

Obchodní podmínky

účinné od 1. listopadu 2016

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují obchodní a právní vztahy mezi společností Zásilkovna s.r.o., se sídlem Ocelářská 392/9, 190 00 Praha 9, IČ 28408306, zapsanou v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 139387 (dále také jen „Zasílatel“) a právnickou nebo podnikající fyzickou osobou (dále jen „Klient“), která využívá služby Zasílatele. Tyto Podmínky dále upravují i právní vztahy mezi Zasílatelem a třetími osobami, pokud se jich týká právní jednání Zasílatele. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí každé zasílatelské smlouvy, kterou Zasílatel uzavírá.
- 1.2 Součástí Podmínek je Příloha č. 1 - Ceník, Příloha č. 2 - Pravidla konverze měn a Příloha č. 3 - Pravidla označování zásilek štítky.
- 1.3 Klient prohlašuje, že se před uzavřením Zasílatelské smlouvy se Zasílatelem seznámil s obsahem Podmínek a že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.
- 1.4 Zasílatel se zavazuje Klientovi, že mu vlastním jménem a na jeho účet obstará přepravu věcí (dále jen „Zásilky“ nebo „Zásilka“ jedná-li se o jednu blíže neurčitou věc) určených Klientem z určitého místa (dále jen „Místo odeslání“) do jiného určitého místa (dále jen „Místo doručení“) včetně provedení dalších úkonů s přepravou související, dle objednávky Klienta. Klient se zavazuje zaplatit Zasílateli za tuto činnost odměnu.
- 1.5 Zasílatel provozuje informační systém, který eviduje smluvní vztah s jednotlivými Klienty, elektronická data o jednotlivých zásilkách, u nichž Zasílatel obstarává přepravu a eviduje data o stavu a poloze Zásilek (dále jen „Informační systém“). Klient je oprávněn do tohoto systému vstupovat.
- 1.6 Klient vložím elektronických dat o zásilce do Informačního systému uzavírá se Zasílatelem zasílatelskou 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.
- 1.7 Příjemce je osoba, která je Klientem označena jako Příjemce Zásilky (dále také jen „Příjemce“).
- 1.8 Zásilka je věc, kterou Zasílatel převzal k obstarání přepravy dle smlouvy uzavřené mezi Zasílatelem a Klientem.
- 1.9 Zásilka na dobírku je Zásilka, u které je Zasílatel zároveň povinen obstarat na základě pokynů Klienta vybrání ceny Zásilky při předání zásilky Příjemci (dále také jen „Zásilka na dobírku“).



Doběrečné je finanční obnos, který Zásilatel vybere od Příjemce při předání zásilky (dále jen „Doběrečné“).

- 1.10 Činnost Zásilatele zahrnuje veškeré úkony a služby související s obstaráním přepravy Zásilky Klienta, zejména převzetí Zásilky, obstarání přepravy na výdejní místo, informování Příjemce o uložení Zásilky, předání Zásilky Příjemci a dle objednávky a pokynů Klienta také obstarání výběru Doběrečného (dále také jen „služba Zásilatele“). Nevyzvednuté Zásilky budou vráceny Klientovi včetně Zásilek, které Příjemci odmítnou převzít.
- 1.11 Službou „Reklamační asistent“ se rozumí obstarání doručení zásilky od Příjemce, kterou Příjemce zasílá zboží k uplatnění reklamace Klientovi. Zásilatel od Příjemce zásilku převezme na základě pokynu Klienta. Zásilka musí být označena reklamačním štítkem, který Klient získá z informačního systému Zásilatele a předá jej Příjemci.

2. Parametry zásilky

2.1 Zásilky musí splňovat Zásilatel následující podmínky:

- i. maximální hodnota Zásilky a maximální výše Dobírky - 20 000 Kč / 700 EUR;
- ii. maximální hmotnost Zásilky - 10 kg, větší hmotnost Zásilky musí předem schválit Zásilatel;
- iii. Minimální rozměry Zásilky - 10 x 7 x 1 cm
- iv. Maximální rozměry Zásilky - součet 3 stran je max. 150 cm (např. 60x50x40 cm), délka jedné strany max. 120 cm, větší rozměry Zásilky musí předem schválit Zásilatel;

V případě, že Zásilka přesáhne parametry uvedené v tomto bodě, zavazuje se Klient uhradit příplatek za nadrozměrné a/nebo nadváhové Zásilky dle platného ceníku.

2.2 Z obstarání přepravy jsou vyloučeny následující Zásilky a Klient není oprávněn předat k obstarání přepravy Zásilatelovi Zásilky s níže uvedenými parametry:

- a. obsahující zboží v hodnotě vyšší než 20.000,- Kč; pokud hodnota zboží v Zásilce bude přesahovat 20.000,- Kč a výše hodnoty takové Zásilky nebude Zásilatelem výslovně odsouhlasena, bere Klient na vědomí, že Zásilatel odpovídá za škodu pouze do výše 20.000,- Kč;
- b. obsahující předměty, které mohou způsobit škodu na majetku a zdraví osob (zejména výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky, hořlaviny s nízkým bodem vzplanutí);
- c. obsahující obsah, který podléhá zákonu č. 250/2011 Sb., chemický zákon a dále jedy, žiraviny, radioaktivní látky, plyny a kapaliny v tlakových nádobách;
- d. obsahující laky, barvy, lepidla a jiné tekuté látky, které mohou být při přepravě poškozeny, nebo mohou poškodit či znehodnotit ostatní Zásilky, případně zařízení Zásilatele;



- e. obsahující živá zvířata nebo pozůstatky lidí a zvířat, biologický odpad, části těl nebo orgánů, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty), zdravotnický odpad;
 - f. obsahující předměty a látky, které podléhají změnám teploty a rychle kazící se zboží jako jsou potraviny, živé rostliny, předměty a látky mající tyto charakteristiky;
 - g. 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;
 - h. 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;
 - i. 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;
 - j. překračující maximální parametry zásilky uvedené v čl. 2.1. Podmínek; v případě, že Zásilatel výslovně odsouhlasí přijetí takovéto Zásilky, zavazuje se Klient uhradit příplatek k odměně Zásilatele dle aktuálního ceníku;
- 2.3 Zásilatel není povinen převzít Zásilky, které nesplňují podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek nebo jsou z přepravy vyloučeny dle čl. 2.2 Podmínek.
- 2.4 Klient se zavazuje uhradit Zásilateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou Zásilku, kterou předá Zásilateli k obstarání přepravy do zahraničí a která nesplňuje podmínky stanovené v čl. 2.1 Podmínek nebo je z přepravy vyloučena dle čl. 2.2 Podmínek.
- 2.5 Zásilatel je oprávněn odstoupit od zasílatelské smlouvy s Klientem, v případě, že Klient předá Zásilateli k obstarání přepravy v kalendářním měsíci více než 2% zásilek, které nesplňují podmínky dle čl. 2.1 Podmínek, nebo jsou z přepravy vyloučeny dle čl. 2.2 Podmínek.
- 2.6 Klient je povinen se těmito Podmínkami plně řídit a nejednat v rozporu s nimi. Klient je povinen pravdivě informovat Zásilatele o vlastnostech Zásilky. V případě, že Klient předá Zásilateli Zásilku vyloučenou dle čl. 2.2, a to bez jeho předchozího souhlasu, nedojde k uzavření smlouvy mezi Zásilatelem a Klientem a Zásilatel tak nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti se Zásilkou. V takovém případě je Klient povinen uhradit Zásilateli veškeré náklady spojené se službou Zásilatele a vzniklou škodou.
- ### 3. Převzetí zásilky Zásilatelem
- 3.1 Klient vloží elektronická data o Zásilce do Informačního systému a z Informačního systému vytiskne seznam přepravovaných Zásilek (dále jen „Dodací list“).
- 3.2 Klient předá Zásilateli Zásilku v Místě odeslání. Převzetí Zásilky Zásilatel potvrdí na Dodacím listu. Pokud není Dodací list potvrzen, na pozdější reklamace o převzetí Zásilek v Místě odeslání nelze brát zřetel. V případě, že Klient předává Zásilku Zásilateli prostřednictvím



třetích osob, přechází nebezpečí škody na Zásilatele až faktickým převzetím Zásilky v Místě odeslání.

Místo odeslání je

- i. sídlo a provozovny Zásilatele; nebo
- ii. výdejní místo označené jako místo pro podání Zásilek; nebo
- iii. místo označené Klientem (např. sklad, obchod), a to na základě písemné dohody se Zásilatelem.

3.2 Klient je povinen v Informačním systému uvést správné, úplné a srozumitelné údaje identifikující jeho osobu, osobu Příjemce, Místo doručení a údaje k Zásilce. Za údaje nutné pro identifikace osob se pokládají údaje o jménu, příjmení, datu narození nebo rodného čísla, trvalém bydlišti pro fyzické osoby, či obchodní firmě, sídlu a IČ pro právnické osoby.

Klient je povinen uvést zejména následující údaje:

- i. identifikace Klienta;
- ii. identifikace Příjemce Zásilky, včetně telefonního kontaktu v případě expresního doručení;
- iii. v případě Zásilky na dobírku určení výše Doběřečného a označení Zásilky jako Zásilky na dobírku;
- iv. určení parametrů Zásilky jako její rozměry, hmotnost, hodnota Zásilky a počet Zásilek v jedné objednávce;

3.3 Klient je povinen Zásilku zabalit do pevného a vhodného obalu a zároveň vnitřek zásilky dostatečně vyztužit a vyplnit, a to v takové míře, aby nedošlo k jejímu poškození při přepravě, skladování a manipulaci s ní. Zásílatel odpovídá pouze za nepoškození obalu Zásilky, nijak neodpovídá za obsah Zásilky. Porušení obalu je Příjemce povinen namítat při převzetí Zásilky.

3.4 Klient je povinen každou zásilku označit štítkem s čárovým kódem, a to v souladu s Pravidly pro označení zásilek štítky. Klient odpovídá za kvalitu tisku štítku a za čitelnost čárového kódu. V případě, že zásilka není správně označena štítkem s čárovým kódem v souladu s Pravidly, je Klient povinen zaplatit přírážku k ceně dle aktuálního ceníku (Nesprávné označení zásilky).

3.5 Klient je povinen na svých webových stránkách určených pro objednávky jeho zboží pravidelně aktualizovat informace o výdejních místech ze zdrojů Poskytovatele, a to nejméně jedenkrát denně.

4. Vyzvednutí zásilky Příjemcem

4.1 Příjemce je oprávněn Zásilku vyzvednout do 7 kalendářních dnů od oznámení o jejím uložení v Místě doručení. Místo doručení je některé z výdejních míst Zásilatele, určené Klientem, nebo jiné místo určené Klientem.

4.2 Příjemce je oprávněn Zásilku vyzvednout v provozní době výdejního místa. Prodloužení doby uložení Zásilky k vyzvednutí je možné na základě dohody s Klientem nebo Příjemcem.



- 4.3 Příjemce je o uložení Zásilky informován emailem, případně také prostřednictvím SMS, ve které je obsaženo heslo pro ztotožnění Příjemce při vyzvednutí Zásilky.
- 4.3 Zásilka bude předána Příjemci, nebo jeho zástupci při splnění následujících podmínek:
- Příjemce se prokáže znalostí hesla, a
 - Příjemce potvrdí písemně svým podpisem převzetí Zásilky, a
 - v případě Zásilky na dobírku bude Zásilka předána Příjemci až po uhrazení celé výše Doběrečného.
- 4.4 V případě, že Zásilka není Příjemcem vyzvednuta, nebo její převzetí je Příjemcem odmítnuto (dále jen „vratka“) je Zásilka Klientovi vrácena:
- na výdejní místo, které Klient zvolil v informačním systému pro vyzvednutí vratek a Klient je povinen vratku vyzvednout ve lhůtě 7 dní od oznámení o doručení vratky na výdejní místo. Oznámení je Klientovi doručeno emailem; nebo
 - při svozu Zásilek v případě, že Zasílatel obstarává svoz Zásilek na základě smlouvy s Klientem.
- 4.5 Nepodaří-li se vrátit vratku Klientovi způsobem dle čl. 4.4 Podmínek, Zasílatel obstará uskladnění Zásilky, nejdéle po dobu dalších 21 dní. Uskladnění Zásilky je zpoplatněno dle platného ceníku. Zasílatel může během uskladnění Zásilky obstarat uskutečnění dalšího pokusu (případně dalších pokusů) o doručení Zásilky Příjemci, nebo vrácení Zásilky zpět Klientovi. Lhůta pro uskladnění Zásilky se tím nestaví ani nepřerušuje. Tento další pokus o doručení je zpoplatněn dle platného ceníku.
- 4.6 Zasílatel je oprávněn otevřít Zásilku, jestliže
- ji nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena Klientovi,
 - je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle Podmínek za nebezpečnou, jejíž předání Zasílateli 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 Zasílateli zvláštním právním předpisem.

Zasílatel není oprávněn otevřít Zásilku, z jejíž vnější úpravy je zřejmé, že je podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky, nedotknutelná. Zasílatel je povinen o otevření Zásilky informovat při předání Příjemce, popřípadě Klienta při vrácení Zásilky. Obsah zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu



prohlídky. Při otevírání musí být zajištěna ochrana skutečností, jež jsou chráněny podle zvláštního právního předpisu, jakož i ochrana poštovního tajemství a listovního tajemství.

- 4.7 Po uplynutí lhůty pro uskladnění Zásilky je Zásílatel oprávněn Zásilku prodat, jestliže
- i. ji nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit Klientovi, nebo
 - ii. je důvodná obava, že se obsah Zásilky do předání v Místě předání znehodnotí.

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

Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění, nákladů prodeje a nezaplacené části odměny Zásílatele (dále jen "čistý výtěžek") vydá Zásílatel Klientovi. Nebyl-li čistý výtěžek vydán, Klient má právo požádat o jeho vydání ve lhůtě jednoho roku ode dne předání Zásilky Zásílateli; po marném uplynutí této lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne Zásílateli.

- 4.8 Nedojde-li po uplynutí lhůty pro uskladnění Zásilky k prodeji Zásilky, kterou nelze předat Příjemci a současně ji nelze vrátit Klientovi, Zásílatel ji po uplynutí lhůty třiceti (30) dní zničí. Ve stejné lhůtě je Zásílatel oprávněn zničit Zásilku, jejíž obsah se zcela nebo zčásti znehodnotil. Provozovatel je oprávněn zničit Zásilku nebo její část i před sjednanou lhůtou, pokud je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí.

- 4.9 Klient je povinen Zásílateli nahradit náklady na likvidaci Zásilky.

5. Zásilky na dobírku

- 5.1 Klient označí v Informačním systému a Dodacím listu, že při předání Zásilky má Zásílatel obstarat výběr Doběrečného.

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

- 5.3 Doběrečné je vyplaceno Klientovi ve stejné měně ve které bylo vybráno od Příjemce. V Informačním systému je Klient oprávněn zvolit, aby Doběrečné vybrané v cizí měně mu bylo vypláceno v českých korunách, případně v jiné měně dle nabídky v Informačním systému. Přílohou Podmínek jsou Podmínky konverze měn.

- 5.4 U Zásilek na dobírku provede Zásílatel inkaso Doběrečného dle pokynů Klienta od Příjemce a převede vybrané Doběrečné na bankovní účet určený Klientem, a to ve lhůtě do deseti (10) pracovních dní, ode dne převzetí Doběrečného od Příjemce. Zásílatel není v prodlení, pokud v této lhůtě bude částka doběrečného odepsána z bankovního účtu Zásílatele ve prospěch účtu určeného Klientem. V případě, že Zásílatel bude v prodlení s úhradou vybraného Doběrečného Klientovi, zavazuje se Zásílatel uhradit Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

- 5.5 Zásílatel je oprávněn započíst na výplatu doběrečného své splatné a nesplatné pohledávky za Klientem. Vyúčtování provedených zápočtů a poukázaných plateb doběrečného je přílohou faktury k úhradě odměny Zásílatele.



5.6 Veškeré náklady a poplatky spojené s bankovní transakcí a převodem Doběřečného hradí Klient.

6. Odměna Zásilatele

6.1 Klient se zavazuje uhradit Zásílateli odměnu za obstarání přepravy a další služby s přepravou související, včetně stanovených nákladů. Výše odměny Zásilatele za obstarání přepravy a další služby, je stanovena aktuálním ceníkem, rozhodným kritériem pro výši ceny je zejména typ zvolené a sjednané služby, Místo odeslání a Místo doručení.

6.2 Klient se zavazuje zaplatit Zásílateli odměnu za veškeré činnosti, a to včetně služeb doplňkových, nadstandardních úkonů, příplatků a dalších služeb, které si Klient objednal, a to ve výši dle aktuálního ceníku.

6.3 K odměně za obstarání přepravy Klient uhradí Zásílateli další odměnu, zejména za následující položky, pokud mu na ně na základě Podmínek vznikne nárok:

- i. odměna za výběr doběřečného;
- ii. poplatek za celní služby (pokud byly ze strany Klienta využity);
- iii. další příplatky za doplňkové služby,
- iv. odměnu za nadstandardní úkony, které bylo nezbytné provést z důvodů spočívajících na straně Klienta: např. opakované (třetí, event. další) doručení Zásilky Příjemci, její skladování, vrácení zpět nedoručitelné zásilky, likvidace zásilky, obstarání přepravy nadrozměrné nebo nadváhové Zásilky, apod.

6.4 Klient se zavazuje uhradit Zásílateli dále náklady spojené s obstaráním přepravy Zásilky:

- i. palivový příplatek: výše palivového příplatku vyjádřeného procentem z odměny za obstarání přepravy bez DPH je každý měsíc zveřejňován na internetových stránkách Zásilatele. Palivový příplatek se liší pro tuzemské a mezinárodní silniční přepravy;
- ii. mýtné: výše mýtného je stanovena procentem z odměny za obstarání přepravy bez DPH je každý měsíc, zveřejňována na internetových stránkách Zásilatele;
- iii.. kurzovou přírážku.

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 výběr dobírky a službám spojeným s celním odbavením.

6.6 Zásílatel a Klient se mohou dohodnout na jiné výši odměny, a to na základě samostatné zásílatelské smlouvy. Tyto individuální cenové podmínky jsou platné pouze po dobu platnosti individuální zásílatelské smlouvy.

6.7 Nárok Zásilatele na úhradu odměny vzniká převzetím Zásilky v Místě odeslání.



- 6.8 Zásílatel si vyhrazuje právo jednostranné změny cen v ceníku. V případě změny cen v ceníku je Zásílatel povinen tuto změnu oznámit v klientské sekci Informačního systému alespoň 14 kalendářních dnů přede dnem, kdy vstoupí nový ceník v platnost.
- 6.9 Klient vyjadřuje souhlas s ceníkem vložením elektronických dat o Zásilce do Informačního systému.
- 6.10 Klient souhlasí s možností elektronické fakturace s tím, že elektronická faktura bude zasílaná na e-mailovou adresu uvedenou Klientem.
- 6.11 V případě, že Klient je v prodlení s úhradou odměny Zásílateli, zavazuje se Klient, že uhradí Zásílateli smluvní pokutu, a to
- i. ve výši rozdílu mezi cenou stanovenou v individuální zasílatelské smlouvě, či jinak zvýhodněnou cenou a cenou podle aktuálního ceníku Zásílatel, a zároveň dále
 - ii. ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- V případě, že se Klient dostane do prodlení s úhradou odměny za jakékoliv služby, je Zásílatel oprávněn požadovat od Klienta úhradu dalších služeb v hotovosti nebo předem, a to i pokud bylo v individuální smlouvě sjednáno jinak.
- 6.12 V případě prodlení Klienta s úhradou odměny Zásílateli, zašle Zásílatel Klientovi výzvu k úhradě. V případě neuhrazení do 7 dnů od odeslání první výzvy bude Klientovi zaslána druhá výzva k úhradě. Klient se zavazuje uhradit Zásílateli náklady spojené se zasláním druhé výzvy k úhradě dle aktuálního ceníku.
- 6.13 Zásílatel má k Zásilce, dokud je Zásilka u něho nebo dokud má listiny, které ho opravňují se Zásilkou nakládat, zástavní právo k zajištění dluhů Klienta vyplývajících ze všech zasílatelských smluv uzavřených s Klientem. V případě, že nedojde k úhradě odměny Zásílateli ani v náhradní lhůtě určené ve výzvě k zaplacení, má Zásílatel právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžení zástavy.
- 6.14 Zásílatel je oprávněn započíst na výplatu Dobřeřečného své splatné a nesplátané pohledávky za Klientem, a to zejména z titulu odměny. Přehled provedených zápočtů a poukázaných plateb Dobřeřečného je uveden v klientské sekci Informačního systému.
- 6.15 V případě, že Zásílatel nesprávně vyúčtoval Klientovi odměnu za objednané služby, upozorní Klient Zásílatel na tuto skutečnost a uvede konkrétní nesprávnost, nejpozději do 30 dní od doručení takového vyúčtování. Pokud tak Klient neučiní, má se za to, že vyúčtování uvedené v daňovém dokladu je bezvadné a Zásílateli vznikl nárok na zaplacení ceny za služby dle zaslání daňového dokladu. Bylo-li vyúčtování uvedené v daňovém dokladu nesprávné, Zásílatel vystaví opravný daňový doklad.

7. Odpovědnost Zásílatel a Klienta za škodu

- 7.1 Zásílatel odpovídá Klientovi za škodu vzniklou na převzaté Zásilce při obstarávání přepravy. Zásílatel ji nahradí, neprokáže-li že škodu nemohl odvrátit. V případě, že je Příjemce nebo



Klient v prodlení s převzetím Zásilky, přechází nebezpečí za škodu ze Zásilatele na Příjemce v okamžiku, kterým je počátek takového prodlení.

- 7.2 Zásílatel odpovídá pouze za škodu skutečnou, která vznikla na Zásilce, nikoliv za jakoukoli jinou škodu, neodpovídá za ušlý zisk Klienta, sankce z prodlení, smluvní pokuty, penále, nároky třetích osob, či závazky Klienta vzniklé vůči třetím osobám, či další následné škody.
- 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 a. Podmínek odpovídá Zásílatel za skutečnou škodu vzniklou na Zásilce pouze do výše 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých).
- 7.5 Zásílatel neodpovídá za škodu vzniklou na zásilce v době od převzetí Zásilky od Klienta do jejího vydání Příjemci, jestliže byly způsobeny:
 - i. Klientem, Příjemcem, vlastníkem Zásilky, přepravcem (ve smluvním vztahu s Klientem), 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 Klient předá Zásílateli k obstarání přepravy Zásilku (zboží), která je vyloučena dle čl. 2.2. Podmínek;
 - v. neúplnou, nesprávnou či zavádějící informací Klienta o obsahu Zásilky a její povaze.
- 7.6 Klient je odpovědný za škodu způsobenou Zásilkou nebo jejím obsahem, kterou Klient předal Zásílateli. Klient je odpovědný i za škodu, kterou tímto způsobil třetím osobám.
- 7.7 Zásílatel není povinen Zásilku pojistit. Tuto povinnost je možné sjednat pouze samostatnou smlouvou mezi Zásílatелеm a Klientem.

8. Náhrada škody

- 8.1 Klient je oprávněn uplatnit nárok na náhradu škody vzniklou při obstarávání přepravy poškozením, zničením, částečnou nebo úplnou ztrátou Zásilky převzaté Zásílatелеm. Tento nárok je Klient povinen uplatnit písemně u Zásilatele bez zbytečného odkladu poté, co se o škodě na Zásilce dozvěděl, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dní od převzetí Zásilky Příjemcem nebo Klientem. V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká.
 - 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 věci. 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 Klient 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 Klient s prodejem souhlasí.
 - ii. V případě zničení nebo ztráty Zásilky skutečnou hodnotu Zásilky v době převzetí Zásilky Zásilatelem, 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 Klient není plátcem DPH, nebo kdy je škoda odstraněna opravou věci tvořící obsah Zásilky.
- 8.3 Klient 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 Zásilateli. Ve chvíli, kdy Zásilka opustí výdejní místo, nelze uplatnit jakoukoli odpovědnost za škodu. O rozsahu poškození nebo ztrátě obsahu Zásilky musí být ihned při zjištění škody písemně informován Zásílatel. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Zásílatele.
- 8.4 Klient je povinen umožnit Zásilateli, aby se osobně a fyzicky přesvědčil o rozsahu škody. Z těchto důvodů je Klient povinen zajistit, aby se Zásilkou nebylo jakkoli manipulováno, aby byl zachován obal Zásilky, ve kterém byla Zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka bez souhlasu Zásílatele likvidována nebo přepravována na jiné místo.
- 8.5 U poškozených Zásilek je Klient, Příjemce i Zásílatel povinen umožnit ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny Zásílatele, popř. pojišťovny smluvního přepravce nebo Klienta.
- 8.6 Poruší-li Klient své povinnosti stanovené čl. 8 a čl. 9 Podmínek, má se za to, že škoda na Zásilce, za kterou odpovídá Zásílatel, nevznikla.

9. Uplatnění nároku na náhradu škody

- 9.1 Reklamací služby Zásílatele a nárok na náhradu škody uplatňuje u Zásílatele Klient. Uplatní-li reklamací služby Zásílatele a nárok na náhradu škody Příjemce, posoudí Zásílatel jeho nárok stejně, jako by jej uplatnil Klient.
- 9.2 K uplatnění nároku na náhradu škody je Klient povinen přiložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jeho nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včas a řádně uplatněný:
- i. doklad o pořizovací ceně Zásilky (jejího obsahu);
 - ii. posudek servisu, opravny či jiné osoby, která provedla opravu Zásilky, pokud byla Zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu;



- iii. průvodní doklad Zásilky (daňový doklad, dodací list);
 - iv. fotodokumentaci u Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením v případě, že škoda přesahuje částku 5.000 Kč bez DPH; fotodokumentace předložená Zásílateli 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;
 - v. Dodací list.
- 9.3 Zásílatel je povinen se k uplatněnému nároku na náhradu škody vyjádřit nejpozději do 30-ti dnů od data jejího uplatnění. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou nedodala oprávněná osoba všechny podklady uvedené v čl. 9.2 Podmínek do dispozice Zásílatele. Stejně tak jsou-li k vyřízení reklamace nezbytné podklady od orgánů činných v trestním řízení, od institucí působících v pojišťovnictví nebo od jiného orgánu či instituce, neběží lhůta pro vyřízení reklamace do té doby, než Zásílatel takové podklady od příslušných institucí získá, pokud takovýchto podkladů a vyjádření bude zapotřebí.
- 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 Zásílatelem.
- 9.5 Za oprávněný nelze považovat nárok na náhradu škody týkající se částečné ztráty obsahu Zásilky nebo poškození Zásilky či její části, není-li Klientem prokázáno poškození obalu Zásilky.
- 9.6 Nárok na náhradu škody není Klient oprávněn započítat proti nároku Zásílatele na zaplacení odměny za poskytnuté služby.
- 9.7 V případě uplatnění nároku na náhradu škody za ztracenou Zásilku je Klient povinen informovat o ztrátě zásilky Zásílatele nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od zjištění takové skutečnosti. Klient 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 Klienta na náhradu škody na Zásilce za uhrazený okamžikem, kdy Klient nebo Příjemce získá možnost se Zásilkou nakládat. Byla-li Zásilka nalezena Klientem nebo Příjemcem, je o této skutečnosti Klient povinen Zásílatele neprodleně informovat. Pokud byla před nalezením Zásilky Klientovi škoda, nebo její část, Zásílatelem uhrazena v penězích, je Klient povinen tuto částku Zásílateli vrátit.
- 9.9 V případě souhlasu Zásílatele s nárokem na náhradu škody u poškozené zásilky a úhradě celé skutečné hodnoty poškozeného zboží Zásílatelem dle čl. 8.2 písm. ii. Podmínek, je Klient povinen odevzdat poškozené zboží, které bylo předmětem reklamace, Zásílateli. Klient je



povinen předat poškozené zboží Zásílateli nejpozději do 2 pracovních dnů od oznámení Zásílatele o uznání nároku.

- 9.10 V případě neoprávněného uplatnění nároku na náhradu škody má Zásílatel vůči Klientovi právo na úhradu skutečných nákladů, které vznikly Zásílateli na základě neoprávněného uplatnění nároku Klientem.
- 9.11 Všechna práva na náhradu škody vzniklé na Zásilce se vůči Zásílateli promlčují uplynutím jednoho roku.
- 9.12 Klient má povinnost vystavit Zásílateli fakturu k úhradě škody na Zásilce do 30 dnů od uznání škody Zásílatelem.

10. Ochrana osobních údajů

- 10.1 Klient souhlasí s tím, aby Zásílatel ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “zákon o ochraně osobních údajů”) zpracovával, shromažďoval a uchovával osobní údaje Klienta uvedené ve Smlouvě, případně získané z jiných zdrojů souvisejících se vzájemnou spoluprací Klienta a Zásílatele, a další osobní údaje nezbytné pro poskytnutí služeb. Tyto osobní údaje budou Zásílatelem zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi Zásílatele pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze smlouvy a evidenční účely.
- 10.2 Požádá-li Klient Zásílatele o informaci o zpracování svých osobních údajů, je Zásílatel povinen v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů mu informaci bez zbytečného odkladu předat, a pokud Klient zjistí nepřesnosti v údajích zpracovávaných Zásílatelem, je oprávněn žádat, aby Zásílatel provedl opravu.
- 10.3 Klient souhlasí s tím, že osobní údaje Klienta mohou být použity v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. Klient souhlasí s přijímáním obchodních sdělení od Zásílatele. Obsahem sdělení jsou informace o novinkách, slevách a nabídkách Zásílatele.
- 10.4 Klient se zavazuje zajistit souhlas Příjemce Zásilky se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů a splnění informační povinnosti dle ustanovení § 11 zákona o ochraně osobních údajů v takovém rozsahu, aby Zásílatel mohl řádně plnit povinnosti vyplývající ze smlouvy. Pro tento případ se Klient ve smyslu § 2890 a násl. občanského zákoníku dále zavazuje uhradit Zásílateli jakoukoliv škodu, která mu v souvislosti se zpracováním osobních údajů Příjemců vznikne.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 11.1 V případě, že dojde mezi Zásílatelem a spotřebitelem ke vzniku sporu ze zásílatelské 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 Zásilatelem na základě osvědčení č. 20, je tímto subjektem: Český telekomunikační úřad Sokolovská 219 190 00 Praha 9, Webové stránky: 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 Webové stránky: www.adr.coi.cz

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se smluvní strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se budou řídit právním řádem České republiky.
- 12.2 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení závazků druhé strany. Pro vyloučení pochybností se za podstatné porušení povinností Klienta pro účely této smlouvy považuje zejména prodlení Klienta s úhradou odměny a porušení povinností sjednaných těmito Podmínkami.
- 12.3 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.
- 12.4 Zásilatel si vyhrazuje právo odmítnout uzavření smlouvy s Klientem.
- 12.5 Pokud je jakékoli ustanovení Podmínek nebo její část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí Podmínek.
- 12.6 Tyto Podmínky včetně všech příloh jsou zpřístupněny Klientovi na internetových stránkách www.zasilkovna.cz. Zásilatel je oprávněn provést změnu Podmínek včetně příloh a v takovém případě je povinen seznámit s nimi Klienta prostřednictvím internetových stránek www.zasilkovna.cz, a to s dostatečným časovým předstihem před datem účinnosti takové změny, nejméně jeden měsíc. Klient 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 Zásilatelem 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.
- 12.7 Právní vztahy neupravené těmito Podmínkami se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), ve znění pozdějších předpisů.