



# OBCHODNÍ PODMÍNKY

Účinné od 1.10.2022

1.	VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ	2
2.	PARAMETRY ZÁSILKY	3
3.	PŘEVZETÍ ZÁSILKY ZÁSILKOVNOU	6
4.	VYZVEDNUTÍ ZÁSILKY PŘÍJEMCEM	8
5.	ZÁSILKY NA DOBÍRKU	10
6.	ODMĚNA ZÁSILKOVNY	11
7.	ODPOVĚDNOST ZÁSILKOVNY A ODESÍLATELE ZA ŠKODU	13
8.	NÁHRADA ŠKODY	13
9.	UPLATNĚNÍ NÁROKU NA NÁHRADU ŠKODY	15
10.	ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ	16
11.	KLIENTSKÁ SEKCE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU	16
12.	MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	16
13.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	17

## 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují obchodní a právní vztahy mezi společnostmi Zásilkovna s.r.o., se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, IČ: 28408306 (dále také jen „**Zásilkovna**“) a odesílatelem zásilky (dále jen „**Odesílatel**“). Tyto Podmínky dále upravují i právní vztahy mezi Zásilkovnou a třetími osobami, pokud se jich týká právní jednání Zásilkovny. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí každé zásilatelské nebo poštovní smlouvy, kterou Zásilkovna uzavírá.
- 1.2 Součástí Podmínek jsou následující přílohy: č. 1 – Ceník, č. 2 – Pravidla konverze měn, č. 3 – Pravidla označování zásilek štítky, č. 4 – Podmínky pro úhradu Dobřečného Platební kartou.
- 1.3 Odesílatel prohlašuje, že se před uzavřením zásilatelské smlouvy nebo poštovní smlouvy seznámil s obsahem Podmínek a že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.
- 1.4 **Informační systém** znamená elektronický systém provozovaný Zásilkovnou, který eviduje smluvní vztahy s jednotlivými Odesílateli, elektronická data o Zásilkách, které jsou předmětem dodání a data o stavu a poloze Zásilek. Odesílatel je oprávněn do Informačního systému vstupovat.

Každý Odesílatel musí být jako Odesílatel zaregistrován v Informačním systému. Při registraci je Odesílatel povinen uvést v Informačním systému pravdivé údaje o své osobě (fyzické či právnické), přičemž tyto údaje je Zásilkovna oprávněna ověřit. Odesílatel je povinen uvést zejména své skutečné jméno a příjmení, případně název obchodní firmy, IČ a adresu sídla. V průběhu smluvního vztahu je Odesílatel oprávněn údaje měnit pouze se souhlasem Zásilkovny a pouze v případě, že dojde k jejich změně rovněž ve veřejných seznamech (obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík atd.).

Odesílatel vložím elektronických dat o zásilce do Informačního systému uzavírá se Zásilkovnou smlouvu, potvrzuje tyto Podmínky a prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s jejich obsahem a že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.

Zásilkovna si vyhrazuje právo registraci Odesílatele v Informačním systému odmítnout nebo kdykoliv zrušit, a to zejména, avšak nikoliv výhradně z důvodu špatné platební morálky Odesílatele, insolvenčního řízení, špatných předchozích obchodních zkušeností s Odesílatelem, z důvodu poškozování dobrého jména Zásilkovny ze strany Odesílatele atd.

- 1.5 **Zásilka** znamená věc, která je Odesílatelem předána Zásilkovně k jejímu doručení Příjemci.
- 1.6 **Příjemce** znamená osobu, která je Odesílatelem označena jako Příjemce Zásilky.
- 1.7 **Aplikace** znamená mobilní aplikaci provozovanou Zásilkovnou umožňující Příjemci i Odesílateli provedení nabízených úkonů. Aplikace může na domácí stránce zobrazovat reklamní texty a bannery. V rámci takového zobrazování nedochází k dalšímu zpracování osobních údajů ani k sledování aktivity Odesílatele.
- 1.8 **Místo odeslání** znamená místo, kde dojde k předání Zásilky Zásilkovně.
- 1.9 **Místo doručení** znamená adresu zvolenou Odesílatelem, na kterou má být Zásilka doručena.
- 1.10 **Výdejní místo** znamená místo, kde Zásilkovna zajistila výdej Zásilek Příjemcům.  
**Podací místo** znamená místo, kde Zásilkovna zajistila příjem Zásilek od Odesílatele.  
**Z-BOX** znamená automatizovaný stroj umožňující výdej Zásilek.

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

- 1.11 **Zásilka na dobírku** znamená Zásilku, u které Zásilkovna obstará na základě pokynů Odesílatele vybrání ceny Zásilky (Doběrečné) při jejím předání Příjemci.
- 1.12 **Doběrečné** znamená peněžní částku, která je vybrána od Příjemce při předání Zásilky na dobírku.
- 1.13 **Služba Zásilkovny** zahrnuje veškeré úkony a služby související s dodáním Zásilky, zejména obstarání převzetí Zásilky a její dodání do Místa doručení, informování Příjemce o uložení Zásilky, předání Zásilky Příjemci a dle objednávky a pokynů Odesílatele obstarání vybrání Doběrečného. Nevyzvednuté Zásilky budou vráceny Odesílateli včetně Zásilek, které Příjemci odmítnou převzít. Služby Zásilkovny jsou přehledně uvedeny v Ceníku a pro jednotlivé země se mohou lišit.
- 1.14 **Zpětná logistika** znamená službu spočívající v obstarání přepravy Zásilky, kterou odesílá Příjemce zpět Odesílateli k uplatnění reklamace dodaného zboží. Zásilkovna od Příjemce Zásilku převezme na základě pokynu Odesílatele.  
**Zpětná Zásilka** pak znamená Zásilku, kterou Příjemce obdržel prostřednictvím Zásilkovny a na základě dohody s Odesílatelem (reklamace, odstoupení od smlouvy) ji zasílá prostřednictvím Zásilkovny zpět Odesílateli.
- 1.15 **Oprávněná osoba** znamená osobu oprávněnou k podání reklamace nebo žádosti o náhradu škody dle ust. čl. 9.1 Podmínek.
- 1.16 **Vratka** znamená Zásilku, která je z důvodu nevyzvednutí Příjemcem nebo z jiného důvodu vrácena zpět Odesílateli.
- 1.17 **Služba ověření věku** znamená službu uvedenou v čl. 2.8 Podmínek a je zpoplatněna dle Ceníku.
- 1.18 **Povaha nabízených služeb:**

a) **poštovní smlouva:** Je-li Místem odeslání a rovněž Místem doručení jakákoliv adresa v České republice (Výdejní místo, Z-BOX nebo jiná adresa při doručování na adresu), zavazuje se Zásilkovna Odesílateli, že dodá Zásilku z Místa odeslání sjednaným způsobem příjemci do Místa doručení a Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně odměnu. V tomto případě je mezi Zásilkovnou a Odesílatelem uzavřena smlouva poštovní.

b) **zasílatelská smlouva:** Je-li Místem odeslání nebo Místem doručení jakákoliv adresa mimo Českou republiku, zavazuje se Zásilkovna Odesílateli, že mu vlastním jménem a na jeho účet obstará přepravu Zásilky z Místa odeslání do Místa doručení, včetně provedení dalších úkonů s přepravou souvisejících. Odesílatel se zavazuje zaplatit Zásilkovně za tuto činnost odměnu. V tomto případě je tedy mezi Odesílatelem a Zásilkovnou uzavřena smlouva zasílatelská.

## 2. Parametry zásilky

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

**Standardní Zásilky** musí splňovat následující podmínky:

- i. Maximální hodnota Standardní Zásilky – 20 000 Kč / 700 EUR (případně ekvivalentní hodnota uváděná v cizích měnách);
- ii. Maximální hmotnost Standardní Zásilky – 5 kg;

- iii. Minimální rozměry Standardní Zásilky –  $10 \times 7 \times 1$  cm;
- iv. Maximální rozměry Standardní Zásilky – součet 3 stran je max. 120 cm (např.  $50 \times 40 \times 30$  cm), délka nejdelší strany max. 70 cm.

**Nadrozměrné Zásilky** nejsou Standardní Zásilky a musí splňovat následující podmínky:

- i. Maximální hodnota Nadrozměrné Zásilky – 20 000 Kč / 700 EUR (případně ekvivalentní hodnota uváděná v cizích měnách);
- ii. Maximální hmotnost Nadrozměrné Zásilky – 10 kg;
- iii. Minimální rozměry Nadrozměrné Zásilky –  $10 \times 7 \times 1$  cm;
- iv. Maximální rozměry Nadrozměrné Zásilky – součet 3 stran je max. 150 cm (např.  $60 \times 50 \times 40$  cm), délka nejdelší strany max. 120 cm.

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

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

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

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

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

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

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

- 2.2 Z dodání jsou vyloučeny následující Zásilky a Odesílatel není oprávněn je předat k přepravě:
- i. obsahující zboží v hodnotě vyšší než 20.000,- Kč; pokud hodnota zboží v Zásilce bude přesahovat 20.000,- Kč, bere Odesílatel na vědomí, že Zásilkovna odpovídá za škodu pouze do výše 20.000,- Kč. Uvedená maximální výše škody odpovídá i pro ekvivalentní hodnotu Zásilky uváděnou v cizích měnách;
  - ii. obsahující předměty, které mohou způsobit škodu na majetku a zdraví osob (zejména výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky, hořlaviny s nízkým bodem vzplanutí atd.);
  - iii. obsahující látky podléhající Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1272/2008, ze dne 16. prosince 2008, o klasifikaci, označování a balení látek a směsí, a dále jedy, žiraviny, radioaktivní látky, plyny a kapaliny v tlakových nádobách;
  - iv. obsahující laky, barvy, lepidla a jiné tekuté látky, které mohou být při přepravě poškozeny, nebo mohou poškodit či znehodnotit ostatní Zásilky, případně zařízení Zásilkovny nebo třetích osob;

- v. obsahující živá zvířata nebo pozůstatky či ostatky lidí a zvířat, biologický odpad, části těl nebo orgánů, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty), zdravotnický odpad;
  - vi. obsahující předměty a látky, které podléhají změnám teploty a rychle kazící se zboží jako jsou potraviny, živé rostliny, předměty a látky mající tyto charakteristiky;
  - vii. obsahující kazící se zboží nebo zboží lehce poškoditelné, křehké, s tekutým obsahem a dále zboží, které je nutno zvláštním způsobem chránit nebo se kterým je nutné zvláštním způsobem nakládat;
  - viii. obsahující předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu skladovacího prostoru nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů nebo konkrétních okolností;
  - ix. jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob zaslání či jejich držení je v rozporu s právním řádem České republiky a je tudíž protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost osob, veřejný pořádek a práva třetích osob;
  - x. překračující maximální parametry Zásilkou uvedené v čl. 2.1 Podmínek;
  - xi. tvar Zásilkou tvoří homogenní celek ve tvaru kvádra nebo krychle, případně obálky, a dále více balíků či krabic spolu svázaných či spojených, vydávaných za jednu Zásilkou;
  - xii. obsahující originály osobních dokladů (např. rodný list, občanský průkaz, osvědčení o způsobilosti), originály dokladů od vozidel (např. technický průkaz vozidla) apod., originály dokumentů obsahující důvěrné či citlivé informace (jako je zdravotní dokumentace, účetní doklady apod.) a ceniny (např. hotovost, výherní losy, akcie, kolky, drahé kovy);
  - xiii. sběratelské či umělecké předměty, jejichž cenu/nabytí nelze prokázat standardním způsobem;
  - xiv. Zásilkou předané bez štítku, či nesystémové Zásilkou (bez předchozího nahrání dat o Zásilkách do Informačního systému).
- 2.3 Zásilkovna není povinna převzít Zásilkou, které nesplňují podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek nebo jsou-li z přepravy vyloučeny dle čl. 2.2 Podmínek.
- 2.4 Zásilkovna je oprávněna odstoupit od smlouvy s Odesílatelem nebo zrušit jeho registraci v Informačním systému v případě, že Odesílatel předá Zásilkovně v jednom kalendářním měsíci k dodání více než 2 % Nadlimitních Zásilek, nebo Zásilek, které nesplňují podmínky dle čl. 2.1 Podmínek, a/nebo které jsou z přepravy vyloučeny dle čl. 2.2 Podmínek.
- 2.5 V případě, že Odesílatel předá Zásilkovně Zásilkou nesplňující podmínky dle čl. 2.1 Podmínek nebo vyloučenou dle čl. 2.2 Podmínek, nedojde k uzavření smlouvy a Zásilkovna tak nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti se Zásilkou. V takovém případě je Zásilkovna je oprávněna uplatnit nárok na náhradu vzniklé škody (zejména náklady spojené s opatrováním Zásilkou do jejího převzetí Odesílatelem) za každou Zásilkou, kterou Odesílatel předá k obstarání přepravy, a která nesplňuje podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek nebo je-li z přepravy vyloučena dle čl. 2.2 Podmínek. Výše náhrady škody odpovídá výši ceny požadované služby uvedené v Ceníku včetně skladování a přepravy Zásilkou zpět Odesílateli. Převzetím Zásilkou nesplňující podmínky dle čl. 2.1 Podmínek nebo vyloučené dle čl. 2.2 Podmínek Podacím místem Zásilkovna nikterak nepotvrzuje správnost předané Zásilkou či jejího obsahu.
- 2.6 Odesílatel je povinen Zásilkou zabalit do pevného a vhodného obalu a zároveň vnitřek Zásilkou dostatečně vyztužit a vyplnit, a to v takové míře, aby nedošlo k jejímu poškození při přepravě

či skladování a manipulaci s ní. Porušení/poškození obalu je Příjemce povinen namítat bezodkladně při převzetí Zásilky. V případě, že není při převzetí Zásilky poškozen její obal, je Příjemce povinen prokázat, že k případnému poškození Zásilky došlo v průběhu přepravy.

Přepravní obaly (krabice, obálky apod.) musí být Odesílatelem zabezpečeny (např. lepicí páskou) proti otevření.

- 2.7 V případě, že Odesílatel předá Zásilkovně Zásilku obsahující obsah, u něhož je Odesílatel povinen před předáním Příjemci ověřit, že je věk osoby vyzvedávající Zásilku více než 18 let (tj. zejména, avšak nikoliv výhradně, alkohol a tabákové výrobky), může Odesílatel využít službu **Ověření věku** tak, že v Informačním systému Zásilku takto označí. Na základě objednávky služby Ověření věku je před předáním Zásilky Příjemci ověřen věk Příjemce. Objednáním služby Ověření věku pověřuje Odesílatel Zásilkovnu k tomu, aby při předání Zásilky Příjemci zaznamenala jméno, příjmení a poslední 4 číslice z čísla předkládaného občanského průkazu. Místem doručení Zásilek se službou Ověření věku jsou výhradně Výdejní místa v České republice, Slovensku, Maďarsku a Rumunsku. Seznam osob (jméno, příjmení a poslední 4 číslice z čísla občanského průkazu), které vyzvedly Zásilky označené službou Ověření věku, bude přílohou faktury vystavené Zásilkovnou a zaslané Odesílateli.
- 2.8 Každý Odesílatel má možnost v Informačním systému nastavit službu Zpětné Zásilky. Příjemce je pak oprávněn prostřednictvím Zásilkovny odeslat Odesílateli zpět převzatou Zásilku. Služba Zpětné Zásilky není určena pro Zásilky, které byly Příjemci doručeny jinou osobou než Zásilkovnou.

### 3. Převzetí Zásilky Zásilkovnou

- 3.1 Odesílatel vloží elektronická data o Zásilce do Informačního systému a z Informačního systému může vytisknout seznam přepravovaných Zásilek (dále jen „**Dodací list**“).
- 3.2 Odesílatel předá Zásilku v Místě odeslání. Převzetí Zásilky může být potvrzeno na Dodacím listu. Zásilka je podána až potvrzením o převzetí Zásilky v Informačním systému. V případě, že Odesílatel předává Zásilku Zásilkovně prostřednictvím třetích osob, přechází nebezpečí škody na Zásilkovnu až faktickým převzetím Zásilky v Místě odeslání.

Seznam možných Míst odeslání je uveden v Informačním systému, může se jednat o:

- i. provozovny Zásilkovny; nebo
- ii. Podací místo; nebo
- iii. místo označené Odesílatelem (např. sklad, obchod), a to na základě předchozí dohody se Zásilkovnou.

V případě, že Odesílatel nepředá Zásilkovně Zásilku nejpozději do 3 měsíců ode dne vložení elektronických dat do Informačního systému, je Zásilka automaticky stornována. Pokud by taková Zásilka byla předána Zásilkovně po uplynutí 3 měsíců ode dne vložení elektronických dat do Informačního systému, bude Odesílateli automaticky vrácena ve formě Vratky.

- 3.3 Při podání Zásilky na Podací místě dle čl. 3.2 písm. ii. Podmínek může Podací místo ihned potvrdit převzetí Zásilky v Informačním systému. V případě, že Podací místo z provozních důvodů nemůže provést potvrzení převzetí Zásilky v Informačním systému ihned, potvrdí pracovník Podacího místa Odesílateli Dodací list.
- 3.4 Odesílatel je povinen v Informačním systému uvést správné, úplné a srozumitelné údaje identifikující jeho osobu, osobu Příjemce, Místo doručení a údaje k Zásilce.

Odesílatel je povinen uvést zejména následující údaje:

- i. identifikaci Příjemce Zásilky (jméno a příjmení, příp. název společnosti), včetně telefonního kontaktu a e-mailu;
- ii. v případě Zásilky na dobírku určení výše Doběrečného a označení Zásilky jako Zásilky na dobírku;
- iii. určení hodnoty Zásilky.

3.5 Odesílatel je povinen každou Zásilku označit štítkem s čárovým kódem, a to v souladu s těmito Podmínkami a Pravidly pro označení zásilek štítky. Odesílatel odpovídá za kvalitu tisku štítku a za čitelnost čárového kódu. V případě, že Zásilka není správně označena štítkem s čárovým kódem v souladu s těmito Podmínkami a Pravidly pro označení zásilek štítky, je Odesílatel povinen zaplatit poplatek k ceně dle aktuálního Ceníku za přeštítkování Zásilky Zásilkovnou (dále jen „**Přeštítkování Zásilky**“). Je zakázáno a Odesílatel není oprávněn označit Zásilku duplicitním štítkem (tj. štítkem se shodným trasovacím číslem, který byl již v rámci přepravy Zásilek použit), a to jak v rámci jednoho dne, tak více dnů.

3.6 **Chybný štítek.** Odesílatel nesplní svou povinnost dle čl. 3.5 Podmínek, pokud označí Zásilku tzv. „chybným štítkem“, případně ji neoznačí štítkem vůbec. Štítek na Zásilce je považován za chybný, pokud jej nelze zpracovat standardním způsobem offline nebo online čtečkou čárových kódů, případně k němu nebyla řádně či správně nahrána data do Informačního systému Odesílatelem, a Zásilku proto nelze doručit. V případě Přeštítkování Zásilky v případě Chybného štítku, zaplatí Odesílatel poplatek dle aktuálního Ceníku.

Nejčastější důvody nemožnosti zpracování Chybného štítku jsou zejména:

- slabý tisk (dochází toner v tiskárně);
- posunutý tisk (např. chybí kousek čárového kódu z důvodu posunutého papíru v tiskárně, špatný formát);
- manipulace s daty Zásilky v Informačním systému po vytištění původního štítku do fyzického podání (např. změna výdejního místa);
- špatně či nekvalitně nalepený přepravní štítek (částečně odlepený, natržený, přelepený průhlednou páskou a příliš se leskne, nebo tisk kvůli pásce vybledne apod.);
- štítek na Zásilce zcela či částečně chybí.

3.7 Odesílatel je povinen na svých webových stránkách určených pro objednávky jeho zboží pravidelně automaticky aktualizovat informace o Výdejních místech pro účely doručení Zásilek ze zdrojů Zásilkovny, a to nejméně jedenkrát denně. V případě, že Odesílatel neaktualizuje denně seznam Výdejních míst, zavazuje se uhradit Zásilkovně smluvní pokutu ve výši stanovené v Ceníku.

3.8 Zásilkovna nezaručuje den ani čas doručení Zásilek. Jakákoliv prohlášení ve vztahu ke dni a času doručení Zásilek jsou považována pouze za indikativní pro informační účely a nejsou pro Zásilkovnu závazná.



## **4. Vyzvednutí Zásilky Příjemcem**

### **4.1 Místo doručení je:**

- i. některé z Výdejních míst Zásilkovny nebo Výdejní místo mimo Českou republiku provozované smluvními partnery Zásilkovny; nebo
- ii. Z-BOX, nebo
- iii. jiná konkrétní adresa.

### **4.2 Příjemce je oprávněn Zásilku vyzvednout v provozní době Výdejního místa, a to obvykle do 5 kalendářních dnů od oznámení o jejím uložení. Prodloužení doby uložení Zásilky k vyzvednutí je možné provést v Aplikaci. Zásilkovna je oprávněna jednostranně zkrátit v období od 1. října do 31. ledna dobu pro vyzvednutí Zásilky bez možnosti jejího prodloužení. Oznámení o takovém zkrácení doby k převzetí Zásilek musí být oznámeno Odesílatelům nejméně jeden týden předem.**

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

### **4.3 Příjemce je o uložení Zásilky informován e-mailem a alespoň jedním dalším způsobem: SMS, nebo notifikace přes Aplikaci, Facebook, Messenger nebo jinou přiměřenou službou umožňující kontrolu doručení. Součástí této informace je heslo pro ztotožnění Příjemce při vyzvednutí Zásilky.**

### **4.4 Zásilka bude předána Příjemci, při splnění následujících podmínek:**

- i. Příjemce se prokáže znalostí hesla nebo občanským průkazem, a
- ii. v případě Zásilky na dobírku bude Zásilka předána Příjemci až po uhrazení celé výše Doběrečného.

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

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

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

### **4.5 V případě, že Zásilka není Příjemcem vyzvednuta, nebo její převzetí je Příjemcem (po úhradě Doběrečného a rozbalení na Výdejním místě) odmítnuto, je Zásilka Odesílateli vrácena:**

- i. na Výdejní místo, které Odesílatel zvolil v Informačním systému pro vyzvednutí Vratek a Odesílatel je povinen Vratku vyzvednout ve lhůtě 7 kalendářních dnů od oznámení o doručení Vratky na Výdejní místo; nebo
- ii. při svozu Zásilek v případě, že Zásilkovna obstarává svoz Zásilek na základě dohody s Odesílatelem.

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



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

- 4.7 Nepodaří-li se vrátit Vratku Odesílateli způsobem dle čl. 4.5 Podmínek, Zásilkovna obstará uskladnění Zásilky, nejdéle po dobu dalších 21 kalendářních dní. Uskladnění Zásilky je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku. Zásilkovna může během uskladnění Zásilky obstarat uskutečnění dalšího pokusu (případně dalších pokusů) o vrácení Zásilky zpět Odesílateli. Lhůta pro uskladnění Zásilky se tím nestaví ani nepřerušuje.
- 4.8 Zásilkovna je oprávněna otevřít Zásilku, jestliže:
- ji nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena Odesílateli;
  - je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle Podmínek za nebezpečnou, jejíž předání k přepravě není dovoleno, nebo věc, která je z přepravy vyloučena;
  - byla poškozena;
  - je důvodná obava, že došlo nebo že by do předání Příjemci mohlo dojít ke vzniku škody; nebo
  - je to nezbytné k dodržení povinností uložených Zásilkovně zvláštním právním předpisem.

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

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

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

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

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

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

- 4.10 Nedojde-li po uplynutí lhůty pro uskladnění Zásilky k prodeji Zásilky, kterou nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit Odesílateli, Zásilkovna ji po uplynutí lhůty třiceti (30) dní zlikviduje. Ve stejné lhůtě je Zásilkovna oprávněna zlikvidovat Zásilku, jejíž obsah se zcela

nebo zčásti znehodnotil. Zásilkovna je oprávněna zlikvidovat Zásilku nebo její část i před sjednanou lhůtou, pokud je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí.

Likvidace Zásilky probíhá jejím předáním osobě oprávněné k likvidaci odpadu.

- 4.11 Odesílatel je povinen nahradit náklady na likvidaci Zásilky.

## **5. Zásilky na dobírku**

- 5.1 Odesílatel označí v Informačním systému a Dodacím listu, že při předání Zásilky má být vybráno Doběrečné.

- 5.2 Doběrečné je vždy vybráno v měně státu, ve kterém je Místo doručení Zásilky.

- 5.3 Doběrečné je vyplaceno Odesílateli ve stejné měně, ve které bylo vybráno od Příjemce. V Informačním systému je Odesílatel oprávněn zvolit, aby mu Doběrečné vybrané v cizí měně bylo vyplaceno v českých korunách, případně v jiné měně dle nabídky v Informačním systému. Výplata Doběrečného v jiné měně je upravena v Pravidlech konverze měn.

- 5.4 U Zásilek na dobírku bude vybráno Doběrečné od Příjemce a Zásilkovna převede vybrané Doběrečné na bankovní účet určený Odesílatelem. V případě, že ke dni vybrání Doběrečného od Příjemce Zásilkovna eviduje za Odesílatelem jakékoliv pohledávky, je oprávněna zdržet výplatu Doběrečného Odesílateli až do úplného zaplacení takových pohledávek, případně je Zásilkovna oprávněna k jednostrannému zápočtu vzájemných pohledávek dle čl. 5.5 Podmínek.

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

Doběrečné převzaté v jiném státě než v České republice a Slovenské republice bude poukázáno na bankovní účet Odesílatele do patnácti (15) pracovních dní ode dne převzetí Doběrečného od Příjemce. Ve stejné lhůtě bude poukázáno Doběrečné na bankovní účet v jiném státě, než ve kterém bylo Doběrečné vybráno.

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

- 5.5 Zásilkovna je oprávněna jednostranně započíst na výplatu Doběrečného své splatné i nesplacené pohledávky za Odesílatelem. Provedené zápočty a poukázané platby Doběrečného budou vyúčtovány. Vyúčtování může být přílohou daňového dokladu (faktury).

V případě chybně odvedeného Doběrečného ze strany Zásilkovny (Odesílateli je uhrazena vyšší částka, než jaká odpovídá vybranému Doběrečnému) postupuje Zásilkovna dle předchozí věty, případně je Odesílatel povinen bezdůvodné obohacení na své straně vrátit na bankovní účet Zásilkovny nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo na jeho účet připsáno.

- 5.6 Veškeré náklady a poplatky (pokud vzniknou) spojené s bankovní transakcí a převodem Doběrečného hradí Odesílatel.

- 5.7 Doběrečné může být Příjemcem uhrazeno v hotovosti nebo prostřednictvím Aplikace. V případě, že Odesílatel v Informačním systému nezakázal úhradu Doběrečného platební kartou, je možné, aby Příjemce uhradil Doběrečné akceptovanou platební kartou. Možnost

úhrady Doběřečného platební kartou je k dispozici na vybraných Výdejních místech. Poplatek za provedení úhrady Doběřečného platební kartou hradí Odesílatel dle Ceníku. Další podmínky úhrady Doběřečného platební kartou upravuje příloha těchto Podmínek. Zákaz výběru Doběřečného platební kartou je účinný nejpozději desátý pracovní den po jeho provedení v Informačním systému.

## **6. Odměna Zásilkovny**

- 6.1 Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně odměnu za obstarání a/nebo provedení přepravy Zásilky a další služby s přepravou související, včetně úhrady stanovených nákladů. Výše odměny Zásilkovny je stanovena aktuálním Ceníkem. Rozhodným kritériem pro výši ceny je zejména typ zvolené a sjednané služby, parametry a/nebo rozměry Zásilky, Místo odeslání a Místo doručení.
- 6.2 Odesílatel se zavazuje zaplatit Zásilkovně odměnu za veškeré činnosti, a to včetně služeb doplňkových, nadstandardních úkonů, příplatků a dalších služeb, které si Odesílatel objednal, a to ve výši dle aktuálního Ceníku. V případě zjištění jiných než Odesílatelem uváděných rozměrů a hmotnosti Zásilky jsou pro určení odměny rozhodující parametry Zásilky zjištěné Zásilkovnou.
- 6.3 K odměně za přepravu Zásilky Odesílatel uhradí Zásilkovně další odměnu, zejména za následující položky:
  - i. odměna za zajištění převzetí Doběřečného. Nárok na odměnu vzniká i v případě Vratky;
  - ii. poplatek za celní služby (pokud byly ze strany Odesílatele využity);
  - iii. další příplatky za doplňkové služby;
  - iv. odměnu za nadstandardní úkony, které bylo nezbytné provést z důvodů spočívajících na straně Odesílatele, např. opakované (třetí, event. další) doručení Zásilky Příjemci, její skladování, vrácení zpět nedoručitelné Zásilky, likvidace Zásilky, obstarání přepravy Zásilek nesplňujících podmínky dle čl. 2.1, apod.;
  - v. odměnu za každou transakci výběru Doběřečného Platbou kartou, ve formě poplatku z každé provedené transakce Platby kartou, a to ve výši stanovené v Ceníku;
  - iv. odměnu za Službu ověření věku. Nárok na odměnu vzniká i v případě Vratky.
- 6.4 Odesílatel se zavazuje uhradit Zásilkovně dále náklady spojené s obstaráním a/nebo provedením přepravy Zásilky:
  - i. palivový příplatek: výše palivového příplatku vyjádřeného procentem z odměny za provedení přepravy bez DPH, výše palivového příplatku je zveřejňována na internetových stránkách. Palivový příplatek se liší pro tuzemské a mezinárodní silniční přepravy;
  - ii. mýtné, přičemž výše mýtného je stanovena procentem z odměny za obstarání přepravy bez DPH, výše mýtného je zveřejňována na internetových stránkách;
  - iii.. kurzovou přírážku;
  - iv. sezónní příplatek.

Zásilkovna si vyhrazuje právo čas od času a bez předchozího upozornění změnit palivové a další příplatky uvedené v Ceníku nebo na webových stránkách Zásilkovny. Výše příplatků a doba platnosti je na uvážení Zásilkovny. Odesílatel se podáním Zásilky zavazuje uhradit příplatky platné v době podání Zásilky. Podrobnosti ohledně aktuálně stanovených příplatků jsou k dispozici na webových stránkách Zásilkovny. Sezónní příplatek závisí zejména avšak nikoliv výhradně na termínu podání Zásilky, vytížení kapacity, poptávce a provozních nákladech.

- 6.5 Palivový příplatek a mýtné jsou uvedeny na každém vyúčtování odměny samostatně. Účtují se ke všem službám, které jsou přímo spojené s obstaráním přepravy. Příplatky se neúčtují ke službám jako je zajištění převzetí Dobírky a službám spojeným s celním odbavením.
- 6.6 V případě Vratky je Odesílatel povinen uhradit celou odměnu za předanou Zásilku bez ohledu na to, zda se jedná o Zásilku na dobírku, nebo Zásilku bez vybrání doběřečného.
- 6.7 Nárok Zásilkovny na úhradu odměny (včetně všech související položek – např. zajištění převzetí Doběřečného) vzniká podáním Zásilky v Místě odeslání. Podáním Zásilky v Místě odeslání je odměna splatná.  
  
Vyúčtování odměny je uvedeno v Informačním systému a může být také přílohou faktury. Faktura plní jen účely účetního dokladu dle zákona o účetnictví a nestanovuje novou splatnost nároku Zásilkovny na odměnu.
- 6.8 Zásilkovna si vyhrazuje právo jednostranné změny cen v Ceníku. V případě změny cen v Ceníku je Zásilkovna povinna tuto změnu oznámit v klientské sekci Informačního systému alespoň 30 kalendářních dnů přede dnem, kdy vstoupí nový Ceník v platnost.
- 6.9 Odesílatel vyjadřuje souhlas s Podmínkami a aktuálním Ceníkem vložení elektronických dat o Zásilce do Informačního systému.
- 6.10 Odesílatel souhlasí s možností elektronické fakturace s tím, že elektronická faktura bude zaslána na e-mailovou adresu uvedenou Odesílatelem.
- 6.11 V případě, že Odesílatel je v prodlení s úhradou odměny, zavazuje se Odesílatel, že uhradí Zásilkovně smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.12 V případě, že se Odesílatel dostane do prodlení s úhradou odměny za jakékoliv služby, je Zásilkovna oprávněna požadovat od Odesílatele úhradu dalších služeb v hotovosti nebo předem.
- 6.13 Zásilkovna má k Zásilce, dokud je Zásilka u ní nebo dokud má listiny, které ji opravňují se Zásilkou nakládat, zástavní právo k zajištění dluhů Odesílatele vyplývajících ze všech smluv uzavřených s Odesílatelem. V případě, že nedojde k úhradě odměny Zásilkovny ani v náhradní lhůtě určené ve výzvě k zaplacení, má Zásilkovna právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžení zástavy.
- 6.14 V případě, že Zásilkovna nesprávně vyúčtovala Odesílateli odměnu za objednané služby, upozorní Odesílatel Zásilkovnu na tuto skutečnost a uvede konkrétní nesprávnost, nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení takového vyúčtování. Pokud tak Odesílatel neučiní, má se za to, že vyúčtování uvedené v daňovém dokladu je bezvadné a Zásilkovně vznikl nárok na zaplacení ceny za služby dle zaslání daňového dokladu.
- 6.15. Odesílatel je povinen pravidelně kontrolovat své fakturační údaje uvedené v Informačním systému. V případě, že dojde k vystavení faktury s nesprávnými údaji z toho důvodu, že

Odesílatel tyto v Informačním systému řádně a včas nezměnil, není Zásilkovna povinná fakturu na žádost Odesílatele opravovat.

## **7. Odpovědnost Zásilkovny a Odesílatele za škodu**

- 7.1 Zásilkovna odpovídá Oprávněné osobě za škodu vzniklou v důsledku ztráty, poškození, nebo úbytku obsahu Zásilky v průběhu obstarání přepravy. V případě, že v průběhu přepravy nedošlo k poškození obalu Zásilky, je Oprávněná osoba povinná prokázat, že k poškození Zásilky skutečně došlo v průběhu přepravy.
- 7.2 Zásilkovna odpovídá za škodu vzniklou na Zásilce, a to pouze za škodu skutečnou, která vznikla na Zásilce v průběhu přepravy, nikoliv za jakoukoli jinou škodu. Zásilkovna neodpovídá za ušlý zisk Odesílatele, sankce z prodlení, smluvní pokuty, penále, nároky třetích osob, či závazky Odesílatele vzniklé vůči třetím osobám, či další následné škody. V případě, že je Příjemce nebo Odesílatel v prodlení s převzetím Zásilky přechází nebezpečí za škodu na Příjemce nebo Odesílatele v okamžiku, kterým je počátek takového prodlení.
- 7.3 Skutečnou škodou se rozumí částka, o kterou se zmenšila hodnota Zásilky. Hodnota Zásilky je určena pořizovací cenou věci, která je obsahem Zásilky.
- 7.4 V souladu s čl. 2.2 písm. i. Podmínek odpovídá Zásilkovna za skutečnou škodu vzniklou na Zásilce, nejvýše však do výše 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých).
- 7.5 Zásilkovna neodpovídá za škodu vzniklou na Zásilce v době od jejího převzetí od Odesílatele do jejího vydání Příjemci, jestliže byla způsobena:
- i. Odesílatelem, Příjemcem, vlastníkem Zásilky, nebo osobou, která manipulovala se Zásilkou před jejím předáním v Místě odeslání;
  - ii. vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím obvyklým úbytkem;
  - iii. vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky, či nevhodným způsobem balení;
  - iv. pokud Odesílatel předá k obstarání přepravy Zásilku (zboží), která je vyloučena dle čl. 2.2 Podmínek;
  - v. neúplnou, nesprávnou či zavádějící informací Odesílatele o obsahu Zásilky a její povaze.
- 7.6 Odesílatel je odpovědný za škodu způsobenou Zásilkou nebo jejím obsahem, kterou Odesílatel předal k provedení přepravy. Odesílatel je odpovědný i za škodu, kterou tímto způsobil třetím osobám.
- 7.7 Zásilkovna není povinná Zásilku pojistit. Tuto povinnost je možné sjednat pouze samostatnou smlouvu mezi Zásilkovnou a Odesílatelem.
- 7.8 Odesílatel je povinen informovat Zásilkovnu (prostřednictvím zákaznické linky na tel. 216 216 516 nebo emailem na [info@zasilkovna.cz](mailto:info@zasilkovna.cz)) o skutečnosti, že Zásilka nebyla doručena Příjemci ani do 10 dnů ode dne jejího podání dle čl. 3.2 Podmínek, a to nejpozději do 20 dnů ode dne podání. V opačném případě jeho nárok na případnou reklamaci ztráty Zásilky zaniká.

## **8. Náhrada škody**

- 8.1 Oprávněná osoba je oprávněna uplatnit v souladu s čl. 7. Podmínek nárok na náhradu škody. Tento nárok je Oprávněná osoba v případě škody na Zásilce oprávněna uplatnit vyplněním formuláře na [www.zasilkovna.cz/reklamace](http://www.zasilkovna.cz/reklamace), nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od převzetí Zásilky Příjemcem nebo Odesílatelem. Reklamaci ztráty Zásilky je Odesílatel

povinen uplatnit do tří (3) měsíců od převzetí Zásilky Zásilkovnou. V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká. Odesílatel není oprávněn uplatnit reklamaci ztráty Zásilky v případě, že nepostupoval v souladu s čl. 7.8 Podmínek.

- i. Poškozením se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení věcí tvořících Zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu.
- ii. Zničením se rozumí taková změna stavu věcí tvořících Zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.

#### 8.2 Škoda představuje:

- i. V případě poškození Zásilky přiměřené náklady na opravu, které jsou nutné pro uvedení Zásilky do původního stavu, včetně nákladů na demontáž a montáž věcí. Od těchto nákladů se odečte cena zpeněžitelných a využitelných zbytků nahrazovaných částí. Pokud se poškozená Zásilka neopraví a je použitelná k původnímu účelu i s poškozením, potom má Odesílatel nárok na náhradu škody ve výši rozdílu cen Zásilky před poškozením a po vzniku škody. Hodnota poškozené Zásilky je částka stanovená odborným posudkem, případně čistý výtěžek z prodeje poškozené Zásilky, pokud Odesílatel s prodejem souhlasí.
- ii. V případě zničení nebo ztráty Zásilky skutečnou hodnotu Zásilky v době převzetí Zásilky, případně její části, pokud se ztratí nebo zničí jen její část. Skutečná hodnota Zásilky je ve výši pořizovací ceny věci, která je obsahem Zásilky. Výše škody je prokazována daňovým dokladem či fakturou. Škoda je uplatňována bez DPH, s výjimkou, kdy Odesílatel není plátcem DPH, nebo kdy je škoda odstraněna opravou věci tvořící obsah Zásilky.
- iii. V případě vzniku škody u použité či opotřebené (starší) věci, která byla obsahem Zásilky, se skutečná hodnota stanoví od stáří poškozené věci, jejího opotřebení a amortizace ke dni předání Zásilky v Místě odeslání. Zásilkovna neodpovídá za škodu přesahující takto zjištěnou částku.

8.3 Odesílatel je povinen zajistit, že si Příjemce, či osoba oprávněná jednat za Příjemce, v okamžiku převzetí Zásilku prohlédne a při zřejmých a na obalu Zásilky znatelných poškozeních tato poškození a ztráty oznámí Zásilkovně. Pokud Příjemce se Zásilkou opustí Výdejní místo a následně chce reklamovat poškození Zásilky, je povinen prokázat, že k poškození Zásilky došlo v průběhu přepravy. O rozsahu poškození nebo ztrátě obsahu Zásilky musí být ihned při zjištění škody písemně informována Zásilkovna. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Zásilkovny.

8.4 Oprávněná osoba je povinna umožnit Zásilkovně, aby se osobně a fyzicky přesvědčila o rozsahu škody na Zásilce. Současně je Oprávněná osoba povinna pořídit fotodokumentaci poškození Zásilky.

8.5 Poruší-li Oprávněná osoba své povinnosti stanovené čl. 8 a čl. 9 Podmínek, má se za to, že škoda na Zásilce, za kterou odpovídá Zásilkovna, nevznikla.

8.6 Náhradou škody je nahrazena také cena služeb poskytnutých Zásilkovnou.



## **9. Uplatnění nároku na náhradu škody**

- 9.1 Reklamací služby a nárok na náhradu škody uplatňuje u Zásilkovny Odesílatel, pokud se jedná o jakoukoliv škodu vzniklou před převzetím Zásilky Příjemcem. Po převzetí Zásilky Příjemcem uplatňuje nárok na náhradu škody Příjemce.
- 9.2 K uplatnění nároku na náhradu škody je Oprávněná osoba povinna přiložit nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od jeho uplatnění zejména následující dokumenty, jinak nelze k jejímu nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včasné a řádně uplatněný:
- doklad o pořizovací ceně Zásilky (jejího obsahu);
  - posudek servisu, opravny či jiné osoby, která provedla opravu Zásilky, pokud byla Zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu;
  - průvodní doklad Zásilky (daňový doklad, dodací list);
  - fotodokumentaci u Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením; fotodokumentace předložená Zásilkovně musí obsahovat i fotografie obalu, jakož i obsahu Zásilky tak, aby se dalo posoudit, zda škoda na Zásilce je v příčinné souvislosti s poškozením obalu;
  - čestné prohlášení dle čl. 9.7.
- 9.3 Zásilkovna je povinna se k uplatněnému nároku na náhradu škody vyjádřit nejpozději do třiceti (30) dní od data jejího uplatnění. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou nedodala Oprávněná osoba všechny podklady uvedené v čl. 9.2 Podmínek.
- 9.4 V případě, že podkladem pro stanovení hodnoty poškozeného či pohřešovaného obsahu Zásilky je daňový doklad v zahraniční měně, přepočítá se částka na této faktuře uvedená dle směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou platného ke dni převzetí Zásilky Zásilkovnou.
- 9.5 Za oprávněný nelze považovat nárok na náhradu škody týkající se částečné ztráty obsahu Zásilky nebo poškození Zásilky či její části, není-li Odesílatelem prokázáno poškození obalu Zásilky.
- 9.6 Nárok na náhradu škody není Odesílatel oprávněn započítat proti nároku Zásilkovny na zaplacení odměny za poskytnuté služby.
- 9.7 V případě uplatnění nároku na náhradu škody za ztracenou Zásilku je Odesílatel povinen informovat o ztrátě Zásilky Zásilkovnu dle čl. 8.1 Podmínek. Odesílatel je povinen podložit svůj nárok čestným prohlášením Příjemce Zásilky, kde Příjemce svým podpisem potvrdí, že mu příslušná Zásilka nebyla doručena. Čestné prohlášení musí obsahovat zejména údaje o Příjemci Zásilky (jméno, příjmení) a číslo Zásilky, která nebyla doručena.
- 9.8 V případě, že ztracená Zásilka, případně její část, je nalezena, považuje se nárok Odesílatele na náhradu škody na Zásilce za uhrazený okamžikem, kdy Odesílatel nebo Příjemce získá možnost se Zásilkou nakládat. Byla-li ztracená Zásilka nalezena Odesílatelem nebo Příjemcem, je o této skutečnosti Odesílatel povinen Zásilkovnu neprodleně informovat a pokud mu již byla škoda nahrazena, je povinen uhrazenou částku Zásilkovně vrátit.
- 9.9 V případě neoprávněného uplatnění nároku na náhradu škody má Zásilkovna vůči Odesílateli právo na úhradu skutečných nákladů, které vznikly Zásilkovně na základě neoprávněného uplatnění nároku Odesílatelem.



- 9.10 Všechna práva na náhradu škody vzniklé na Zásilce vůči Zásilkovně zanikají uplynutím tří (3) měsíců od podání Zásilky v Místě odeslání.
- 9.11 Odesílatel má povinnost vystavit Zásilkovně fakturu k úhradě škody na Zásilce do čtrnácti (14) kalendářních dnů od uznání škody Zásilkovnou. Příjemci je náhrada škody uhrazena na základě čestného prohlášení. Splatnost náhrady škody je třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Zásilkovně nebo zaslání čestného prohlášení.

## **10. Zpracování osobních údajů**

- 10.1 Společnost Zásilkovna samostatně, případně s dalšími společnostmi jako společný správce zpracovává v rámci svojí činnosti ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (GDPR) osobní údaje Odesílatelů a Příjemců, případně dalších osob. Na zpracování osobních údajů se mohou podílet další zpracovatelé.
- 10.2 Kompletní přehled zpracovávaných kategorií osobních údajů, spolu s uvedením účelu zpracování a přehledem práv subjektů je obsažen v dokumentu „**ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ společnosti Zásilkovna s.r.o.**“, který je zveřejněn na internetových stránkách Zásilkovny.
- 10.3 Nad rámec zpracování osobních údajů je Zásilkovna oprávněna v rámci internetového řešení eshopu Odesílatele zpracovávat a uchovávat data o Zásilkách, jež Odesílatel Zásilkovně předal k přepravě, zejména údaje o množství zásilek, jejich rozměrech, výši doběrečného, místě doručení atd.

## **11. Klientská sekce Informačního systému**

- 11.1 Informační systém obsahuje klientskou sekci sloužící k evidenci smluvního vztahu mezi Odesílatelem a Zásilkovnou. Odesílatel je oprávněn do klientské sekce samostatně vstupovat. Upravovat a měnit údaje týkající se Odesílatele však může jen se souhlasem Zásilkovny.
- 11.2 Za zachování důvěrnosti přidělených přístupových údajů je odpovědný Odesílatel. Odesílatel je povinen přístupové údaje nikomu nesdělovat ani neumožnit jejich zneužití třetí osobou.
- 11.3 Přístupové údaje pro vstup do klientské sekce Informačního systému je Odesílatel povinen chránit před přístupem nepovolaných osob a před jejich zneužitím. O porušení ochrany a o možném zneužití těchto údajů je Odesílatel povinen neprodleně informovat Zásilkovnu a sjednat změnu těchto údajů. Odpovědnost za porušení této povinnosti a za zneužití identifikačních údajů nese Odesílatel.
- 11.4 Zásilkovna i Odesílatel tímto prohlašují a činí nesporným, že Informační systém i Aplikace splňuje podmínky ust. § 562 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, tedy, že záznamy údajů v Informačním systému a její databázi jakožto elektronickém systému jsou spolehlivé a jsou prováděny systematicky a posloupně a jsou chráněny proti změnám. Při registraci v Informačním systému Odesílatel uvede požadované informace.

## **12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

- 12.1 V případě, že dojde mezi Zásilkovnou a spotřebitelem ke vzniku sporu, který se nepodaří vyřešit ani vzájemnou dohodou obou stran, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní

řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, a to dle typu uzavřené smlouvy (viz čl. 1.18 Podmínek).

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

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

### **13. Závěrečná ustanovení**

- 13.1 V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se smluvní strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se budou řídit právním řádem České republiky.
- 13.2 Listovní zásilky, odeslané ve formě doporučené listovní zásilky, se považují za doručené pátým dnem po jejich předání provozovateli poštovních služeb k jejich doručení druhé smluvní straně.
- 13.3 Pokud je jakékoli ustanovení Podmínek nebo jeho část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí Podmínek.
- 13.4 Tyto Podmínky včetně všech příloh jsou zpřístupněny Odesílateli na internetových stránkách [www.zasilkovna.cz](http://www.zasilkovna.cz). Zásilkovna je oprávněna provést změnu Podmínek včetně příloh a v takovém případě je povinna seznámit s nimi Odesílatele prostřednictvím internetových stránek [www.zasilkovna.cz](http://www.zasilkovna.cz), a to s dostatečným časovým předstihem před datem účinnosti takové změny (nejméně jeden měsíc). Odesílatel je povinen dostatečně často sledovat uvedené internetové stránky, seznamovat se s uvedenými změnami, a pokud s některou ze zveřejněných změn nesouhlasí, je oprávněn smlouvu uzavřenou se Zásilkovnou před datem účinnosti změny písemně vypovědět výše uvedeným způsobem, v opačném případě se má za to, že se s uvedenými změnami seznámil a souhlasí s nimi a je jimi ode dne jejich účinnosti vázán.
- 13.5 Právní vztahy neupravené těmito Podmínkami se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a přiměřeně zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.6 Podmínky splňují náležitosti poštovních podmínek dle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů.