazuje si právo kdykoliv odmítnout obstarání přepravy Zásilek dle svého uvážení.

### 3. Uzavření smlouvy

3.1 Smlouva může být uzavřena:

Písemně potvrzením objednávky obstarání přepravy, ústně a/nebo konkludentně. Ústně nebo konkludentně uzavřená smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy dojde ze strany Příkazce k předání Zásilky a jejímu převzetí Zásilatelem. Dokladem prokazujícím převzetí Zásilky je záznam vzniklý naskenováním přepravního štítku.

3.2 Zásilatel nepřihlíží k žádným návrhům, podmínkám a požadavkům uvedeným v objednávce, které nejsou v těchto Podmínkách uvedeny jako volitelné smluvní podmínky.

### 4. Zásilky vyloučené z přepravy

4.1 Není-li v souladu s ustanovením bodu 4.2 se Zásilatelem písemně ujednáno jinak, jsou z obstarání přepravy vyloučeny níže uvedené Zásilky a komodity:

- Zásilky, které nejsou označené řádně vyplněným štítkem, nebo k nim nebyla Příkazcem včas předána přepravní data v souladu s těmito Podmínkami či pokyny Zásilatele,
- Zásilky, které obsahují zboží nedostatečně chráněné, zabalené nebo zajištěné způsobem odpovídajícím jeho tvaru, povaze, hmotnosti, nebo svými parametry překračují limity stanovené těmito Podmínkami pro danou přepravu / zásilku,
- Zásilky balené v černé folii nebo jiném černém obalu, zásilky bez pevného ochranného obalu, zásilky, které nemají kompaktní tvar kvádrů, krychle nebo vícehranného tubusu, příp. obálky,
- samostatně zabalené kusy, které jsou následně svázané či jinak spojené dohromady, a jsou označené pouze jedním štítkem,
- hořlaviny, chemikálie, kyselinotvorné, žíravé a dráždivé látky, lékařský odpad, lékařská zařízení a nástroje, nebezpečné zboží podléhající některé z úmluv o přepravě nebezpečného zboží (ADR, IATA DGR apod.),
- střelné zbraně, napodobeniny střelných zbraní, ostatní zbraně, munice, výbušniny, ohňostroje a pyrotechnika,
- léky, drogy, omamné a psychotropní látky a jedy,
- nádoby pod tlakem, hasicí přístroje apod.,
- umělecká díla, šperky (včetně hodinek), cenné kovy (včetně zlatých a stříbrných předmětů), drahé kameny, pravé perly, starožitnosti, koberce, kožichy a další cennosti,
- sklo a jiné zboží (nebo jeho části) vyrobené ze skla, porcelánu či litiny, kameninové výrobky a jiné výrobky z obdobných materiálů,
- hotovost, mince, sběratelské mince a známky, platební karty, dokumenty, které lze směnit za hotovost nebo zboží (například směnky, šeky, poukázky s nominální hodnotou, dobropisy, dluhopisy, listinné akcie, bankovky

# Všeobecné obchodní podmínky



## Vnitrostátní přeprava

a cenné papíry, za které lze získat hotovost, sázenky, vstupenky ad.), osobní doklady,

l. živý organismus či materiál (například zvířata, rostliny, stromy a semena), lidské či zvířecí orgány a ostatky,

m. zmrazené či rychle se kazící potraviny, nebo jakékoliv zboží vyžadující při přepravě řízený teplotní nebo vlhkostní režim,

n. předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu vozidla nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů nebo konkrétních okolností,

o. předměty a látky lehce poškoditelné i za předpokladu dodržování pokynů pro zvláštní manipulaci se Zásilkou, jako jsou například: led, alkohol, jakékoliv tekutiny v jakýchkoliv obalech, zejména ve skleněných nebo obdobných křehkých obalech, a předměty obdobné povahy, a dále např. tekuté barvy a lepidla v jakémkoliv obalu,

p. Zásilky podléhající zákazu dovozu nebo vývozu, nebo obchodním omezením či embargům OSN, EU (ev. členských států EU) a členských států NATO, Austrálie a Japonska, a jakékoliv zboží, které je zákonem či jiným platným právním předpisem pro obchod či přepravu zakázáno,

q. Zásilky a zboží, jejichž přeprava vyžaduje speciální povolení či licenci,

r. Zásilky, jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob zaslání či jejichž držení je protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost, veřejný pořádek a práva třetích osob (vč. práv duševního vlastnictví),

s. Zásilky, na kterých není uvedena adresa dodání, nebo je jako dodací adresa uveden P. O. BOX,

t. Zásilky obsahující zboží v hodnotě vyšší než 13.000 EUR, televizory nebo monitory s úhlopříčkou větší než 42" nebo prohnuté televizory,

u. nové i použité akumulátory či jakékoliv jiné baterie obsahující žíravé látky,

4.2. Přeprava jakékoliv Zásilky uvedené v bodu 4.1 výše není možná bez předchozího písemného schválení Zásilatele, takto schválené Zásilky nejsou považovány za vyloučené z přepravy.

4.3. V závislosti na poskytované službě může Zásilatel rozšířit definici zásilky vyloučené z přepravy. Zásilatel není povinen při převzetí Zásilky zkoumat, zda Zásilka není z přepravy vyloučena a převzetí Zásilky k přepravě tak nelze považovat za potvrzení, že Zásilka není z přepravy vyloučena.

4.4. V případě zásilek vyloučených z přepravy je Zásilatel oprávněn:

a. odmítnout převzetí Zásilky k přepravě a požadovat po Příkazci náklady na obstarání marné přepravy,

b. Zásilku vrátit Příkazci, případně uskladnit k vyzvednutí Příkazcem nebo správními orgány, na náklady Příkazce,

c. Zásilku doručit bez vyznění Příkazce a následně na Příkazci požadovat příslušný příplatek dle Ceníku příplateků, nebo úhradu svých zvýšených nákladů,

d. Zásilku na náklady Příkazce zlikvidovat, jestliže je takový postup v souladu s právními předpisy, nebo jej vyžaduje charakter zásilky a odvrácení hrozící škody či ohrožení,

e. požadovat po Příkazci náhradu škody vzniklé na jiných Zásilkách, majetku Zásilatele nebo jiných osob, v příčinné souvislosti s vyloučenou Zásilkou, případně nesprávných údajů poskytnutých Příkazcem.

4.5. Příkazce je povinen zajistit dodržování těchto Podmínek i v případě, že Zásilky k obstarání přepravy budou v jeho zastoupení předávat třetí osoby. V takovém případě Příkazce odpovídá stejně, jako by Zásilku k obstarání přepravy předával sám.

4.6. Za účelem zjištění, zda se jedná o Zásilku, která je vyloučena z přepravy, je Zásilatel oprávněn kdykoliv Zásilku včetně jejího obsahu zkontrolovat.

### 5. Otevření, prodej a zničení Zásilky

Zásilatel je oprávněn (nikoliv povinen) otevřít Zásilku, jestliže:

a. ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Zásilateléské smlouvy vrácena,

b. je důvodné podezření, že obsahuje věc vyloučenou z přepravy, přičemž Zásilatel k jejímu podání neposkytl Příkazci písemný souhlas,

c. byla poškozena, nebo je důvodná obava, že by před doručením zásilky mohlo k poškození dojít,

d. je to nezbytné k dodržení povinností uložených Zásilatelí právním předpisem.

Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu otevření. Opětovné uzavření zásilky Zásilatel provede výhradně vlastní specifickou páskou se svým logem. Při otevření Zásilky postupuje Zásilatel tak, aby byla zajištěna ochrana obsahu Zásilky, skutečnosti chráněných právními předpisy a oprávněných zájmů Zásilatele i Příkazce. Za otevření Zásilky se nepovažuje pouhá vnější oprava jejího obalu.

Není-li možné zásilku dodat a současně ji nelze vrátit, nebo nemá být dle pokynů Příkazce vrácena, je Zásilatel po uplynutí 3 měsíců od převzetí zásilky oprávněn zásilku zlikvidovat nebo ji prodat. Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění a prodej (dále jen „čistý výtěžek“) vydá Zásilatel Příkazci. Příkazce má právo požádat o vydání čistého výtěžku ve lhůtě jednoho roku ode dne převzetí Zásilky k přepravě. Po marném uplynutí takové lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek případně Zásilatelí.

### 6. Označení Zásilek a data k Zásilkám

6.1. Příkazce (či jím určený subjekt) je povinen opatřit Zásilky předané Zásilatelí k obstarání přepravy na straně největší plochou přepravním štítkem, generovaným z aplikace nebo softwaru spravovaného Zásilatelí, ev. poskytnutým Zásilatelí v tištěné formě, nebo generovaným vlastním softwarem Příkazce, schváleným pro tyto účely Zásilatelí.

Jestliže Příkazce využívá pro tisk štítků vlastní software, je povinen podle pokynů Zásilatele aktualizovat směrovací databázi RoutenTAB, aby bylo zajištěno správné směrování zásilek dle PSČ. Současně je Příkazce povinen dodat Zásilatelí elektronicky kompletní data k Zásilce, nejpozději do okamžiku, kdy je Zásilka předána k přepravě dle těchto Podmínek, nebo bezprostředně po takovém předání, a to prostřednictvím aplikací Zásilatele, nebo vlastní aplikace, jestliže její užívání bylo Zásilatelí schváleno. V opačném případě si Zásilatel vyhrazuje právo neposkytnout Služby v plném rozsahu nebo nedodržet dohodnutý termín doručení. Příkazce je povinen využívat pro tisk štítků pouze Zásilatelí přidělené číselné řady, přičemž je povinen zajistit, že nebude na dvě různé Zásilky použit štítek se shodným číslem.

Zásilatel nenese odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Příkazci nedodržením kteréhokoliv ustanovení bodu 6.1

## Vnitrostátní přeprava

těchto Podmínek. Tím není dotčeno právo Zásilatele žádat také úhradu nákladů či škod vzniklých v souvislosti s porušením tohoto bodu.

- 6.2 Příkazce je povinen uvádět na přepravním štítku údaje nezbytné pro řádné plnění Smlouvy, zejména:

- Jméno a příjmení či název Příjemce.
- Telefonní číslo s předvolbou pro ČR (+420) a e-mailovou adresu Příjemce.
- Místo doručení, včetně PSČ a státu.
- Jméno fyzické osoby oprávněné Zásilku na straně Příjemce převzít.
- Skutečnou hmotnost Zásilky v kg.
- Výši dobírky, pokud je vyžadován tento způsob platby a jedná se o přepravní štítek určený pro Zásilky na dobírku dle ustanovení těchto Podmínek.

Údaje uvedené na přepravním štítku musí být úplné, čitelné, srozumitelné a správné.

- 6.3 Příkazce je povinen zajistit, že Zásilka je označena pouze jedním přepravním štítkem. Zároveň je povinen odstranit ze Zásilky všechna zavádějící sdělení či označení, která nemají souvislost správě zahájenou přepravou. Zásilku, která nesplňuje povinnosti stanovené tímto bodem, je Zásilatel oprávněn nedoručovat a vrátit zpět Příkazci.

Příkazce zároveň odpovídá za případné škody způsobené Zásilatelé tím, že mu předá k obstarání přepravy Zásilku, která nesplňuje požadavky stanovené tímto bodem.

- 6.4 V případě využití produktu **Zabezpečené předání** je Příkazce povinen dodat Zásilatelé k Zásilce čtyřmístný kód, jakožto součást datové věty, po jehož zadání Příjemcem do skenovacího zařízení bude Zásilka předána Příjemci.

- 6.5 Příkazce je v případě, že podal k přepravě Zásilku, která vyžaduje zvýšenou pozornost Zásilatele při ruční manipulaci, povinen označit Zásilku originálními doplňkovými štítky „Křehké“ nebo „Neklopit“ poskytnutými Zásilatelé. Podrobné instrukce jsou k nalezení na webových stránkách Zásilatele, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“. V dopravních prostředcích a na manipulačních technologiích jsou však Zásilky Zásilatelé přepravovány v nejstabilnější poloze, bez ohledu na doplňkové štítky.

### 7. Převzetí zásilky k obstarání přepravy

- 7.1 Není-li mezi Zásilatelé a Příkazcem dohodnuto jinak, např. zajištění vyzvednutí Zásilky na místě určeném Příkazcem (svoz), odevzdá Příkazce Zásilku určenou k obstarání přepravy Zásilatelé na příslušném depu Zásilatele, a pokud to daná služba umožňuje, tak i na výdejním místě Pickup.

- 7.2 Vyzvednutí zásilky je realizováno dle podmínek sjednaných v:

- Objednávce,
- Rámcové zásilatelé smlouvě, nebo
- Registračním formuláři.

- 7.3 Příkazce je povinen poskytnout Zásilatelé správné, úplné a srozumitelné údaje o hmotnosti a rozměrech Zásilky a dále o obsahu Zásilky a její povaze.

- 7.4 Příkazce je povinen Zásilku řádně zabalit tak, aby obal umožňoval bezpečnou manipulaci se Zásilkou jedné osobě a přepravu na válečkové dráze, a zabezpečit ji pro účely systémové silniční přepravy tak, aby bylo možné s ní nakládat běžným způsobem bez rizika poškození, zejména je povinen vybavit Zásilku obalem, který odolá

běžnému působení okolních vlivů při systémové silniční přepravě, a to jak vně obalu, tak uvnitř obalu, kde je uložena Zásilka. Příkazce je povinen dodržet pokyny Zásilatele týkající se zabalení Zásilky, které jsou přesně specifikovány na webových stránkách v dokumentu „**Jak správně zabalit zásilky**“.

- 7.5 Příkazce, který posílá pneumatiky v rámci České republiky je povinen je řádně zabalit maximálně po dvou kusech do velikosti 18" včetně a váhy max. 31,5 kg, nad tuto velikost/váhu je Příkazce povinen zabalit pneumatiky po jednom kuse. Příkazce, který posílá pneumatiky včetně ráfku, je povinen je řádně zabalit vždy po jednom kuse bez ohledu na velikost pneumatiky.

Pneumatiky nelze doručovat na výdejní místo Pickup.

Příkazce je povinen dodržet pokyny týkající se zabalení Zásilky obsahující pneumatiky, které jsou přesně specifikovány na webových stránkách, v dokumentu „**Jak správně zabalit zásilky**“.

- 7.6 Je-li mezi Zásilatelé a Příkazcem uzavřena dohoda o vyzvednutí Zásilky ve smyslu odstavce 7.1 výše a v okamžiku vyzvednutí Zásilky Dopravcem (v den svozu) Příkazce Dopravci Zásilku nepředá, případně takový svoz nezruší prostřednictvím adresy [stornosvozu@dpd.cz](mailto:stornosvozu@dpd.cz), pak je Zásilatel oprávněn za uskutečnění takového marného pokusu o vyzvednutí Zásilky (marný svoz) požadovat po Příkazci úhradu příplatku ve výši dle Ceníku příplatků s tím, že tímto není omezen případný nárok Zásilatele na náhradu škody.

### 8. Doručení zásilky

- 8.1 Zásilatel obstará doručení Zásilky na adresu Místa doručení, a to k prvním uzamykatelným dveřím, jestliže nebyla sjednána doplňková služba Doručení do oddělení. Případná změna Místa doručení po převzetí Zásilky Zásilatelé je možná za podmínek stanovených v tomto článku.

- 8.2 Doba přepravy a čas doručení uváděné Zásilatelé jsou pouze informativní a orientační. Zásilatel neodpovídá za případné škody vzniklé Příkazci z důvodu nedodržení orientačních časů.

Do uváděných přepravních časů Zásilatele se nepočítá:

- a. Den převzetí Zásilky Zásilatelé,
- b. prodloužení způsobené vyšší mocí nebo okolnostmi vyplývajícími z provozu a okolnostmi, které nemohl Zásilatel odvrátit nebo předvídat,
- c. doba potřebná pro celní kontroly, kontroly příslušných státních orgánů, bezpečnostní kontrolu, opravu chybných celních dokumentů apod.

- 8.3 Zásilka je doručena předáním Příjemci či třetí osobě, která vystupuje jako osoba jednající za Příjemce v Místě doručení. V případě důvodných pochybností je Dopravce oprávněn vyžádat od takové osoby prokázání její totožnosti a oprávnění jednat za Příjemce. Zásilatel nenese žádnou odpovědnost za prodloužení a škodu vzniklou odmítnutím splnění požadavku prokázání totožnosti a oprávnění jednat za Příjemce ze strany takové osoby. Pokud u Dopravce nevzniknou důvodné pochybnosti o oprávnění takové osoby jednat za Příjemce, je oprávněn takové osobě v Místě doručení Zásilku předat. V případech, kde to nastavení služby umožňuje, může být identifikace přebírající osoby provedena prostřednictvím ověření bezpečnostního kódu (PIN).

- 8.4 Zásilka bude předána Příjemci při splnění následujících podmínek:



## Vnitrostátní přeprava

- a. osoba vystupující za Příjemce potvrdí převzetí Zásilky svým podpisem do přenosného elektronického skenovacího zařízení, případně svým podpisem na dokument k tomuto účelu určený. Zásilatel nemusí podpis vyžadovat, jestliže je Zásilka předána s ověřením totožnosti prostřednictvím bezpečnostního kódu (PIN).
- b. v případě doručení Zásilky na dobírku bude Zásilka předána až po uhrazení příslušné dobírkové částky vztahující se k dané Zásilce, případně souboru Zásilek a po splnění podmínky dle předchozího bodu. Úhrada dobírkové částky může proběhnout v hotovosti nebo prostřednictvím platební karty akceptované Zásilatelem. V případě úhrady dobírkové částky platební kartou je Zásilatel oprávněn účtovat Příkazci příplatek dle platného ceníku Zásilatelových služeb, a to i v případě, že si Příkazce tuto službu výslovně neobjednal. Úhrada dobírkové částky v hotovosti je možná jen do výše 50.000 Kč. V případě, že dobírková částka je vyšší než 50.000 Kč, musí být dobírková částka uhrazena platební kartou.
- c. v případě služby, která má charakter výměnné zásilky, je podmínkou předání Zásilky Příjemci vzájemné předání jiné Zásilky určené k výměně ze strany Příjemce do rukou Dopravce.
- d. při osobním odběru Zásilky Příjemcem, případně Příkazcem, ve výdejním místě Pickup, je Zásilatel oprávněn vyžádat prokázání totožnosti osoby, která zásilku přebírá, k ujištění, že se jedná o osobu oprávněnou k převzetí zásilky.  
V případech, kde to nastavení služby umožňuje, může být identifikace přebírající osoby provedena prostřednictvím ověření bezpečnostního kódu (PIN).
- 8.5. Není-li Zásilka na první pokus doručena, včetně případů odmítnutí prokázání oprávnění ze strany osoby vystupující za Příjemce, obstará Zásilatel uskutečnění druhého pokusu o doručení následující pracovní den. O této skutečnosti je Příjemce informován prostřednictvím e-mailu. Pokud je i druhý pokus neúspěšný, má Příjemce možnost se do 7 kalendářních dnů ode dne druhého pokusu o doručení dohodnout se Zásilatelem o zajištění předání Zásilky, přičemž dohodnutý termín takového doručení může spadat i do doby po uplynutí uvedené 7-denní lhůty (v případě Zásilky na dobírku, u níž došlo k prodloužení doby uložení na žádost Příjemce, má Příkazce právo na vrácení Zásilky po uplynutí původní doby (bez ohledu na takové prodloužení) a v takovém případě bude Zásilka vrácena Příkazci a Příjemce bude informován o takovém postupu). Pokud bude i třetí pokus o doručení Zásilky neúspěšný, Zásilka bude následující pracovní den vrácena Příkazci. Tím však není dotčen nárok Zásilatele na úhradu Služeb.
- 8.6. Zásilatel si vyhrazuje právo, bez ohledu na ustanovení bodu 8.5, alternativně doručit Zásilku do nejbližšího výdejního místa původnímu Místu doručení, kde bude mít Příjemce možnost si Zásilku vyzvednout. O takovém alternativním doručení a podmínkách pro vyzvednutí Zásilky je Zásilatel povinen Příjemce zásilky informovat.
- 8.7. Bez ohledu na ustanovení odstavce 8.5, Příjemce Zásilky má právo změnit instrukce pro doručení Zásilky i před prvním pokusem o doručení, a to prostřednictvím webové aplikace Zásilatele. Změnu instrukcí pro doručení Zásilky prostřednictvím zákaznické linky Zásilatele (pouze neplacené služby) je možné provést v rámci její provozní doby.
- 8.8. Nezaplatí-li Příjemce doběrečné ani při druhém pokusu o doručení, Zásilka bude vrácena zpět Příkazci. Tím však není dotčen nárok Zásilatele na úhradu Služeb.
- 8.9. Pokud Příjemce Zásilky odmítne Zásilku převzít, nejsou prováděny další pokusy o doručení a Zásilka je vrácena zpět Příkazci. Tím však není dotčen nárok Zásilatele na úhradu Služeb.
- 8.10. V případě, že Zásilku nelze doručit, nebo pokud Příjemce odmítne Zásilku převzít, je Příkazce povinen Zásilatelovi uhradit veškeré poplatky související s vrácením Zásilky Příkazci, a to včetně poplatku za Dobírku (dle platného aktuálního ceníku), společně s poplatky účtovanými Zásilatelem Příkazci za doručení Zásilky Příjemci.
- 8.11. Doprovodce není povinen účastnit se kontroly obsahu doručené Zásilky.
- 9. Cena Služeb a její splatnost**
- 9.1. Příkazce se zavazuje zaplatit Zásilatelovi za poskytnutí Služeb a Doplnkových služeb odměnu. Výše odměny za Služby a Doplnkové služby (cena), je stanovena aktuálními ceníky, není-li sjednána jiná výše odměny, přičemž pro určení aktuální výše cen při změnách v cenících je rozhodný den, kdy byla uzavřena konkrétní smlouva.
- 9.2. K ceně za obstarání přepravy bude Zásilatel dále Příkazci účtovat zejména následující položky, pokud mu na ně na základě těchto Podmínek vznikne nárok:
- doběrečné,
  - poplatek za rozšířené krytí,
  - další příplatky za Doplnkové služby,
  - náklady na obstarání marné přepravy (včetně marného svozu),
  - cenu nadstandardních či příplatkových úkonů, které bylo nezbytné provést z důvodů spočívajících na straně Příkazce a které jsou uvedeny v platném Ceníku příplatků zveřejněném na webových stránkách Zásilatele. Změny Ceníku příplatků oznamuje Zásilatel zveřejněním na svých webových stránkách nejméně 10 dní před platností takové změny.
- 9.3. Pokud není smluvně jinak, účtuje Zásilatel Příkazci ke každé Zásilce energetický příplatek a mýtné, jejichž aktuální výše a způsob výpočtu je uvedena na webových stránkách Zásilatele.
- 9.4. Nárok Zásilatele na uhrazení ceny za Služby vzniká předáním Zásilky Příjemci.
- 9.5. Zásilatel je oprávněn k jednostranné změně cen v cenících, a to v případech odůvodněných změnou jeho provozních, režijních a jiných nákladů. V případě změny cen v cenících je Zásilatel povinen tuto změnu oznámit Příkazci zpravidla alespoň 10 kalendářních dnů před vstoupením této změny v platnost. Změny cen je Zásilatel povinen oznámit zveřejněním příslušné změny na webových stránkách, či zasláním na e-mailovou adresu Příkazce, která je Zásilatelovi známa.
- 9.6. Zásilatel je oprávněn upravit údaj o hmotnosti Zásilky uvedený Příkazcem na přepravním štítku v případě, že automatická váha Zásilatele zaznamená rozdíl mezi údajem uvedeným na přepravním štítku a skutečnou hmotností Zásilky. V takovém případě je pro účely výpočtu úhrady ceny rozhodující údaj zjištěný Zásilatelem. V případě, že Příkazce uhradil obstarání přepravy v hotovosti při předání Zásilky Zásilatelovi a uvedl v objednávce přepravy, respektive na přepravním štítku, nižší hmotnost Zásilky, než jakou zjistí Zásilatel při převážení na automatické váze, je Zásilatel oprávněn

## Vnitrostátní přeprava

- vyfakturovat Příkazci rozdíl v ceně za obstarání přepravy podle základního ceníku Zásilatele pro příslušný produkt.
- 9.7 Zásilatel je oprávněn upravit údaj o hmotnosti Zásilky uvedený Příkazcem na přepravním štítku v případě, že při měření rozměrů Zásilky dojde přepočtem volumetrické hmotnosti k výsledné volumetrické hmotnosti, která překračuje skutečnou hmotnost Zásilky. Koeficienty pro přepočet volumetrické hmotnosti jsou uvedeny v dokumentu Hlavní a doplňkové služby. V takovém případě je pro účely výpočtu úhrady ceny za obstarání přepravy rozhodující údaj zjištěný Zásilatelem. V případě, že skutečná hmotnost Zásilky zjištěná na depu Zásilatele je vyšší než 50 kg, je Zásilatel oprávněn vrátit Zásilku Příkazci a Příkazce je v takovém případě povinen uhradit Zásilateli náklady spojené s vrácením takové Zásilky.
- 9.8 V případě, že Zásilky doručované prostřednictvím garantovaných služeb nejsou doručeny v příslušné časové lhůtě, Zásilatel Příkazci dobropisuje rozdíl mezi cenou příslušné služby zvolenou Příkazcem a cenou za základní služby dle platného ceníku přiděleného Příkazci. Tato garance neplatí v případě, že k nedodržení doručovacího času došlo chybou Příkazce, nepřevzetím Zásilky Příjemcem, nebo v důsledku dalších okolností vylučujících odpovědnost Zásilatele.
- 9.9 Cena za služby Zásilatele je splatná Příkazcem v hotovosti nebo platební kartou při předání Zásilky Zásilateli, nebylo-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- Příkazce souhlasí s možností elektronické fakturace s tím, že elektronická faktura bude zasílaná na e-mailovou adresu, kterou Příkazce Zásilateli předem písemně sdělí. V případě, že Příkazce nedá souhlas s možností elektronické fakturace, je Zásilatel oprávněn účtovat příplatek za vystavení faktury v listinné podobě ve výši dle Ceníku příplatků. Příkazce se zavazuje zaplatit Zásilateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou ceny. V případě, že se Příkazce dostane do prodlení s úhradou ceny za jakékoliv služby Zásilatele, je Zásilatel oprávněn požadovat od Příkazce úhradu služeb v hotovosti při svozu Zásilky, i pokud bylo do té doby sjednáno jinak. Příkazce je povinen předat Zásilateli zpět všechny přidělené přepravní štítky a Zásilatel je oprávněn zablokovat číselnou řadu přidělenou Příkazci pro tisk přepravních štítků.
- Pokud je Příkazce povinen platit za Služby dle tohoto ustanovení v hotovosti, není možné provádět pravidelné svozy, a Příkazce musí předat Zásilateli objednávku na svoz zásilek dle příslušných ustanovení těchto Podmínek.
- Zásilatel má k zajištění svých nároků vůči Příkazci zástavní právo k Zásilce ve smyslu § 2481 Občanského zákoníku a v případě nezaplacení ceny za Služby má Zásilatel právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžené zástavy. Zásilatel je oprávněn v souladu s ustanovením § 1982 a násl. Občanského zákoníku jednostranně započíst na své splatné pohledávky za Příkazcem, s jejichž placením se Příkazce dostal do prodlení, veškeré dobírkové částky vybrané při doručení dobírkových Zásilek od Příjemců. Zásilatel je také oprávněn jednostranně započíst veškeré své závazky s pohledávkami Příkazce, se kterými je tento v prodlení. O provedení zápočtu je Zásilatel povinen Příkazce písemně vyrozumět. Pro tyto účely se za písemné vyrozumění považuje i vyrozumění zasláné elektronickou poštou. Příkazce není oprávněn jednostranně započíst jakékoliv své nároky vůči nárokům Zásilatele.
- 9.10 V případě, že má Příkazce pochybnosti o správnosti vystavené faktury, je Příkazce oprávněn písemně upozornit na tuto skutečnost Zásilatele s označením konkrétních nesprávností, a to ve lhůtě do 30 dnů od doručení faktury, a pokud tak Příkazce neučiní, má se za to, že vyúčtování provedené fakturou je bezvadné a Zásilateli vznikl nárok na zaplacení ceny za služby, vyúčtované dotčenou fakturou. Bylo-li vyúčtování dotčenou fakturou nesprávné, Zásilatel ve lhůtě 30 dnů po doručení upozornění Příkazce o nesprávném vyúčtování vyúčtuje cenu za Služby správně. Bylo-li vyúčtování dotčenou fakturou správné, může Zásilatel tuto skutečnost Příkazci sdělit ve stejné lhůtě.
- 9.11 Zásilatel provozuje průběžné poskytování služeb, které se považuje za uskutečněné uplynutím období, ke kterým se vyúčtování vztahuje s odkazem na článek 64 Směrnice rady 2006/112/ES a uzavřeného smluvního vztahu mezi Zásilatelem a Příkazcem. DUZP nastává v návaznosti na fakturační cykly Zásilatele daného zúčtovacího období.
10. **Odpovědnost Zásilatele a Příkazce za ztrátu a škodu na Zásilce**
- 10.1 Zásilatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou na přepravované Zásilce maximálně však do výše 50.000 Kč, jestliže si Příkazce u Zásilatele nesjednal rozšířené krytí. V takovém případě Zásilatel odpovídá až do hodnoty sjednané mezi Příkazcem a Zásilatelem, přičemž takové rozšířené krytí je Zásilatelem zpoplatněno dle aktuálních ceníků.
- 10.2 Postup při uplatnění nároku na náhradu škody je upraven Reklamačním řádem, který je součástí těchto Podmínek.
11. **Ochrana osobních údajů**
- 11.1 V rámci poskytování služeb v souladu s těmito Podmínkami vystupuje Zásilatel jako správce osobních údajů ve smyslu čl. 4. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) Příkazců a Příjemců Zásilek, které jsou nezbytné pro řádné plnění závazků plynoucích Zásilateli z uzavřených smluv.
- 11.2 Osobními údaji jsou jakékoliv údaje o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, konkrétně osobní údaje nezbytné pro plnění Služeb, kterými jsou zejména: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mail Příkazce či Příjemce.
- 11.3 Poskytnutí osobních údajů nezbytných pro plnění Služeb je dobrovolné, nicméně ze strany Zásilatele je jejich poskytnutí podmínkou uzavření smluvního vztahu a plnění závazků Zásilatele z tohoto smluvního vztahu.
- 11.4 Osobní údaje budou zpracovány Zásilatelem a/nebo třetí stranou podílející se na poskytování Služeb, a to v nezbytném rozsahu a pouze pro účely související s plněním Služeb, zejména k:
- Řádnému provedení služeb, sledování zásilek, oznámení o doručení Příjemci a úpravě podmínek pro doručení Zásilky
  - Provedení celních formalit a kontrol embarga
  - Poskytnutí potvrzení o doručení
  - Správě žádosti Příkazce o informace o stavu doručení Zásilky
- 11.5 Příkazce je srozuměn s tím, že Zásilatel zpracovává osobní údaje osob, které Příkazce zastupují i pro účely nabídky služeb a sdělování informací souvisejících s poskytováním služeb Zásilatele, jestliže s tím Příkazce nevyslovil nesouhlas.

## Vnitrostátní přeprava

- 11.6 Zásilatel je oprávněn předávat mimo území EHP pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb.
- 11.7 Osobní údaje jsou uchovávány ve formě umožňující identifikaci osob pouze po dobu nezbytně nutnou k provedení Služeb a dále po dobu vyžadovanou právními předpisy k uplatnění nebo obhajování právních nároků. Po uplynutí této doby budou všechny osobní údaje Zásilatelem zničeny.
- 11.8 Subjekt údajů má právo na přístup, opravu, omezení zpracování, přenositelnost údajů, pokud je to technicky proveditelné, právo vznést námitku a výmaz svých osobních údajů zpracovávaných Zásilatelem.
- 11.9 Nevyhoví-li Zásilatel žádosti, má subjekt údajů právo obrátit se na příslušný dozorový orgán (Úřad pro ochranu osobních údajů).
- 11.10 **Bezpečnost a důvěrnost osobních údajů**  
Zásilatel se zavazuje přijmout veškerá opatření nezbytná k zachování integrity, dostupnosti a důvěrnosti osobních údajů.  
Zásilatel se zejména zavazuje zavést technické a organizační opatření potřebná k zajištění odpovídající úrovně bezpečnosti a důvěrnosti.  
Zásilatel se zavazuje zejména:  
  - Učinit kroky nezbytné k ochraně osobních údajů před náhodným nebo nezákonným zničením nebo náhodnou ztrátou, změnou nebo neoprávněným přístupem
  - Zpřístupnit osobní údaje pouze těm osobám, které jsou k takovému zpracování oprávněny a pouze v takovém rozsahu, který je nezbytný pro poskytování služeb.
- 11.11 Podrobné podmínky a zásady pro zpracování osobních údajů Zásilatelem, jakož i detaily uplatnění práv subjektů údajů, jsou k dispozici na webových stránkách, sekce Ochrana osobních údajů.
- 11.12 Příkazce akceptací těchto Podmínek poskytuje Zásilatelí souhlas se zpracováním svých elektronických kontaktů, které Zásilatelí poskytl, ke zpracování za účelem zasílání obchodních sdělení elektronickými prostředky ze strany Zásilatele ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Takto poskytnutý souhlas lze kdykoliv odvolat.
12. **Závěrečná ustanovení**
- 12.1 Právní vztahy mezi Zásilatelem a Příkazcem neupravené Rámcovou zasílatelskou smlouvou nebo těmito Podmínkami se řídí právním řádem České republiky, tj. především příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a zákona o poštovních službách.
- 12.2 Příkazce není oprávněn poskytovat za úplatu služby Zásilatele pod jinou obchodní značkou.
- 12.3 Zásilatel je oprávněn provést změnu Podmínek nebo uvedených ceníků, v takovém případě je povinen seznámit s ní Příkazce prostřednictvím zveřejnění na webových stránkách, či zasláním na e-mailovou adresu Příkazce, která je Zásilatelí známa, a to s dostatečným časovým předstihem (alespoň 30 dní) před datem účinnosti takové změny. Příkazce je povinen dostatečně často sledovat uvedené webové stránky a seznamovat se s uvedenými změnami.



# Všeobecné obchodní podmínky



## Mezinárodní přeprava

### 1. Obecná ustanovení

#### 1.1 Rozsah působnosti

Tyto Podmínky upravují smluvní vztahy mezi Příkazcem a Zásilatelem a vztahují se na Služby označované jako CLASSIC EUROPE a CLASSIC SHOP, které zahrnují přeshraniční přepravu zásilek z území jedné z Vybraných zemí na území jedné nebo více Zemí doručení uvedených v příloze č. 1 těchto Podmínek.

Zasílatel si vyhrazuje právo jednostranně upravit nebo rozšířit poskytované Služby nebo tyto Podmínky.

### 2. Definice a výklad

#### 2.1 Základní pojmy

**CLASSIC EUROPE** je služba spočívající v obstarání přepravy zásilky na určenou doručovací adresu, která se ve vybraných zemích uvedených v závorce může nazývat také tak, jak je uvedeno dále: **DPD CLASSIC a DPD Private (CZ)**, CLASSIC (ES), DPD CLASSIC (BE, HR, EE, DE, LT, LV, LU, NL, PL, SK, CH, UK), DPD Classic Europe (HU, FR), DPD Classic International (RO), DPD Classic – Europe by Road (IE), Chrono Classic (FR), DPD BUSINESS/DPD HOME (PT).

Pro účely těchto Podmínek se dále mohou namísto výrazu „CLASSIC EUROPE“ používat také výrazy „DPD CLASSIC“ a „DPD Private“, a to buď společně, nebo samostatně.

**CLASSIC SHOP** je služba spočívající v obstarání přepravy zásilky do výdejního místa Pickup, která se ve vybraných zemích uvedených v závorce může nazývat také tak, jak je uvedeno dále: **Pickup (CZ)**, Chrono Relais Europe (FR), 2SHOP (ES, LU, BE, NL), Pickup Pakipood (EE), DPD relais (FR), DPD Shop (CH), Parcelshop Delivery (DE), Pickup Paku Bode (LV), Ship 2 Shop (UK) nebo Pickup siuntų taukas (LT). U zásilek z EU do UK a/nebo z UK do EU, může být tato služba Zásilatelem kdykoliv pozastavena, a to s předchozím oznámením, které činí alespoň 5 kalendářních dní.

Pro účely těchto Podmínek se dále může namísto výrazu CLASSIC SHOP používat také výraz Pickup.

**Bezpečné místo** (Safe place) pro služby CLASSIC EUROPE znamená bezpečné místo na Doručovací adrese, jak jej specifikují Podmínky doručení Zásilatele v zemi doručení, dostupné na [www.dpd.com](http://www.dpd.com).

**Celní dluh** je částka dovozního nebo vývozního cla a všechny související dovozní daně vypočítané podle platných celních a daňových právních předpisů.

**CMR** je Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční dopravě.

**Cut off Time** je poslední možný termín, ve kterém může být zásilka přijata na depu Zásilatele (potvrzen naskenovaným záznamem), který je zohledněn při výpočtu Doby doručení. Je-li to možné, je Příkazce informován o tomto termínu společně s Dobou doručení.

**Člen sítě DPD** je společnost patřící do sítě DPD a její příslušní zaměstnanci, zástupci a/nebo dodavatelé.

**DAP (Delivery at Place)**, je podmínka Incoterm používána pro přepravu, podle které je Příjemce odpovědný za všechna cla a daně, které mají být Příjemci vráceny a účtovány před doručením.

**Doba doručení** je orientační, nezávazný termín doručení Zásilky vyjádřený počtem dní, které Zásílatel potřebuje na přepravu Zásilky z původního PSČ do cílového PSČ, a který je Příkazci zpřístupněn online.

**Doručovací adresa** je místo doručení určené Příkazcem nebo Příjemcem.

**EHP** je Evropský hospodářský prostor a jeho členské státy.

**Elektronické rozhraní** je webová stránka, portál, brána, prodejní místo, rozhraní pro programovou aplikaci (API), ad.

**ESCD** je zařízení pro zachycení elektronického podpisu, které je rovněž schopno přijímat, ukládat a přenášet informace o Příkazci, včetně podpisu.

**EU** je Evropská unie a její členské státy.

**Kód komodity** je specifický kód produktu používaný ke klasifikaci zboží obsaženého v Zásilce za účelem stanovení dovozního nebo vývozního cla.

**Nařízení o ochraně osobních údajů** znamená Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto osob.

**Osobní údaj** je jakýkoliv údaj o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je osoba, kterou lze přímo nebo nepřímo identifikovat, zejména pomocí jména, identifikačního čísla, údaje o poloze, online identifikátoru a/nebo na základě jednoho či více faktorů specifických pro fyzickou, fyziologickou, genetickou, duševní, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu dané fyzické osoby.

**Pickup** je výdejní místo, kam lze doručit Zásilku:

- pro služby CLASSIC EUROPE:
  - výdejní místo zvolené Zásilatelem ze seznamu výdejních míst v zemi doručení po prvním neúspěšném pokusu o doručení,
  - výdejní místo zvolené Příjemcem v průběhu přepravy (Inflight option) ze seznamu v příslušné zemi doručení.
- v případě služby CLASSIC SHOP výdejní místo zvolené Příkazcem, případně Příjemcem, ze seznamu výdejních míst v zemi doručení.

**Podmínky** jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky Zásilatele pro služby CLASSIC EUROPE a CLASSIC SHOP pro Vybrané země, přičemž tento pojem zahrnuje rovněž právní předpisy a dohody, na které je zde výslovně odkazováno.

**Podmínky doručení** jsou konkrétní podmínky vztahující se k Zásilce, které jsou specifikovány na stránkách Zásilatele [www.dpd.com](http://www.dpd.com), přičemž tyto mohou být v jednotlivých Zemích doručení odlišné.

**Predict** je služba odesílání SMS, e-mailů, případně jiných forem elektronické notifikace Příjemci, kterou Zásílatel informuje o přepokládaném čase doručení.

**Přepravní štítek** je štítek a/nebo jiný dokument připevněný k Zásilce, který slouží jako doklad o existenci smlouvy mezi Zásilatelem a Příkazcem a o použití Podmínek.

**Příjemce** nebo **Adresát** je subjekt, kterému je Zásilka adresována a jehož jméno je uvedeno jako Příjemce na Přepravním štítku. Pro účely těchto Podmínek je tato osoba rovněž uváděna jako dovozce při celním odbavení.

**Příkazce** nebo **Odesílatel** je fyzická nebo právnická osoba, která se Zásilatelem uzavírá smlouvu, přičemž Zásilku může předat jakákoliv osoba zastupující Příkazce.

**Přímé celní zastoupení** znamená zastoupení, při kterém Zásílatel jedná jménem a na účet Příkazce při plnění celních formalit.

**Síť DPD** znamená jednu z těchto společností: DPDgroup International Services GmbH & Co. KG, franšízy a spolupracující partneři společnosti DPDgroup International



Services GmbH & Co. KG, GeoPost SA, jejich dceřiné společnosti a pobočky.

**Služba** je zajištění přeshraniční přepravy Zásilek pro Příkazce, která se řídí těmito Podmínkami, včetně souvisejících služeb.

**Smlouva** je smlouva uzavřená mezi Příkazcem a Zásilatel, jejíž součástí jsou tyto Podmínky a jejíž rozsah se vztahuje také na případné další služby.

**Soused** je osoba, která žije nebo pracuje v přiměřené pěší vzdálenosti od doručovací adresy Příjemce a kterou označil Příkazce nebo Příjemce jako svého zmocněnce pro převzetí zásilky.

**Správce osobních údajů** je fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci nebo jiný subjekt, který sám nebo společně o ostatních určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů.

**Volumetrická hmotnost** je prostor, který Zásilka zabírá svým objemem, vypočítaný pomocí vzorce délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 5000 (cm<sup>3</sup>/kg).

**Záložní adresa** je alternativní adresa označená Příjemcem v rámci změny instrukce pro doručení, na které se nachází osoba oprávněná k převzetí Zásilky za Příjemce.

**Zasílatel** je člen sítě DPD, který zajišťuje doručení ve vybrané zemi a/nebo který má smluvní vztah s Příkazcem.

**Zásilka** je věc určená k přepravě s následujícími parametry:

**CLASSIC EUROPE**

- hmotnost max. 31,5 kg, délka max. 175 cm, maximální obvodová délka 300 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka)

**CLASSIC SHOP**

- hmotnost max. 20 kg, délka max. 100 cm, maximální obvodová délka 250 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka)

**Záznam skenování** je laserový elektronický záznam kroků v procesu přepravy Zásilky.

**Země doručení** jsou země, do kterých lze doručit Zásilku a které jsou uvedeny v Podmínkách doručení dostupných na webových stránkách Zásilatele.

**Zletilost** znamená věk, kdy osoba nabývá ze zákona plnou svéprávnost, je-li to vyžadováno zákonem ve Vybrané zemi a/nebo v Zemi doručení.

**Změna instrukce pro doručení** (Inflight option) je služba umožňující Příjemci v souvislosti se službou Predict upravit či zvolit jiné možnosti pro doručení Zásilky.

## 2.2 Pravidla výkladu

- Pojem osoba zahrnuje fyzickou osobu, právnickou osobu zapsanou do obchodního rejstříku, a pokud to není zakázáno, také právnickou osobu nezapsanou do obchodního rejstříku.
- Odkaz na smluvní stranu zahrnuje rovněž její zástupce, nástupce nebo schválené postupníky.
- Odkaz na právní předpis nebo ustanovení zákona znamená odkaz na takový právní předpis v jeho aktuálně platném znění. Odkaz na právní předpis nebo ustanovení zákona zahrnuje také jeho podřízenou legislativu.
- Termíny „včetně, zejména, zahrnující“ nebo podobný výraz se vykládají jako ilustrativní a neomezují smysl slov, která těmito termíny předcházejí.
- Odkaz na výraz „psaný“ nebo „písemný“ zahrnuje také faxy a e-maily, není-li výslovně uvedeno jinak.
- Pokud není uvedeno jinak, lhůty v těchto Podmínkách jsou stanoveny v pracovních dnech, tj. dnech vyjma sobot, nedělí a státem uznaných svátků v zemi odeslání, tranzitních zemích a zemi doručení.

## 3. Základní ustanovení

3.1. Služby zahrnují veškeré úkony spojené s obstaráním přepravy Zásilky z místa jejího převzetí na místo doručení a služby související.

3.2. Zásilatel přijme k zajištění přepravy zboží/zásilky pouze v souladu s těmito Podmínkami a vyhrazuje si právo kdykoliv odmítnout obstarání přepravy Zásilek dle svého uvážení.

3.3. Tyto Podmínky vylučují použití jakýchkoliv jiných podmínek Příkazce, obchodních zvyklostí a/nebo praxe. Příkazce prohlašuje, že provedením objednávky nebo přijetím nabídky od Zásilatele na přepravu Zásilky se seznámil se zněním Podmínek a že s nimi souhlasí. Příkazce je současně povinen zajistit souhlas Příjemce s těmito Podmínkami a takový souhlas na vyžádání Zásilatele doložit.

3.4. Příkazce bere na vědomí, že se nespolehá na žádné prohlášení, slib ani vyjádření uvedené Zásilatel, nebo jeho jménem, které není uvedeno ve Smlouvě. V případě Zásilky doručované ze země nebo do země mimo EU poskytne Příkazce Zásilatel v souvislosti s veškerým zbožím následující dokumenty a informace:

- exportní fakturu v anglickém jazyce (včetně jasného a jednoznačného popisu zboží),
- kód komodity každého zboží,
- písemné upozornění o Zásilce a/nebo zboží obsaženém v Zásilce, které není určeno ke standardnímu nebo trvalému vývozu (např. dočasný vývoz zboží za účelem jeho opravy, které bude vráceno do země odeslání),
- oprávnění k přímému zastoupení Příkazce, pokud to vyžadují platné právní předpisy, a
- jakékoliv informace vyžadované příslušnými celními orgány nebo Zásilatel. Příkazce nese odpovědnost za kontrolu a správnost takových informací. Všechny celní dokumenty a Přepavní štítek musí být Příkazcem správně vyplněny v souladu se všemi platnými celními předpisy.

Příkazce bere na vědomí, že Zásilatel při výpočtu celního dluhu vztahujícího se k Zásilce vychází z informací poskytnutých Příkazcem dle tohoto bodu.

3.5. Příkazce bere na vědomí a potvrzuje následující:

- Příkazce má výhradní oprávnění ke zboží se všemi požitky, nebo je oprávněn uzavřít Smlouvu,
- Příkazce nese odpovědnost za správnost všech informací předaných Zásilatel, a
- pokud jsou údaje neúplné, nebo pokud je faktura neúplná či nesprávná, Zásilka bude přijata k přepravě výhradně na odpovědnost Příkazce,
- pokud chybí Kód komodity, Zásilatel může (podle svého uvážení):
  - použít všeobecný Kód komodity na základě popisu zboží uvedeného Příkazcem, nebo
  - zadržet zboží, dokud neobdrží potřebný Kód komodity od Příkazce, případně je oprávněn vrátit zboží Příkazci.

## 4. Smluvní strany a uzavírání subdodavatelských smluv

4.1. Smlouvu uzavírají Zásilatel a Příkazce.

4.2. Podrobnosti o postupu při přepravě Zásilky lze najít na webových stránkách Zásilatele.

4.3. Pokud Příkazce není vlastníkem zboží v Zásilce, zaručuje tímto Zásilatel, že je zákonným a řádně zmocněným zástupcem jeho vlastníka a že tímto přijímá tyto Podmínky

# Všeobecné obchodní podmínky



## Mezinárodní přeprava

za sebe i jménem ostatních osob, které mají k Zásilce vlastnický podíl.

- 4.4 Zásilatel je oprávněn využít pro účely plnění Smlouvy přepravce (subdodavatele, zástupce a členy sítě) a takový přepravce je dále oprávněn využít další subdodavatele za stejných podmínek.

### 5. Zásilký

#### 5.1 Maximální rozměry

Příkazce je povinen zajistit, aby každá Zásilka splňovala kritéria hmotnosti, rozměrů a délky, v souladu s definicí příslušné Zásilký dle těchto Podmínek.

Odpovědnost za řádné zabalení Zásilký, její označení a související dokumentaci nese výlučně Příkazce.

Příkazce se zavazuje a zaručuje, že:

- a. Zásilka byla řádně a dostatečně zabalena a označena v souladu s požadavky a omezeními uvedenými v těchto Podmínkách tak, aby obal umožňoval bezpečnou manipulaci a odolal běžnému působení okolních vlivů při přepravě, a zabezpečit ji pro účely přepravy, aby bylo možné s ní nakládat běžným způsobem bez rizika poškození, aby při přepravě nedošlo ke ztrátě nebo poškození Zásilký a aby Zásilka nezpůsobila zranění či škodu Zásilatel, škodu na majetku či na jiném zboží. Příkazce bere na vědomí, že přeprava vyžaduje takový obal, který bude chránit zboží při silniční a/nebo letecké přepravě proti zátěži způsobené automatickým třídícím zařízením a mechanickým zpracováním (pád z výšky 80 cm na hranu, roh nebo stranu) i proti různým klimatickým a/nebo atmosférickým tlakovým podmínkám, přičemž obal nesmí umožnit přístup k obsahu bez zanechání stopy,
- b. Příkazce zkontroloval, že komerční/prodejní obal splňuje tyto požadavky a že obal ani Zásilka nejsou poškozené, nevykazují viditelné známky poškození, prosakování ani nevydávají zápach. Slova vytištěná na obalu, jako „Fragile“ (Křehké) nebo „top/bottom“ (horní/spodní strana), nemusí být Zásilatelem zohledňována a nezbavují Příkazce jeho povinností,
- c. označení Zásilký obsahuje:
- v případě služby DPD CLASSIC a DPD Private celé jméno, adresu, PSČ a zemi Příjemce a Odesílatele, telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu Příjemce,
  - v případě služby Pickup celé jméno, adresu, PSČ a zemi doručení Příjemce, Odesílatele a výdejního místa Pickup, telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu Příjemce,
- a je provedeno čitelným a odolným způsobem. Každá Zásilka musí být označena přepravním štítkem Zásilatele,
- d. řádně vyplnil Přepravní štítek,
- e. v případě přepravy Zásilek do země mimo EU zkontroloval všechny příslušné celní předpisy a plní jejich ustanovení a poskytl Zásilatel, všechny potřebné celní dokumenty a informace. Všechny takové celní dokumenty musí být připevněny k vnějšímu obalu Zásilký,
- f. zboží obsažené v Zásilce nepodléhá žádné licenci, povolení, certifikátu, omezení, embargu ani antidumpingovému zákonu,
- g. Příkazce poskytl Zásilatel, všechny potřebné a nutné informace o obsahu Zásilký a
- h. předal Příjemci informace o doručení Zásilký.

Při přípravě štítků k Zásilce může Příkazce využít IT služby a nástroje Zásilatele. V takovém případě musí být jména a hesla Příkazce pečlivě uložena a udržována v tajnosti před třetími stranami. Pokud Příkazce používá více hesel,

odpovídá za jejich správu a přidělení v rámci svého podniku. Příkazce odpovídá za podvodné použití uživatelských jmen a hesel.

#### 5.2 Výjimky z přepravy a ostatní omezení

Není-li předem písemně ujednáno se Zásilatelem jinak, jsou z obstarání přepravy vyloučeny Zásilký a komodity vyloučené z přepravy dle ustanovení o vyloučených Zásilkách v části Vnitrostátní přeprava a níže uvedené Zásilký a komodity:

- a. tabákové výrobky,
- b. umělecká díla, šperky (včetně hodinek), cenné kovy (včetně zlatých a stříbrných předmětů), drahé kameny, pravé perly, sklo a jiné zboží (nebo jejich části) vyrobené ze skla, porcelán, kameninové výrobky a jiné podobné materiály, starožitnosti, koberce, kožichy a další cennosti v jakékoliv hodnotě,
- c. televizory nebo monitory s obrazovkou nad 37“,
- d. Zásilký, které vyžadují prohlášení o hodnotě podle článku 24 CMR nebo prohlášení o významu dodání podle článku 26, odst. 1 CMR; zboží, které vyžaduje prohlášení o hodnotě nebo prohlášení o významu dodání podle článku 22 Varšavské úmluvy/článku 22 Montrealské úmluvy,
- e. Soutěžní nabídky, předkvalifikační dokumentace v rámci přidělení zakázky a kopie dokladů o přezkoušení.
- f. Zásilký jejichž hodnota přesahuje hodnoty uvedené v Podmínkách doručení země doručení.
- g. Jiné Zásilký specificky uvedené jako vyloučené v Podmínkách doručení v zemi doručení, jak jsou uvedeny v přehledu dostupném na webu Zásilatele.
- Ve vztahu k vyloučeným Zásilkám v mezinárodní přepravě platí beze změny rovněž ustanovení bodů 4.3–5 části Vnitrostátní přeprava.

Příkazce bere na vědomí, že některé zboží musí procházet zákonnou kontrolou a celním odbavením, které mohou prodloužit dobu přepravy a oddálit doručení.

#### Přeprava pneumatik

Příkazce, který posílá pneumatiky v rámci mezinárodní přepravy, je povinen je řádně zabalit maximálně po dvou kusech do velikosti 18“ včetně a váhy max. 31,5 kg. Nad tuto velikost/váhu je Příkazce povinen zabalit pneumatiky po jednom kuse. Příkazce, který posílá pneumatiky včetně ráfku, je povinen je řádně zabalit vždy po jednom kuse bez ohledu na velikost pneumatiky.

Pneumatiky nelze doručovat na výdejní místo Pickup.

Příkazce je povinen dodržet pokyny Zásilatele týkající se zabalení Zásilký obsahující pneumatiky, které jsou přesně specifikovány na webových stránkách Zásilatele, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilký“.

V případě, že Příkazce požaduje obstarání přepravy pneumatik do severských zemí (Norsko, Dánsko, Švédsko, Finsko a Island), musí se předem informovat u Zásilatele o aktuálních pravidlech pro přepravu pneumatik, které se mohou lišit od pravidel pro přepravu pneumatik uvedených v tomto bodu.

#### Přeprava léků a lékařských zařízení

Léky a lékařská zařízení a nástroje lze v rámci DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup přijmout k přepravě pouze s předchozím písemným souhlasem Zásilatele a po řádném vyhodnocení vhodnosti povahy léků pro přepravu a za předpokladu, že Příkazce získal od Zásilatele potvrzení, že on i jeho síť jsou schopni přepravovat a skladovat příslušné léky v souladu s postupy pro distribuci

lékařského zboží v EU pro lidské použití a podle dalších platných předpisů. Příkazce nese odpovědnost za řádné zabalení a označení zasílaných léků v souladu se všemi platnými předpisy, osvědčenými postupy a doporučeními a pokyny Zásilatele.

### Přeprava nebezpečného zboží

Přijetí nebezpečného zboží k přepravě ze strany Zásilatele lze provést pouze s předchozím písemným souhlasem Zásilatele a po řádném vyhodnocení třídy nebezpečnosti přepravovaného zboží a jeho destinace Zásilatelem. Příkazce nese výlučnou odpovědnost za to, že nebezpečné zboží připravované k přepravě je řádně zabalené a označeno v souladu se všemi předpisy platnými v místech předání a doručení zásilky i v průběhu přepravy a během uložení u Zásilatele, a odpovídá všem jejich požadavkům. Zásilky obsahující nebezpečné zboží musí odpovídat technickým pokynům organizace ICAO pro bezpečnou leteckou přepravu nebezpečného zboží, předpisům pro nebezpečné zboží organizace IATA a při silniční přepravě také požadavkům evropské dohody ADR a všem pokynům Zásilatele pro přepravu nebezpečného zboží. Příkazce nese výhradní odpovědnost za jejich dodržení a za informace poskytnuté Zásílateli ve vztahu k přepravovanému nebezpečnému zboží a ochrání Zásílatel před nároky vznesenými jakoukoliv osobou v této souvislosti.

### 5.3 Ohlašovací povinnost Příkazce

Před předáním Zásilky provede Příkazce kontrolu Zásilky a předá Zásílateli informace o výjimkách, které se na Zásilku vztahují v souladu s čl. 5.2. Zásílatel není povinen kontrolovat, zda se na Zásilku vztahují nějaké výjimky.

V případě pochybností musí Příkazce informovat Zásílatel a požádat jej o rozhodnutí v souladu s čl. 5.2. Pokud tak neučiní, Zásílatel předpokládá, že se na Zásilku nevztahují žádné výjimky.

Zásílatel si vyhrazuje právo odmítnout Zásilku z jakýchkoliv jiných bezpečnostních důvodů. V takovém případě a také pokud Zásílatel odmítne Zásilku z důvodu porušení výše uvedených výjimek a omezení ze strany Příkazce, si Zásílatel vyhrazuje právo účtovat administrativní poplatky a případné náklady na přepravné a manipulaci při vrácení zboží Příkazci.

Kromě případů, které jsou upraveny zákonem, dále Příkazce přebírá odpovědnost za jakoukoliv přímou nebo nepřímou ztrátu způsobenou Zásílateli a/nebo Členovi sítě DPD odesláním zboží, které je vyloučeno z přepravy, nebo v případech, kdy Příkazce nepředloží upozornění v souladu s článkem 5.3.

### 5.4 Otevření a kontrola zásilek

Pokud to příslušné zákony nezakazují, Zásílatel a/nebo kterýkoliv jiný člen sítě DPD zapojený do přepravy Zásilky, je dle svého uvážení, kdykoliv bez předchozího upozornění a bez převzetí odpovědnosti, oprávněn otevřít a zkontrolovat obsah Zásilky za účelem ověření, zda obsah Zásilky není nebezpečný či neslučitelný se sítí Zásilatele a/nebo zda je Zásilka schopná přepravy do vybrané země, za dodržení standardních postupů a v souladu s příslušnými právními předpisy, a dále:

- pro účely zabezpečení obsahu poškozené Zásilky,
- pro účely určení Příjemce nebo Příkazce Zásilky, pokud tyto nelze zjistit jinak,
- pro účely odvrácení rizik hrozících osobám nebo majetku,
- pro účely splnění zákonných ustanovení nebo úředního nařízení,

- pro účely určení, zda Zásilka obsahuje rychle se kazící a/nebo jiné zboží vyloučené z přepravy podle těchto Podmínek

S výjimkou případů, kdy to předepisují platné zákony, Zásílatel nemá povinnost kontrolovat obsah Zásilek. Příkazce bere na vědomí a souhlasí s tím, že Zásílatel je oprávněn v souladu s příslušnými právními předpisy kontrolovat obsah Zásilky pomocí rentgenového či jiného detekčního přístroje.

Příkazce se vzdává jakýchkoliv nároků vůči Zásílateli za škodu a/nebo zpoždění doručení z důvodu otevření, prozkoumání a kontroly Zásilky. Příkazce nahradí Zásílateli náklady a výdaje vzniklé z důvodu otevření Zásilky.

### 5.5 Vracení Zásilek

V případě nepřekonatelných překážek v doručení (chybná adresa, nenalezení Příjemce, nepřístupné místo doručení, odmítnutí Zásilky Příjemcem, neuhrazení ceny zboží v případě dobírky, ad.) nebo pokud žádný pokus o doručení nebyl úspěšný, je Zásílatel oprávněn vrátit Zásilku Příkazci následujícím způsobem:

- V případě Zásilky mezi členskými státy EU: ihned bez zjišťování pokynů od Příkazce.
- V případě hrazení cla po uplynutí 10 dnů, pokud nebyla platba cla možná z důvodu chybějících instrukcí a/nebo z jiných důvodů.

Příkazce nahradí Zásílateli jakékoliv náklady a výdaje vzniklé v souvislosti s vrácením Zásilky.

### 5.6 Likvidace Zásilek

V případě nepřekonatelných překážek v doručení, včetně případů, kdy Zásilku nelze vrátit zpět, je Zásílatel oprávněn po uplynutí zákonné lhůty pro uložení Zásilky zlikvidovat zboží, a to v následujících případech:

- pokud Zásílatel nebo jiný člen sítě DPD zapojený do poskytování Služeb není z důvodu nedostatečných informací schopen zjistit pokyny pro doručení, nebo není schopen identifikovat Příkazce a/nebo Příjemce. Příkazce nebo Příjemce jsou považováni za neidentifikovatelné, pokud je nelze zastihnout nebo identifikovat do 30 kalendářních dnů.
- pokud dotčené zboží podléhá zkáze, představuje riziko pro osoby nebo majetek, nebo pokud je to nutné na základě úředního příkazu.

Příkazce nahradí Zásílateli jakékoliv náklady a výdaje vzniklé v souvislosti s likvidací Zásilky.

Pokud platí předpoklady uvedené v tomto bodě výše, vyhrazují si Zásílatel a kterýkoliv jiný člen sítě DPD zapojený do přepravy právo po uplynutí zákonné lhůty skladování zboží zničit, pokud je nedokázou zlikvidovat nebo prodat a za předpokladu, že takový postup není ve zřejmém rozporu se zájmy Příkazce.

Pokud Zásílatel není schopen zjistit instrukce z důvodu nedostatku informací nebo pokud není schopen identifikovat Příkazce a/nebo Příjemce do 30 kalendářních dnů, bude Zásilka uložena po dobu dalších 30 dnů. Tato dodatečná lhůta se nevztahuje na případy zboží podléhajícího zkáze, zboží, které představuje riziko pro osoby nebo majetek nebo v případě úředního příkazu. Příkazce nahradí Zásílateli jakékoliv náklady a výdaje vzniklé v souvislosti se zničením zásilky.

### 5.7 Celní odbavení

Pokud není na webových stránkách Zásilatele uvedeno jinak, je při celním odbavení postupováno následujícím způsobem: Pokud služba zahrnuje celní služby, nebo to



Zasílatel považuje za nutné nebo vhodné, provede a zpracuje celní formalitě Zasílatel svým jménem na účet Příkazce v zemi odeslání a v zemi doručení (nepřímé celní zastoupení), nebo jménem a na účet Příkazce (přímé celní zastoupení), přičemž je oprávněn podle svého uvážení jmenovat třetí stranu jako svého zástupce.

Pokud není výslovně dohodnuto jinak, může být Zásilka přepravena pouze v režimu DAP nebo eDAP.

Podle DAP nebo eDAP musí být Zasílatel jmenován a zmocněn:

- Příkazcem, k provedení úkonů a celních formalit v zemi vývozu podle celních předpisů platných v zemi vývozu,
- Příjemcem, k provedení úkonů a celních formalit v zemi dovozu podle celních předpisů platných v zemi dovozu.

Bez takového zmocnění je Zasílatel oprávněn pozastavit provádění úkonů celních služeb.

V režimu DAP může Příkazce přímo informovat Příjemce o požadavku zmocnit Zasílatele k provedení celního odbavení. V režimu eDAP se Příkazce zavazuje získat od Příjemce pověření Zasílatele k provedení úkonů a celních formalit za Příjemce v zemi dovozu.

V případě přímého celního zastoupení musí být takové zastoupení výslovně uvedeno v pověření, jakož i výlučná celní odpovědnost Příjemce.

Za poskytnutí takových služeb Zasílatel účtuje dodatečné poplatky a v souladu s článkem 7.4 může požádat o zálohu, přičemž se má za to, že Zasílatel má nárok pozastavit veškeré kroky celního odbavení, dokud taková záloha nebude Příkazcem nebo Příjemcem (v závislosti na použité Incoterm podmínce) uhrazena.

Za dodržení všech příslušných zákonů a předpisů ve všech zemích, jejichž hranice Zásilka překračuje a kde vzniká povinnost celního odbavení, je odpovědný Příkazce. Příkazce nese odpovědnost a ochrání Zasílatele před všemi následky nedodržení příslušných celních zákonů a předpisů ze strany Příkazce.

V režimu eDAP se Příkazce zavazuje snášet rizika a náklady spojené s úkony a celními formalitami, které Zasílatel v zemi dovozu vykoná jménem Příjemce, včetně:

- Celního dluhu a dovozního cla a související dovozní daně vypočtené podle celních a daňových předpisů v zemi dovozu
- Veškeré pokuty, penále a úroky z prodlení související s celním dluhem oznámené celním orgánem v zemi dovozu.

### Specifika pro dovoz zboží ze zemí mimo EU do zemí EU s hodnotou do 150 EUR a s možností IOSS (jedno správní místo pro dovoz):

Podle směrnice EU 2017/2455 a 2019/1995 je od dovozní DPH osvobozeno zboží, jehož vlastní hodnota je nižší než 150 EUR, dovezené společností s oprávněním k IOSS (Import One Stop Shop). V takovém případě musí Příkazce poskytnout Zasílateli číslo IOSS ještě před samotným dovozem zboží. Aby bylo možné využít osvobození, musí být toto IOSS číslo uvedeno v prohlášení o celním odbavení.

Bylo-li mezi Příkazcem a Příjemcem využito elektronické rozhraní, je číslo IOSS elektronické platformy převedeno Příkazcem na Zasílatele, a to ještě před završením celního odbavení celním zástupcem jménem Příjemce.

Pokud Příkazce neposkytne Zasílateli, jakožto celnímu zástupci, své číslo IOSS nebo číslo IOSS elektronického rozhraní použité při transakci, a pokud Příjemce odmítne zaplatit dovozní DPH Zasílateli, bude Zásilka v souladu s ustanovením bodu 5.5 vrácena.

Př vracení Zásilky v souladu s ustanovením bodu 5.5 se předpokládá, že Příjemce udělil v souladu s procesem dovozu pověření k celnímu zastoupení pro proces vývozního celního odbavení.

## 6. Služby Zasílatele

### 6.1 Výběr Služby Příkazcem

Příkazce si volí jednu z následujících Služeb:

- DPD CLASSIC, DPD Private, (CLASSIC EUROPE)
- Pickup (CLASSIC SHOP)

Vybraná Služba bude uvedena na Přepравním štítku.

Popis Služeb a možnosti vztahující se k těmto Službám jsou zveřejněny na webových stránkách Zasílatele.

Pokud chce Příkazce požádat o speciální službu a/nebo odeslat Zásilky obsahující zboží podléhající omezením nebo výjimkám uvedeným v článku 5.2 výše, musí Zasílatele požádat o informace a případně před odesláním Zásilky uzavřít písemnou dohodu.

### 6.2 Převzetí Zásilky

Při přebírání Zásilek s nalepeným Přepравním štítkem Zasílatel Zásilku naskenuje. Tímto způsobem se vytvoří naskenovaný záznam jako doklad o převzetí Zásilky. Pokud to vyžadují právní předpisy v některých zemích, může Zasílatel podepsat doklad a potvrdit tak přijetí Zásilky a skutečnost, že byla mezi Zasílatel a Příkazcem uzavřena smlouva. Naskenovaný záznam ani takový doklad však nejsou důkazem o stavu nebo správnosti deklarované povahy, množství či hmotnosti Zásilky v době převzetí Zasílatel.

### 6.3 Oblasti doručení a vyloučené oblasti

Pro Služby DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup jsou definovány oblasti doručení a vyloučené oblasti (místa a PSČ) na webových stránkách Zasílatele. Příkazce je povinen před přípravou jakékoliv zásilky zkontrolovat a získat všechny potřebné informace. Pokud Služba zvolená Příkazcem není pro určitou oblast doručení dostupná, bude Zásilka vrácena Příkazci výhradně na náklady Příkazce a Zasílatel nenese žádnou zodpovědnost.

### 6.4 Přeprava

Přeprava je započata ve chvíli předání Zásilky Zasílateli v místě vyzvednutí nebo v prostorách Zasílatele. Zasílatel je oprávněn obstarat přepravu Zásilky jakýmkoliv způsobem a po jakékoliv trase.

Přeprava končí (není-li předem určeno jinak):

- a. jakmile je Zásilka nabídnuta k doručení
- b. nebo pokud Zásilka u Zasílatele po posledním pokusu o doručení, kdy:
  - „čeká na další instrukce“ a takové instrukce nejsou podány
  - nebo je „uložena k vyzvednutí“ a není ve stanovené lhůtě vyzvednuta.

Pokud zásilku nelze doručit, uloží Zasílatel Zásilku na výlučné riziko Příkazce a vrátí ji nebo zlikviduje v souladu s článkem 5.

Zasílatel nepřijímá žádnou odpovědnost za jakékoliv nároky vzniklé v důsledku zabavení nebo zadržení



Zásilky nebo jakéhokoliv zboží během přepravy celními či jinými státními orgány.

### 6.5 Zásady doručení

Zásilky jsou doručovány následujícím způsobem podle typu Služby:

#### • DPD CLASSIC, DPD Private, Pickup

v pracovní dny (pondělí až pátek) následujících po vyzvednutí. Doručení může být provedeno i v sobotu v závislosti na Zemi doručení (tyto informace jsou dostupné na webových stránkách [www.dpd.com](http://www.dpd.com)).

Doba doručení uváděná Zásilatelem je informativní.

Služby DPD CLASSIC a DPD Private zahrnují bezplatnou službu Predict, která Příjemci umožňuje zjistit informaci o očekávaném datu a času doručení. Službu Predict lze aktivovat pouze tehdy, pokud Příkazce poskytne Zásilatel e-mailovou adresu a/nebo telefonní číslo Příjemce.

Zasílatel může nabídnout Příkazci také přístup k API, které mu umožní zobrazit Doby doručení v nákupních/objednávkových tunelech koncových zákazníků. Použití takového API bude provedeno v souladu s technickými specifikacemi a podmínkami Zásilatele.

Všechny Služby umožňují Příkazci a Příjemci sledovat tranzit Zásilky pomocí funkce sledování Zásilky dostupné na webových stránkách Zásilatele.

Další a/nebo nové pokusy o doručení u Služby DPD CLASSIC a DPD Private se provádějí až do smlouveného počtu nových pokusů o doručení nebo do nejzazšího termínu pro doručení, jak je popsáno na webových stránkách [www.dpd.com](http://www.dpd.com).

### 6.6 Předání Zásilky

S výjimkou doručení na Bezpečné místo, může Zasílatel vyžadovat, pokud je tak vyžadováno v Zemi odeslání a Zemi doručení, aby byl Příjemce Zásilky plnoletý, a aby podepsal ESCD či jakýkoliv jiný požadovaný dokument, nebo poskytl PIN kód, jako důkaz o doručení Zásilky. Příkazce a Příjemce akceptují potvrzení o převzetí Zásilky s použitím elektronického zařízení a nemají nárok na reklamace související s potvrzením o doručení Zásilky získaným pomocí elektronického zařízení. Jakýkoliv záznam podpisu Příjemce, nebo PIN kódu, bude považován za dostačující důkaz o doručení Zásilky. V případě doručení na Bezpečné místo je za důkaz o doručení Zásilky považován naskenovaný záznam.

Zásilka je předána Příjemci či jiné osobě, která se nachází na doručovací adrese Příjemce, přičemž Zasílatel není povinen zjišťovat, zda je tato osoba skutečně oprávněná Zásilku převzít. Zasílatel může při doručování požádat o určité informace nebo o doklad totožnosti dané osoby. V případě, že Zásilka má být doručena Sousedovi, na Bezpečné místo nebo na Záložní adresu, není Doručovatel dále povinen zjišťovat, zda je Příjemce na takové náhradní adrese řádně oprávněn převzít Zásilku, a taková osoba bude za oprávněnou považována.

Pokud je Zásilka doručována do hotelu, nemocnice, univerzity, státního úřadu nebo jiných objektů, které mají podatelnu nebo jiný centrální příjem, může být Zásilka doručena na takové místo, pokud není se Zásilatelem ještě před odesláním Zásilky dohodnuto jinak.

### 6.7 Zásilky na dobírku

Zásilky na dobírku jsou doručovány výhradně oproti úhradě ceny za zboží a případných dalších vyměřených poplatků nebo daní.

Přesné znění podmínek pro doručení zásilek na dobírku je uvedeno na webových stránkách Zásilatele.

Příkazce musí nejpozději před doručením Zásilky poskytnout Zásilatelovi číslo svého bankovního účtu a všechny požadované dokumenty. Částka vybraná od Příjemce po úspěšném doručení bude převedena na bankovní účet Příkazce. Převod bude proveden na základě reference v podobě čísla Přepravního štítku na Zásilce.

### 6.8 Vrácení zásilky

Podmínky pro vrácení Zásilek na základě rozhodnutí Příjemce jsou popsány na webových stránkách Zásilatele. Vrácení Zásilky je Příkazci zpoplatněno.

### 7. Ceny a platba

#### 7.1 Cena za Služby

Cena za služby je mezi Zásilatelem a Příkazcem sjednána na základě aktuálně platného standardního ceníku Zásilatele, dostupného na webových stránkách Zásilatele, nebo na základě cen dohodnutých mezi Příkazcem a Zásilatelem. Výpočet ceny a cenová nabídka Zásilatele bude vycházet z informací o množství Zásilek předaných Příkazcem za určité období Zásilatelovi a dále také z těchto Podmínek. Zasílatel si vyhrazuje právo změnit ceny, pokud informace poskytnuté Příkazcem budou nesprávné, zvláště v případě nesprávného výpočtu hmotnosti a/nebo rozměrů.

Pokud není k dispozici individuální dohoda, uplatní se pro výpočet ceny standardní ceník Zásilatele platný ke dni převzetí Zásilky. Pokud se cena určuje podle hmotnosti, je základem pro její výpočet hmotnost určená Zásilatelem v depu.

#### 7.2 Příplatky

Zasílatel si vyhrazuje právo fakturovat Příkazci následující příplatky ve výši uveřejněné na webových stránkách Zásilatele, a to zejména:

- palivový (energetický) příplatek,
- mýtné,
- příplatek za balicí materiál a štítky pro Zásilky, pokud je Příkazce nedodá,
- příplatek za nadrozměrné a/nebo nadváhové Zásilky,
- poplatky za celní služby
- další příplatky v souladu s těmito Podmínkami.

#### 7.3 Poplatky a daně

Příkazce se zavazuje uhradit Zásilatelovi přepravné, náklady spojené s přepravou, výdaje, daně, clo, standardní zálohy a jiné poplatky. Toto ustanovení platí také v případě, kdy jsou poplatky hrazeny Příjemcem, nebo pokud jsou jím způsobeny, a přitom jím nejsou uhrazeny Zásilatelovi po první žádosti o jejich uhrazení.

- Cenu za přepravu a další služby hradí Příkazce, nicméně Zasílatel má rovněž nárok požadovat platbu od Odesílatele (pokud je odlišný od Příkazce) nebo Příjemce, případně od jiné osoby, která nese odpovědnost za uhrazení poplatků.
- Úhrada poplatků je splatná nejpozději do data uvedeného na faktuře/vyúčtování Zásilatele, nebo do data dohodnutého písemnou formou mezi Příkazcem a Zásilatelem. V případě prodlení s platbou je Příkazce povinen uhradit rovněž úrok z prodlení, přičemž úrok se počítá na denní bázi od data splatnosti až do úplného splacení. Uplatnění nároku na úrok z prodlení nemá vliv na ostatní práva a nároky Zásilatele na jiné náhrady.

# Všeobecné obchodní podmínky



## Mezinárodní přeprava

- c. Zásilatel si vyhrazuje právo účtovat vyšší cenu/příplatek v případě vyšší volumetrické hmotnosti nebo skutečné hmotnosti každé Zásilky.
- d. Nárok nebo protinárok vznesený Příkazcem není důvodem k odložení nebo zadržení platby či dlužné částky ani k odmítnutí uhrazení závazků vůči Zásilatelci.
- e. Zásilatel je oprávněn kdykoliv podle potřeby navýšit cenu za přepravu a ostatní služby, takovou změnu je povinen oznámit Příkazci nejméně 10 dní předem.
- f. Všechny částky splatné Příkazcem podléhají DPH, která se účtuje v příslušné zákonné výši.
- g. V případě, že Zásilatel uhradí nebo souhlasí s úhradou cla a/nebo daně, případně jiných poplatků souvisejících se zbožím Příkazce třetí straně, pak:
- i. Zásilatel tak může provést pouze jako řádně pověřený zástupce Příkazce,
- ii. Příkazce neprodleně uhradí fakturu, kterou na taková cla, daně nebo poplatky vystavil Zásilatel, a to v plné výši bez ohledu na to, zda bylo zboží doručeno na adresu Příjemce,
- iii. v případě, že Příkazce nebude plnit povinnosti uvedené v přechodném bodě, má Zásilatel plné právo naložit se zbožím na základě zadržovacího práva na zboží.
- h. Příkazce uhradí Zásilatelci jakékoliv clo, daně, celní výměry, pokuty a další penále a neobvyklé náklady, nároky a výdaje (včetně administrativních nákladů) vzniklé Zásilatelci v důsledku přepravy zboží.
- i. Příkazce musí Zásilatele upozornit na každou nesrovnalost týkající se jeho faktury a to do 30 kalendářních dnů od doručení faktury. Pokud tak Příkazce neučiní, Zásilatel nenese odpovědnost za žádnou chybu na faktuře a není povinen vrátit žádné částky zaplacené Příkazcem, pokud Příkazce neprokáže, že:
- i. nebylo přiměřeně možné, aby Zásilatele upozornil na dotaz nebo jej písemně potvrdil v rámci výše uvedených lhůt a
- ii. upozornění nebo potvrzení bylo učiněno při první možné příležitosti a maximálně do 6 měsíců po datu vystavení faktury.
- 7.4. Zásilatel si vyhrazuje právo podmínit poskytování služeb platbou předem nebo zajištěním poplatků či jejich částí od Příkazce.
- V případě jakýchkoliv pochybností o schopnosti Příkazce plnit své platební závazky, vyhrazuje si Zásilatel právo požádat o platbu předem nebo o poskytnutí zajištění/záruky, a to i po přijetí objednávky. Pokud není platba provedena předem nebo není poskytnuto zajištění, vyhrazuje si Zásilatel právo ihned zrušit smlouvu a přerušit proces vyzvednutí a doručení Zásilek, a to i bez předchozího upozornění Příkazce.
8. **Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění, reklamáce**
- Odpovědnost za ztrátu a poškození a reklamační proces se řídí Reklamačním řádem.
9. **Omezení a vyloučení odpovědnosti**
- 9.1 Odpovědnost Zásilatele za ztrátu nebo škodu na zásilce je omezena na částku za opravu nebo náhradu ztraceného či poškozeného zboží, podle toho, která částka je nižší, pokud se neuplatní (1) jiná zákonná povinnost, nebo (2) zvýšené krytí nabízené Zásilatelem, jak je uvedeno na webu Zásilatele nebo (3) „Rozšířené krytí“, které si obstaral Příkazce a které vychází z deklarované hodnoty zboží. Příkazce je povinen poskytnout doklad o hodnotě ztraceného nebo poškozeného zboží, a
- a. pokud jde o silniční přepravu, je limit odpovědnosti stanoven na základě Úmluvy CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road),
- b. v případě letecké přepravy je limit odpovědnosti stanoven na základě Varšavské úmluvy z roku 1929 v platném znění,
- c. v případě kombinované letecké a silniční přepravy je maximální výše odpovědnosti stanovena v bodě a) nebo b) podle způsobu přepravního prostředku použitého ve chvíli, kdy došlo ke ztrátě či poškození;
- 9.2 V případě zásilek na dobírku nenese Zásilatel odpovědnost v následujících případech:
- v případě zásilek na dobírku, kdy Příkazce nepředloží Zásilatelci písemnou reklamaci do 15 dnů od doručení Zásilky,
  - v případě poškození vzniklého v důsledku nesprávných nebo neúplných údajů na Zásilce a/nebo nesprávného označení a/nebo nečitelných informací na štítku,
  - pokud doběřečné nebylo vybráno z důvodu pochybení nebo nedbalosti na straně Příkazce,
  - pokud hodnota zboží k přepravě nebo doběřečné překračují maximální výši doběřečného pro danou službu.
- 9.3 Zásilatel za žádných okolností nenese odpovědnost za ušlý zisk Příkazce nebo za jakoukoliv nepřímou či následnou ztrátu, nebo v souvislosti s ní.
10. **Rozšířené krytí**
- 10.1 Příkazce má možnost požádat o rozšířené pojistné krytí, taková služba je zpoplatněna dle aktuálních ceníků Zásilatele.
- 10.2 Skutečná hodnota ztraceného nebo poškozeného zboží bude doložena odkazem na hodnotu opravy, náhrady, prodejní či tržní cenu v čase a místě vyzvednutí, podle toho, která je nejnižší. Takto určená hodnota nesmí přesáhnout původní cenu zboží, kterou Příkazce skutečně zaplatil.
- 10.3 Pokud Příkazce požaduje „Rozšířené krytí“, pak je na žádost Zásilatele povinen sdělit přesnou povahu zboží určeného k přepravě. Zásilatel podle svého uvážení rozhodne, zda se na zásilku, u které je žádáno „Rozšířené krytí“, může takové krytí vztahovat.
11. **Náhrada škody od Příkazce**
- 11.1 Příkazce se zavazuje uhradit Zásilatelci škodu a ochránit jej před všemi závazky, náklady, výdaji, náhradami škod a ztrátami (zejména přímými, nepřímými nebo následnými ztrátami, ušlým ziskem, ztrátou pověsti a všemi úroky, pokutami a náklady na právní zastupování, které může Zásilatel utrpět nebo které mu mohou vzniknout v souvislosti s:
- a. jakýmkoliv aktem nedbalosti, opomenutím z nedbalosti či chybnými informacemi z nedbalosti ze strany Příkazce, Odesílatele nebo Příjemce, jejich zaměstnanců nebo zástupců,
- b. nároky jakékoliv povahy z důvodu ztráty nebo škody vzniklé z důvodu přepravy nebezpečného zboží nebo zboží, které Zásilatel nepřijímá k přepravě (za předpokladu že taková přeprava nebezpečného zboží nebyla Zásilatelem akceptována nebo, pokud zboží bylo přijato k přepravě, Příkazce porušil své povinnosti, prohlášení nebo záruky týkající se přepravovaného nebezpečného zboží podle těchto Podmínek),

# Všeobecné obchodní podmínky



## Mezinárodní přeprava

- c. nároky a požadavky jakékoliv povahy vztahujícími se ke ztrátě nebo poškození zboží a vznesenými Příjemcem anebo jakoukoliv třetí stranou nad rámec limitů odpovědnosti Zásilatele stanovených v těchto Podmínkách,
- d. jakýmkoliv nároky vznesenými nebo pokutami uloženými celními úřady, finančními anebo jinými státními či správními orgány na základě porušení povinností, prohlášení nebo záruk Příkazce,
- e. nároky a požadavky vznesenými třetími stranami z důvodu nedostatečného oprávnění na straně Příkazce uzavřít Zásílatelskou smlouvu podle těchto Podmínek,
- f. porušením jakýchkoliv záruk stanovených v článku 5.1,
- g. jakýmkoliv nepřesnostmi nebo nesprávnými informacemi předanými Zásílateli Příkazcem, které se týkají Příkazce a/nebo zboží obsaženého v zásilce,
- h. pokud Příkazce neuvede příslušný Kód komodity, v případech, kdy je tak Zásílatelem požadováno podle těchto Podmínek,
- i. pokud Příkazce neposkytne předem správné písemné upozornění o jakékoliv nestandardní zásilce nebo zásilce, která nebude trvale vyvezena,
- j. jakýmkoliv nároky třetích stran vůči Zásílateli týkajícími se ztráty nebo poškození zboží či v souvislosti se změnou zboží nebo zásahem do zboží.

## 12. Zadržovací a ostatní retenční práva a vzájemný zápočet

### 12.1 Zástavní a zadržovací právo

V případě splatných nároků vůči Příkazci, a pokud to zákon dovoluje tak i nároků, jejichž splatnost teprve nastane, má Zásílatel zástavní právo na zboží přepravované pro Příkazce.

Pokud nebude dlužná částka uhrazena ve lhůtě třiceti dnů, může Zásílatel naložit se zbožím tak, jak sám uzná za vhodné. Zadržovací právo se vztahuje na všechno zboží, které bylo předáno Zásílateli, a bude uplatněno na zůstatek vyplývající z obchodních transakcí s Příkazcem.

Příkazce nemá nárok uplatňovat zadržovací právo vůči Zásílateli.

### 12.2 Vzájemný zápočet

Příkazce není oprávněn jednostranně započíst jakýkoliv svůj nárok vůči nárokům Zásilatele s výjimkou nároků, které soud určil jako právoplatné nebo pokud to Zásílatel uznal za oprávněné.

### 12.3 Zákaz postoupení

Příkazce nesmí postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Zásílatelské smlouvy na žádnou třetí stranu ani převést smluvní vztah na třetí stranu bez předchozího písemného souhlasu Zásilatele.

## 13. Ochrana osobních údajů

13.1 V rámci poskytování Zásílatelských služeb vystupuje Zásílatel jako správce osobních údajů ve smyslu čl. 4. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) Příkazců a Příjemců Zásilek, které jsou nezbytné pro řádné plnění závazků plynoucích Zásílateli ze Zásílatelských smluv.

13.2 Poskytnutí osobních údajů nezbytných pro plnění Zásílatelských služeb je dobrovolné, nicméně ze strany Zásilatele je jejich poskytnutí podmínkou uzavření smluvního vztahu a plnění závazků Zásilatele z tohoto smluvního vztahu.

13.3 Osobní údaje budou zpracovávány Zásílatelem a/nebo jakoukoliv třetí stranou podílející se na poskytování Zásílatelských služeb, a to v nezbytném rozsahu a pouze

pro účely související s plněním Zásílatelských služeb, zejména k:

- Řádnému provedení přepravních služeb, sledování zásilek, oznámení o doručení Příjemci a úpravě podmínek pro doručení Zásilky
- Provedení celních formalit a kontrol embarga
- Poskytnutí potvrzení o doručení
- Správě žádostí Příkazce o informace o stavu doručení Zásilky

13.4 Příkazce je srozuměn s tím, že Zásílatel zpracovává osobní údaje osob, které Příkazce zastupují i pro účely nabídky služeb a sdělování informací souvisejících s poskytováním služeb Zásilatele, jestliže s tím Příkazce nevyslovil nesouhlas.

13.5 Zásílatel je oprávněn předávat mimo území EHP pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro poskytování Zásílatelských služeb.

13.6 Osobní údaje jsou uchovávány ve formě umožňující identifikaci osob pouze po dobu nezbytně nutnou k provedení Zásílatelských služeb a dále po dobu vyžadovanou právními předpisy k uplatnění nebo obhajování právních nároků. Po uplynutí této doby budou všechny osobní údaje Zásílatelem zničeny.

13.7 Subjekt údajů má právo na přístup, opravu, omezení zpracování, přenositelnost údajů, pokud je to technicky proveditelné, právo vznést námitku a výmaz svých osobních údajů zpracovávaných Zásílatelem.

13.8 Nevyhoví-li Zásílatel žádosti, má subjekt údajů právo obrátit se na příslušný dozorový orgán (Úřad pro ochranu osobních údajů).

## 14. Dodržování platných předpisů / prevence korupce / vývozní kontroly

14.1 Příkazce prohlašuje a zaručuje, že za všech okolností bude jednat v souladu se všemi použitelnými právními předpisy zaměřenými na prevenci korupce a obdobného protiprávního jednání. Příkazce zejména prohlašuje a zaručuje, že nebude dávat, nabízet, slibovat ani povolovat jakýkoliv peněžní nebo jiný cenný dar za účelem získání nebo udržení obchodu, nebo získání neoprávněné výhody v rozporu s platnými právními předpisy.

14.2 Příkazce zaručuje Zásílateli, že jedná v souladu s platnými vnitrostátními a mezinárodními předpisy o kontrole vývozu zboží. Příkazce v tomto ohledu zaručuje především, že respektuje a jedná v souladu s:

- i) veškerou platnou vnitrostátní a mezinárodní právní úpravou týkající se zboží dvojího užití,
- ii) jakýmkoliv omezujícím opatřením nebo embargem uloženým v rámci programů Organizace spojených národů, případně jiných obdobných vnitrostátních nebo mezinárodních programů,
- iii) veškerou platnou vnitrostátní a mezinárodní právní úpravou zaměřenou na boj proti terorismu, praní špinavých peněz, nebo jinou obdobnou aktivitou.

Příkazce prohlašuje a zaručuje, že není mezi jednotlivci nebo subjekty vedenými na žádném seznamu sestaveném podle Výkonného příkazu 13224 (USA) za účelem identifikace podezřelých teroristů nebo na nejaktuálnějším seznamu zveřejněném Úřadem pro kontrolu zahraničních aktiv (OFAC) na oficiálních stránkách <http://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List/Pages/default.aspx> nebo na náhradním oficiálním zveřejnění tohoto seznamu ("SDN").

Příkazce je informován a souhlasí s tím, že údaje jeho zaměstnanců, jeho klientů, a pokud je to užitečné, také



# Všeobecné obchodní podmínky



## Mezinárodní přeprava

klientů jeho klientů a Příjemců získané v souvislosti s poskytnutím Služeb mohou být nahrány do monitorovacího nástroje SDN Zásilatele, za účelem ověření, že takové osoby nejsou vedeny na seznamu SDN. Příkazce se zavazuje informovat uvedené osoby o takovém užití jejich údajů Zásilatelem. Příkazce se zavazuje informovat Zásilatele o znalosti nebo podezření, že takové osoby porušují některý z výše uvedených předpisů nebo jsou vedeny na seznamu SDN.

V případě porušení výše uvedených ustanovení Příkazcem má Zásílatel dle svého uvážení právo:

- (i) zastavit nebo pozastavit Služby,
- (ii) předat požadované informace příslušným správním orgánům a/nebo
- (iii) uplatnit postup požadovaný těmito příslušnými správními orgány, včetně zničení Zásilky na náklady Příkazce.

Příkazce je povinen informovat své zaměstnance a klienty před zahájením poskytování Služeb o výše uvedených právech Zásilatele a získat jejich souhlas s takovým postupem. Zásílatel nemůže být za žádných okolností činěn odpovědným za přerušení nebo pozastavení Služeb, předání údajů zaměstnanců, klientů a Příjemce na žádost příslušných správních orgánů těmito orgánům, zničení Zásilky nebo jiné vhodné opatření přijaté při uplatňování tohoto článku.

### 15. Příslušné zákony

Přeprava Zásilek prováděná zcela či zčásti po silnici, na základě výslovné dohody či jinak, se řídí podmínkami úmluvy CMR.

Jakákoli záležitost, která se neřídí výše uvedenými mezinárodními úmluvami, se řídí zákony země Zásilatele a zároveň platí zákonné předpisy Zemí odeslání, přepravy a doručení v rozsahu, v jakém je to povinné nebo pokud tyto Podmínky nestanoví jinak. V některých zemích jedná Zásílatel také jako poštovní operátor ve smyslu místních zákonů o poštovních službách a takové služby se pak mohou v jurisdikci Zásilatele řídit i zákonem o poštovních službách.

### 16. Řešení sporů

#### 16.1 Jurisdikce

Jakýkoliv spor vzniklý v souvislosti se smluvním vztahem mezi Příkazcem a Zásilatelem a/nebo službami zajišťovanými Zásilatelem, nebo vzniklý v souvislosti s těmito Podmínkami, spadájí do výlučné kompetence soudů, resp. příslušných orgánů v sídle Zásilatele.

#### 16.2 Místo plnění

Místem plnění pro uplatnění případných nároků je sídlo Zásilatele.

### Příloha 1 – Vybrané země

<b>Belgie</b> (BE)	(DPD Belgium SA)	<b>Lotyšsko</b> (LT)	(DPD Lietuva UAB)
<b>Chorvatsko</b> (HR)	(DPD Croatia DOO)	<b>Lucembursko</b> (LU)	(DPD Luxembourg SARL)
<b>Česká republika</b> (CZ)	(Direct Parcel Distribution CZ)	<b>Nizozemí</b> (NL)	(DPD Netherland BV)
<b>Estonsko</b> (EE)	(DPD EESTI AS)	<b>Polsko</b> (PL)	(DPD Polska SP.ZO.O)
<b>Francie</b> (FR)	(Chronopost SAS)	<b>Portugalsko</b> (PT)	(DPD Portugal Transporte Expresso International SA))
<b>Francie</b> (FR)	(DPD France SAS)	<b>Slovensko</b> (SK)	(Direct Parcel Distribution SK)
<b>Německo</b> (DE)	(DPD Deutschland GmbH)	<b>Slovinsko</b> (SI)	(DPD Kurirska in Paketna Distribucija DOO)
<b>Maďarsko</b> (HU)	(DPD Hungaria Futarpostai Csomagkuldo Szolgaltato KFT)	<b>Španělsko</b> (ES)	(SEUR GeoPost SL)
<b>Irsko</b> (IE)	(Interlink Ireland LTD)	<b>Švýcarsko</b> (CH)	(DPD (Schweiz) AG)
<b>Litva</b> (LV)	(DPD Latvija SIA)	<b>Velká Británie</b> (UK)	(DPDgroup UK LTD)



# Všeobecné obchodní podmínky



## Mezinárodní přeprava DPD EXPRESS

### Podrobné podmínky

#### 1. Základní ustanovení

Tento dokument obsahuje podrobné podmínky (dále jen „Podrobné podmínky“), kterými se řídí Služba označená jako „DPD EXPRESS“. **S výjimkou záležitostí, které jsou uvedeny v tomto dokumentu, se smluvní vztahy mezi Příkazcem a Zásílatelem v souvislosti s danou Službou řídí Podmínkami pro mezinárodní přepravu.**

Jediná Služba, která je sjednávána podle těchto Podrobných podmínek, je DPD EXPRESS.

Zasílatel si vyhrazuje právo jednostranně upravit nebo rozšířit poskytované Služby nebo tyto Podrobné podmínky.

#### 2. Definice

Následující výrazy v těchto Podrobných podmínkách mají význam, který je jim zde přiřazen:

**Partner** je nezávislý subdodavatel vybraný Zásílatelem pro účely plnění smluvních závazků.

**Podmínky** znamenají společně tyto Podrobné podmínky Zásílatele pro Službu „DPD EXPRESS“ a Podmínky pro mezinárodní přepravu.

**Služba** znamená službu „DPD EXPRESS“.

**Volumetrická hmotnost** znamená prostor, který Zásilka zabírá svým objemem, vypočítaný pomocí vzorce délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 5000 (cm<sup>3</sup>/kg).

**Zásilka** je věc určená k přepravě s následujícími parametry:

Do destinací v EU: hmotnost max 50 kg, délka max. 175 cm, maximální obvodová délka 300 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka),

Do destinací mimo EU: hmotnost max. 31,5 kg, max. rozměry 100 x 70 x 60 cm,

**Země doručení** jsou země, do kterých lze doručit Zásilku a které jsou uvedeny v ceníku Zásílatele a/nebo na webových stránkách Zásílatele.

#### 3. Obecná ustanovení

Služby zahrnují veškeré úkony spojené s obstaráním přepravy Zásilky z místa jejího převzetí na místo doručení, a služby související.

Zasílatel přijme k zajištění přepravy zboží/zásilky pouze v souladu s těmito Podmínkami a vyhrazuje si právo kdykoliv odmítnout obstarání přepravy Zásilek dle svého uvážení.

Tyto Podmínky vylučují použití jakýchkoliv jiných podmínek Příkazce, obchodních zvyklostí a/nebo praxe. Příkazce prohlašuje, že provedením objednávky nebo přijetím nabídky od Zásílatele na přepravu Zásilky se seznámil se zněním Podmínek a že s nimi souhlasí. Příkazce je současně povinen zajistit souhlas Příjemce s těmito podmínkami a takový souhlas na vyžádání Zásílatele doložit. Závazná verze těchto Podmínek je zveřejněna na webových stránkách Zásílatele.

#### 4. Zásilky

##### 4.1. Maximální rozměry

Příkazce je povinen zajistit, aby každá Zásilka splňovala kritéria hmotnosti, rozměrů a délky, v souladu s definicí příslušné Zásilky dle těchto Podmínek.

#### 4.2. Údaje na Přepравním štítku a značení

Název Služby by měl být uveden na Přepравním štítku.

Příkazce musí na Přepравním štítku uvést celé jméno, adresu, PSČ, zemi Příjemce a Odesílatele a také telefonní číslo a e-mail Příjemce a Odesílatele.

#### 5. Podmínky doručení

##### 5.1. Výjimky z přepravy a ostatní omezení

Obecně nelze převzít k přepravě položky vyloučené z mezinárodní přepravy dle těchto Podmínek.

##### 5.2. Zásady doručení

Zásilky jsou doručovány během pracovních dnů.

Doba přepravy a čas doručení uváděné Zásílatelem jsou informativní.

V případě, že Příjemce není v době doručení přítomen nebo bude-li provozovna zavřená, ponechá Zásílatel na daném místě, kam byla Zásilka doručována, oznámení s pokyny, jak kontaktovat Zásílatele nebo jeho Partnera za účelem sjednání vyzvednutí Zásilky Příjemcem nebo druhého pokusu o doručení.

Služba umožňuje Příkazci a Příjemci sledovat tranzit Zásilky pomocí funkce sledování Zásilky dostupné na webových stránkách Zásílatele.

Související služby pro mezinárodní přepravu, například Změna instrukce pro doručení, Soused, Jiná adresa, Pickup a Bezpečné místo, služba Predict a Dobírka nejsou pro tuto službu k dispozici.

##### 5.3. Vrácení Zásilky

Článek 5.5 Podmínek pro mezinárodní přepravu je nahrazen následujícím článkem:

Zasílatel si vyhrazuje právo neprodleně vrátit Zásilku Příkazci:

- v případě nepřekonatelných překážek v doručení (chybná adresa, nezjištěný Příjemce, nedostupné místo doručení, odmítnutí Zásilky ze strany Příjemce, chybějící údaje nebo nedostatek informací vyžadovaných celními úřady)
- pokud byly všechny pokusy o doručení neúspěšné
- pokud Příjemce nekontaktoval Zásílatele nebo jeho Partnera ve lhůtě maximálně 10 pracovních dnů po pokusu o doručení
- v případě hrazení cla po uplynutí 10 dnů, pokud nebyla platba cla možná z důvodu chybějících instrukcí anebo z jiných důvodů.

Příkazce nahradí Zásílateli jakékoliv náklady a výdaje vzniklé v souvislosti s vrácením Zásilky.

#### 6. Ceny a platba

Příkazce volí mezi podmínkou Incoterms DAP, kdy cla, daně a poplatky celního řízení hradí Příjemce, a DDP, kdy cla, daně a poplatky celního řízení hradí Odesílatel. V případě chybějící volby podmínky Incoterms ze strany Příkazce použije Zásílatel podmínku DDP a bude poplatky účtovat Příkazci.

Pokud Příjemce neuhradí clo, daně a celní poplatky souvisejícími s uplatněnou podmínkou Incoterm DAP, nese odpovědnost za uhrazení těchto nákladů Příkazce.

## Reklamační řád

### 1. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění

- 1.1. Zásilatel odpovídá Příkazci za škodu vzniklou na Zásilce, jež vznikla po jejím převzetí k obstarání přepravy až do jejího vydání Příjemci. Zásilatel odpovídá pouze za škodu skutečnou, vzniklou na Zásilce, nikoliv za jakoukoliv jinou složku škody, jako je například případný ušlý zisk, sankce za prodlení, smluvní pokuty, penále, nároky třetích osob či závazky. Příkazce vzniklé vůči třetím osobám, nemajetkové újmy, či další následné škody. Právo na náhradu škody nelze postoupit na třetí osobu.
- 1.2. Skutečnou škodou se rozumí to, o čem se zmenšila hodnota přepravovaného zboží Příkazce v důsledku škodné události zaviněné Zásilatelem na přepravované Zásilce.
- 1.3. Zásilatel neodpovídá za škody vzniklé na Zásilce v době od převzetí Zásilky u Příkazce (či jiného Příkazcem předem určeného subjektu) do jejího vydání Příjemci, jestliže byly způsobeny:
- Příkazcem, Příjemcem Zásilky nebo vlastníkem Zásilky, případně osobami jednajícími v jejich zastoupení,
  - vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím úbytkem,
  - v souvislosti s tím, že Zásilka je vyloučena z přepravy dle těchto Podmínek,
  - vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky, nevhodným způsobem balení, neoznačením Zásilky přepravním štítkem nebo manipulačními značkami. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností, za dostačující obal Zásilky se považuje takový obal, který je uveden na webových stránkách Zásilatele v dokumentu „Jak správně zabalit zásilku“,
  - označením Zásilky více identifikačními štítky,
  - neoznačením Zásilky originálními doplňkovými štítky Zásilatele „Křehké“ nebo „Neklopit“ v případě, kdy to povaha Zásilky vyžaduje,
  - v souvislosti s obsahem přepravovaných dokumentů,
  - smazáním dat, ztrátou a nenávratnou ztrátou dat uložených na magnetických páskách, v souborech či na jiných úložných médiích, nebo smazáním či poškozením fotografických obrázků či zvukových záznamů z důvodu vystavení filmu působení světla,
  - zabavením na základě soudního řízení či jiného jednání nebo opomenutím jednat ze strany celního úřadu, státních úřadů či jiných správních orgánů a dodržení předpisů, rozhodnutí a příkazů vydaných celními, vládními či regulačními orgány,
  - jestliže Zásilatel vzniku škody nemohl zabránit ani při vynaložení odborné péče obvyklé v odvětví zasilatelských služeb, zejména škody způsobené tzv. vyšší mocí.
- 1.4. Zásilatel na základě přiměřeného úsilí přepraví a doručí Zásilku podle podmínek doručení v rámci určené přepravní doby sdělené Příkazci, přičemž taková přepravní doba a čas doručení nejsou závazné a v žádném případě nečiní Zásilatele odpovědným za škodu nebo ztrátu způsobené zpožděním.
- 1.5. Zásilatel nezaručuje ani nepřebírá jinou odpovědnost, než jaká je zde v těchto Podmínkách výslovně uvedena.

### 2. Zápis o škodě a Reklamace

- 2.1. V případě zjevného poškození nebo ztráty části Zásilky nebo jejího poškození je nutné Zásilatele informovat nejpozději v době doručení formou zápisu do přepravního dokladu Zásilatele.
- Nejsou-li poškození nebo ztráta zjevné, bude doručení Zásilky považováno za evidentní důkaz skutečnosti, že Příjemce převzal zboží ve stavu, v jakém je popsáno v dodacím listu.

Nejsou-li poškození nebo ztráta zjevné, musí být Zápis o škodě podán Zásilatelovi nejpozději do 7 pracovních dnů od doručení Zásilky a to:

- nahlášením škody prostřednictvím internetového rozhraní na webových stránkách Zásilatele, nebo
- písemně na adresu sídla Zásilatele, kdy tyto musí být doplněny o přesné, kompletní informace s patřičným vyčíslením, datovány a podepsány.

Nahlášení škody ve formě Zápisu o škodě může provést Příkazce i Příjemce zásilky. Nahlášení škody není uplatněním nároku na náhradu škody.

V případě úplné ztráty zásilky se do lhůty pro nahlášení škody nepočítá doba dohledávání zásilky, jestliže Příkazce o takové dohledání požádal Zásilatele do 7 dnů od předpokládaného doručení Zásilky.

- 2.2. K uplatnění nároku na náhradu škody ve formě Reklamacie je oprávněn pouze Příkazce.

Příkazce je povinen uplatnit reklamaci nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení zásilky (v případě ztráty zásilky od data předpokládaného doručení).

Reklamací Zásilky vůči Zásilatelovi Příkazce uplatní:

- na webových stránkách Zásilatele, nebo
- písemně na adresu sídla Zásilatele, kdy tyto musí být doplněny o přesné, kompletní informace s patřičným vyčíslením, datovány a podepsány

- 2.3. Pokud Příkazce neuplatní reklamaci řádně a včas, nebo nepodloží důkazy prokazujícími vznik a výši škody, nenese Zásilatel žádnou odpovědnost k náhradě škody, s výjimkou případů:

- kdy Příkazce doloží, že nebylo přiměřeně možné, aby Zásilatel upozornil nebo uplatnil reklamaci v uvedené časové lhůtě,
- kdy Příkazce doloží, že takové upozornění nebo reklamacie byly podány v přiměřené lhůtě, v takovém případě nemůže Zásilatel vyloučit odpovědnost.

- 2.4. K vypršení platnosti práva Příkazce na náhradu škody od Zásilatele dochází vždy, pokud není do 1 roku od data doručení (v případě poškození) nebo od zamýšleného data doručení (v případě ztráty, nedoručení, chybného doručení) zahájeno soudní řízení.

- 2.5. V případě nároku na náhradu škody za poškození nebo částečnou ztrátu, musí být Příkazce na žádost Zásilatele schopen předložit Zásilku ke kontrole na vhodném místě a ve vhodném čase.

- 2.6. Každý nárok na náhradu škody musí být řádně zdokumentován podle bodu 3. tohoto Reklamačního řádu.

- 2.7. Zásilatel nemá žádnou povinnost jednat na základě jakékoliv reklamacie, dokud nejsou zaplaceny všechny poplatky a další částky a daně související s příslušnou Zásilkou.

- 2.8. Zásilatel ukončí reklamační řízení ve lhůtě 30 dnů ode dne předložení posledního dokladu Příkazcem pro účely posouzení škodní události a určení výše nároku na náhradu Příkazcem.

- 2.9. Bude-li reklamacie řešena za účasti Policie ČR, pak může být doba reklamačního řízení uvedená v předchozí větě prodloužena až do doby ukončení takového šetření.

- 2.10. Zásilatel uhradí uznaný nárok Příkazce do 30 dnů ode dne, kdy dojde k rozhodnutí o uznání nároku Příkazce

## Reklamační řád

- Zasílatelem. Dojde-li do 1 roku po ukončení reklamace k nalezení pohřešované zásilky či její části, a Příkazci byla před nalezením zásilky Zasílatelem uhrazena škoda nebo její část v penězích, je Příkazce povinen tuto částku Zasílateli vrátit.
- 2.11 V případě nesouhlasu s výsledkem reklamačního řízení má Příkazce právo se odvolat zasláním e-mailu na adresu [reklamace@dpd.cz](mailto:reklamace@dpd.cz) nebo doporučeně poštou, a to do třiceti dnů od obdržení informace o ukončení reklamace.
- 2.12 Případná neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoliv ustanovení Reklamačního řádu nemá vliv na jeho ostatní ustanovení.
3. **Výše náhrady škody**
- 3.1 Nárok na náhradu škody vůči Zasílateli se uplatňuje bez DPH, s výjimkou případů, kdy Příkazce není plátcem DPH, nebo je nahrazována účelná oprava poškození a DPH je součástí vynaložených nákladů.
- 3.2 K uplatnění nároku na náhradu škody u nového zboží je Příkazce povinen přiložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jeho nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včas a řádně uplatněný:
- a. pořizovací doklad – vyčíslení skutečné škody musí být doloženo věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty nebo látky tvořící obsah Zásilky pořízeny,
  - b. průvodní doklad o obsahu Zásilky (faktura, dodací list, jiný doklad osvědčující obsah a účel přepravy),
  - c. fotodokumentaci použitého přepravního obalu, obsahu a výstelky u všech Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením,
  - d. posudek servisu, opravce či jiné osoby, která provedla opravu zboží, pokud bylo zboží po škodní události opravováno, nebo vyžadují-li to okolnosti případu,
  - e. ev. další doklady nezbytné k řádnému posouzení nebo vyčíslení nároku, uvedené na webových stránkách Zasílatele,
  - f. z důvodu řádné likvidace může být Příkazce požádán o doplnění jiných dokladů.
- 3.3 Je-li možné poškození obsah Zásilky opravou přivést do původního stavu, tak je výše opravy rentabilní max. do 80 % z pořizovací hodnoty nového zboží. Zasílatel neodpovídá za ostatní náklady přesahující takto vyčíslenou částku.
- 3.4 Vyžadují-li to okolnosti případu, může být Příkazce vyzván k vyčíslení a prodeji využitelných zbytků, jejichž hodnota ponižuje vzniklou skutečnou škodu
- Jestliže to není možné, je Zasílatel oprávněn požádat Příkazce, aby k okamžiku, kdy Zasílatel uznal škodu a zavázal se uhradit ji v plném rozsahu hodnoty Zásilky, převedl na Zasílatele vlastnické právo k zásilce a umožnil Zasílateli převzetí (svoz) poškozeného zboží nebo jeho zbytků. Příkazce je povinen takové žádosti vyhovět.
- V případě, že dochází Příkazcem k tvrzené likvidaci Zásilky, která má být Zasílatelem nahrazena v plném rozsahu hodnoty, je Zasílatel oprávněn požádat Příkazce o potvrzení o úplném zničení Zásilky a její

následné ekologické likvidaci. Příkazce je povinen takové žádosti vyhovět.

- 3.5 V případě vzniku škody u starší věci (např. elektronika, výpočetní technika apod.) nebo použité či opotřebené věci, která je obsahem poškozené Zásilky, se skutečná hodnota věci v době přepravy odvíjí od stáří poškozené věci a jejího opotřebení. Výše náhrady škody bude vypočítána z hodnoty věci v okamžiku těsně předcházejícímu vzniku škody s přihlédnutím ke stáří, opotřebenosti a amortizaci věci podle příslušných koeficientů pojišťovny Zasílatele. Zasílatel neodpovídá za škodu přesahující takto zjištěnou částku.

- 3.6 U Zásilek obsahujících zboží posílané do opravy bude jeho pořizovací cena uvedená na prodejním dokladu přepravovaného zboží vždy snížena o 20 % a o příslušnou amortizaci.

- 3.7 U Zásilek obsahujících opravené zboží zasílané z opravy, bude z pořizovací ceny zboží odečtena jen amortizace dle amortizačních tabulek. Ustanovení tohoto odstavce platí, pokud není písemnou dohodou mezi Příkazcem a Zasílatelem stanoveno jinak.

- 3.8 V případě, že Příkazce Zasílateli předloží daňový doklad (fakturu) týkající se pořizovací hodnoty zboží obsaženého v Zásilce, který bude vystaven v zahraniční měně, bude pro výpočet výše škody rozhodný kurz přepočtu této zahraniční měny vyhlášený Českou národní bankou k prvnímu pracovnímu dni měsíce, ve kterém došlo k převzetí Zásilky k přepravě.

- 3.9 Dojde-li v průběhu přepravy k poškození prodejního obalu Zásilky, která byla řádně zabalena v souladu s Podmínkami, kdy současně nedojde k poškození obsahu Zásilky, je Příkazce oprávněn požadovat náhradu škody ve výši 10 % z pořizovací ceny obsahu Zásilky, jejíž prodejní obal byl poškozen.

#### 4. **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

V případě, že dojde mezi Zasílatelem a spotřebitelem ke vzniku sporu ze Zásilateléské smlouvy, který se nepodaří vyřešit ani vzájemnou dohodou obou stran, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

V případě sporů, týkajících se poštovních služeb poskytovaných Zasílatelem na základě osvědčení č. 18, je tímto subjektem:

##### **Český telekomunikační úřad**

Sokolovská 219

190 00 Praha 9

Webové stránky: [www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele](http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele)

Ve všech ostatních případech je tímto subjektem:

##### **Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Webové stránky: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)