

Všeobecné obchodní podmínky Zaslát.cz

platné do 1.7.2017

A. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Obchodní podmínky**“) blíže vymezují a upřesňují obchodní a právní vztahy mezi poskytovatelem služby, kterým je společnost CELKOM Praha, spol. s r.o. se sídlem Kloboučnická 1627/7, 140 00 Praha 4, IČ: 26765799, DIČ: CZ26765799, zapsána v obchodním rejstříku městského soudu v Praze, spis C92236 (dále také "**Poskytovatel**") a objednavajícím (dále také "**Objednatel**").
2. Poskytovatel je majitelem stránky www.zaslat.cz a www.zaslat.sk (dále jen „**Webová stránka**“) a všech autorských a příbuzných práv spojených se jménem a značkou Zaslát.cz.
3. Zásilatelská smlouva je uzavřena písemně nebo vzniká okamžikem, kdy Poskytovatel akceptuje požadavek Objednatele (pomocí webové stránky, e-mailem, prostřednictvím mobilní aplikace nebo telefonicky) k provedení přepravy zásilky za podmínek určených Objednatelem. Poskytovatel si vyhrazuje, že každá objednávka služeb Objednatelem je zároveň vyjádřeným souhlasem se všeobecnými podmínkami a předpokládá respektování ustanovení v nich obsažených.
4. Veškeré smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Právní vztahy neupravené Smlouvou nebo těmito Podmínkami se řídí Občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a Obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb.) pro nakupujícího nespotřebitele, ve znění pozdějších novel.
5. Nedílnou součástí obchodních podmínek Poskytovatele jsou obchodní podmínky přepravních společností, jimiž je přeprava realizována. Přeprava zásilky je vázaná obchodními podmínkami všech přepravních společností, které se účastní přepravy zásilky dle výběru Objednatele. Reklamace se řídí obchodními podmínkami přepravce, v jehož úseku přepravy došlo ke škodě.

B. Pojmy

1. Přepravce (Dopravce) – specializovaná externí přepravní, nebo kurýrní firma.
2. Speditér (Poskytovatel, Zprostředkovatel) – prostředník mezi Objednavatelem a Přepravcem zprostředkovávající přepravu.
3. Objednavatel (Příkazce, Zákazník) – fyzická, nebo právnická osoba objednavající služby u naší společnosti.
4. Odesílatel - fyzická osoba předávající zásilku kurýrovi.
5. Příjemce (Adresát) - subjekt označený takto na zásilce, jemuž má být zásilka určena.
6. Srovnávací a Objednávkový Systém (Objednávkový systém, Zaslát.cz) - webová služba poskytující možnost srovnat a objednat přepravní služby, správu zásilek, platby za služby Objednavatelem. Sloužící k zaznamenávání dat týkajících se obsahu, hmotnosti, rozměrů, hodnoty zásilek a adresních údajů, na základě kterých vypočítává cenu přepravného, jenž je pro Poskytovatele závazná při sjednávání služeb. Systém je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele. Za objednávkový systém se považuje i rozhraní mobilní aplikace Poskytovatele, zprostředkující služby Zaslát.cz.
7. Zásilka - obálky, balíky a další zásilky připravené Objednavatelem k vyzvednutí kurýrem podle řádem stanovených zásad balení.
8. Balík - zásilka odeslána Příjemci na základě jednoho nákladového listu. Jedna zásilka může být tvořena několika balíky.

9. Vícekusová zásilka - zásilka skládající se z několika balíků zasílaných jednomu příjemci. Počet balíků v takové zásilce musí být stejný jako počet nákladních listů.
10. Listovní zásilka (DOX) – zásilka v pevné obálce do 1 kg.
11. Balíková zásilka – zásilka nepřesahující parametry Nadrozměrné zásilky dle bodu 18.
12. Kusová zásilka – zásilka jiná než listová nebo balíková, s parametry (pokud není v podmínkách vybraného Přepravce uvedeno jinak):
 - a. hmotnost jednoho kusu nesmí překročit 1500 kg,
 - b. celková hmotnost zásilky nesmí překročit 2000 kg,
 - c. rozměry nesmějí být větší než: celková výška 2,2 metru (včetně palety, podstavce), šířka 2,0 metry, délka 4,0 metry,
 - d. objem může být maximálně 13,3 m³,
 - e. celková hmotnost jedné zásilky nesmí překročit 2000 kg, nad 2001 kg řešeno individuálně,
 - f. počet kusů v jedné zásilce pro jednoho příjemce může být max. 10 kusů, přitom součet všech kusů dané zásilky musí splňovat limity podle bodů a-d.
13. Identifikační číslo Zaslal.cz – unikátní kód generovaný Objednávkovým systémem pro každou objednávku.
14. Doručení zásilky - předání zásilky určenému příjemci u prvních uzamykatelných dveří objektu na adrese udané příkazcem nebo osobní odběr na výdejních místech.
15. Dobírka - zásilka, oproti jejímuž fyzickému vydání příjemci je zasílatel povinen na základě pokynu příkazce vybrat od příjemce peněžní dobírkovou částku ve výši určené příkazcem a následně ji poukázat na účet specifikovaný příkazcem.
16. Skutečná hmotnost - celková hmotnost zásilky, kterou zjistí Poskytovatel nebo Přepravce.
17. Obvodová délka - je dána součtem délky a obvodu zásilky. Obvodová délka = $1 \times \text{délka} + 2 \times \text{šířka} + 2 \times \text{výška}$.
18. Nadrozměrná zásilka - svými rozměry, tvarem neodpovídá následujícím parametrům (pokud není v podmínkách vybraného přepravce uvedeno jinak):
 - a. maximální hmotnost 50 kg,
 - b. maximální délka 175 cm,
 - c. maximální obvodová délka 300 cm.
19. Nadrozměrná zásilka - v případě, že objemová hmotnost, vypočítána podle níže uvedeného vzorce, překročí skutečnou hmotnost, může být u přepravce rozhodující pro výpočet přepravného. Cena je určena výslednou objemovou hmotností (vypočtené pro zásilky s objemem vyšším než 0,25 m³ (250 000 cm³). Objemová hmotnost = výška (cm) x délka (cm) x šířka (cm) / 5000 (každý Přepravce může používat jiný koeficient).
20. Doplňkové služby - všechny ostatní doplňkové služby mimo službu prostého odeslání zásilky.
21. Přepravní Štítek (Štítek) – doklad vytištěný k zásilce (balíku) Objednavatelem, povinné dle podmínek přepravce a jeho služby.
22. Přeprava (Spedice) – služba, kterou poskytuje dopravce. To znamená, příjem, přepravu a doručení zásilky.
23. Kurýr je pracovník (řidič) dopravce nebo zasílatele (pokud zasílatel realizuje dopravu přímo), který doručuje zásilku.
24. Vnitrostátní zásilky - zásilky, jejichž přeprava probíhá výhradně na území České republiky.
25. Mezinárodní zásilky - zásilky, jejichž přeprava probíhá také mimo území České republiky.
26. P.O.BOX - zamykatelná poštovní přihrádka umístěná na poště (z angl. Post Office Box).

C. Povinnosti objednavatele

1. Objednavatel prohlašuje, že údaje zadané na webových stránkách Poskytovatele jsou pravdivé a odpovídají skutečnosti. V případě vyšší skutečné hmotnosti nebo větších rozměrech zásilky oproti udaným má Poskytovatel nebo Přepravce právo odmítnout přepravu zásilky nebo ji vrátit Zásilateli bez ztráty nároku na smlouvenou odměnu za přepravu, nebo požadovat od Objednavatele doplacení rozdílové částky dle nové kalkulace ceny se

- zjištěnými parametry, včetně manipulačního poplatku do výše 1000 Kč. Poskytovatel nemá povinnost upozornit na neúplnost nebo nesprávnost takovýchto údajů.
2. Objednavatel prohlašuje, že vytiskne a předá Přepravci při předávání zásilky štítek v případě, že Přepravce tisk štítku vyžaduje, jak je uvedeno při výběru přepravce na webových stránkách. V opačném případě je Objednavatel povinen čitelně označit zásilku adresou Objednavatele a Příjemce, a identifikačním číslem služby Zaslal.cz.
 3. Objednavatel prohlašuje, že informace obsažené na štítku jsou správné a v souladu se skutečností.
 4. Objednavatel je povinen odstranit ze zásilky všechna zavádějící sdělení, označení, adresy, případně dříve použité štítky, které nesouvisí s nynější přepravou. Zásilku, která nesplňuje tyto VOP, je zasílatel oprávněn nedoručovat a vrátit zpět Odesílatelovi. Objednavatel se zavazuje v tomto případě zaplatit zasílateli manipulační poplatek ve výši ceny přepravného dle aktuálně platného ceníku zvoleného dopravce.
 5. Objednavatel je povinen zajistit řádné zabalení a důkladné zajištění zásilky. Je povinen zásilku řádně zabalit v souladu s ust. § 46 vyhlášky a ust. § 420 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů s tím, že řádný obal musí splňovat rovněž následující podmínky:
 - a. Řádný obal je odvislý od přepravovaného zboží, jeho fyzické hmotnosti, rozměrů a těžiště. V případě Balíkové přepravy může být podán jen zcela uzavřený balík. Kartónovou krabici je třeba přelepit z každé strany lepicí páskou. Objednavatel je povinen znemožnit přístup k obsahu zásilky bez zanechání viditelných stop.
 - b. Objednavatel je povinen podat jednotlivý kus zásilky k přepravě jako ucelenou manipulační jednotku v řádném obalu tak, aby byla při přepravě a při manipulaci chráněna před ztrátou, poškozením, nebo zničením a aby nepoškodila společně přepravované zásilky, použité dopravní prostředky, zařízení překladiště v majetku, nebo pronájmu zasílatele a zároveň neohrozila bezpečnost všech osob manipulujících se zásilkou.
 - c. Je potřebné optimálně využít prostor krabice; vhodné rozměry a dostatečná kvalita obalového materiálu, jakož i úplné vyplnění vnitřního prostoru krabice, chrání zboží. Volné balíky musí být zabaleny minimálně v kartonovém obalu doplněném stahovací fólií, nebo prázdný prostor v balíku doplněn vycpávkami, případně jiným materiálem. Na zásilky zabaleny pouze do folie, nebo igelitu nelze uplatnit reklamaci poškození.
 - d. Není možno přepravit balík, ze kterého vyčnívají dlouhé a ostré části zboží.
 - e. Křehké zboží je třeba zabalit do polystyrénu, nebo obalit jiným tlumícím materiálem. Označení „Pozor sklo“ nebo „Křehké“ vyzývá jen k větší opatrnosti, ale nechrání zboží. Nálepka „Pozor sklo“ neochrání zboží a odesílatele neosvobodí od jeho povinnosti zboží patřičně zabalit.
 - f. Obtížně zabalitelné zboží atypických rozměrů je třeba chránit pod obalovou fólií ještě jiným vhodným obalovým materiálem. Láhve v balíku je třeba chránit ochrannou vrstvou umístěnou vespod a nahoře, jakož i mezi láhvemi
 - g. Není možno přijmout svázané balíky.
 - h. Materiál na paletě musí být vzájemně spojený stahovací páskou tak, aby nedocházelo k naklápění zásilky nebo k jejímu svévolnému posunu.
 - i. Každá zásilka musí být zabalena a připravena k přepravě správně, pokud nebude zabalena v dostatečné kvalitě, vyhraujeme si právo přepravu odmítnout, případně neposkytnout reklamační řízení. V případě hrubého porušení Obchodních podmínek, jako je například zasílání zboží v seznamu Zakázaných věcí uvedeném, nedostatečném zabalení zásilky s následným poškozením jiných zásilek, či majetku Poskytovatele nebo Přepravce, Poskytovatel si vyhrazuje právo na náhradu vzniklé škody Objednavatelem, příkazcem, zákazníkem.
 6. Objednavatel se zavazuje k tomu, že zásilka bude přijata v cílovém místě. Potvrzením tohoto přijetí je nákladní list nebo štítek, který musí být uschován pro případnou reklamaci.

7. Objednavatel se zavazuje, že informuje Příjemce o tom, že v případě ztráty části, nebo poškození zásilky je povinen bezodkladně vyhotovit zápis s kurýrem, který bude obsahovat způsob a rozsah poškození nebo částečné ztráty. Protokol o poškození musí být sepsaný v přítomnosti zástupce kurýra (požadovaný protokol musí být čitelně podepsaný příjemcem a zástupcem kurýra doručujícího zásilku).
8. Objednavatel je povinen informovat Odesílatele o uzavřené smlouvě s Přepravcem.
9. Veškeré služby objednané prostřednictvím uživatelského jména a hesla (nezbytného k používání veškerých služeb popsanych v systému) se považují za objednávku účinnou
10. V případě, kdy jsou předmětem služby zásilky obzvláště cenné, je Objednavatel povinen oznámit Poskytovateli jejich skutečnou hodnotu buď pro každý kus odděleně, anebo pro jeden balík, přičemž za cennou zásilku se považuje každá věc v hodnotě vyšší než 50000 Kč nebo balík v hodnotě převyšující tuto částku. Pokud Objednavatel nepřiznal hodnotu zásilky výše popsaným způsobem, nelze skutečnou a celkovou hodnotu zásilky v žádném případě považovat za překračující částku 50000 Kč.
11. Objednavatel bere na vědomí, že Objednavatel a Přepravce v případech, kdy existuje důvodné podezření z činnosti jdoucí proti zákonu a zásadám stávajícího Řádu, v případě vykonávání služeb či aktů neslučitelných se stávajícím právním řádem, tyto neprodleně oznámí příslušné instituci a zastaví a zajistí zásilky do doby inspekce provedené příslušným orgánem.
12. Objednavatel bere na vědomí, že Poskytovatel může požadovat uhrazení ceny za dodatečné služby nesjednané při uzavření Zásilatelkové smlouvy, které Objednavatel, Odesílatel nebo Příjemce od Přepravce dodatečně vyžaduje a také pokuty účtované Přepravcem za nedodržení přepravních nebo všeobecných obchodních podmínek Objednavatelem.

D. Povinnosti a závazky poskytovatele

1. Všechny ceny uvedené na webových stránkách Poskytovatele jsou včetně DPH, pokud není uvedeno jinak.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceníku. Dále pak změny v zavádění nových služeb, úpravu, nebo zrušení platných služeb, zavádění a rušení propagačních akcí nebo provádění změn v nich.
3. Poskytovatel se skrze Objednávkový systém zavazuje jako zprostředkovatel poskytnout Objednavateli kurýrní a přepravní služby, které poskytují smluvní partneři – Přepravci, jejichž činnost v plném rozsahu služby Poskytovatel kontroluje a garantuje. Poskytovatel za zmíněné služby účtuje poplatek uvedený při výpočtu ceny přepravy v Objednávkovém systému nebo sdělený telefonicky. Služby poskytované prostřednictvím Zaslát.cz:
 - a. tuzemská expresní přeprava balíků s doručením ve stejný den od převzetí,
 - b. tuzemská přeprava balíků do následujícího pracovního dne od převzetí,
 - c. mezinárodní přeprava balíků do členských zemí Evropské unie a do zbytku světa,
 - d. přeprava importních balíků ze zemí EU do České republiky,
 - e. služba dobírky na území vybraných států.
 - f. Přeprava osob a vozidel
4. Přepravu balíků určených na export (mezinárodní přeprava balíků) s časově vymezenou lhůtou doručení, provádějí zahraniční smluvní partneři Poskytovatele takovým způsobem, aby zásilka byla od doby jejího přijetí až po doručení stále pod kontrolou Poskytovatele.
5. Informace spojené se zásilkou, jakož i doklad o doručení (v rámci doby promlčení 1 rok) je možno kdykoli zpětně vyhledat na základě písemné žádosti.
6. Při změně adresy, provede Poskytovatel nebo Přepravce upřesnění a následné doručení zásilky na správnou adresu. Následné doručení po prvním neúspěšném pokusu o doručení zásilky může být zpoplatněno, dle podmínek vybraného Přepravce a jeho služby.
7. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednavatele o jakékoliv informaci, kterou obdrží od Přepravce, týkající se dopravy Zásilky Objednavatele

8. Jakékoli právní nároky vůči Poskytovateli jsou promlčeny po uplynutí jednoho roku. Promlčecí lhůta začíná plynout dnem, kdy se oprávněná strana dozvěděla, nebo mohla dozvědět, o svém nároku, nejpozději však dnem doručení.
9. Objednavatel může objednat službu Poskytovatele 7 dní v týdnu, během celého dne. Objednávky na zásilky, které Poskytovatel přijme po 17.00 hodině a v sobotu, neděli či ve státní svátek mohou být realizovány až následující pracovní den.
10. Poskytovatel neposkytuje přepravu zásilek do P.O.BOX.
11. Garance doručení:
 - a. Poskytovatel neposkytuje garanci doručení, pokud tak není přímo uvedeno u popisu služby, veškeré tyto garance přebírá zvolený Přepravce.
 - b. Do přepravních časů přepravních služeb se nepočítá den převzetí zásilky přepravcem, pokud není uvedeno jinak, doba potřebná pro celní kontroly, kontroly příslušných státních orgánů, opravu chybných celních dokumentů apod., prodlení způsobené vyšší mocí nebo okolnostmi vyplývajícími z provozu, jakož i okolnostmi, které nemohl přepravce odvrátit nebo předvídat.
 - c. V případě nedodání Přepravcem do termínu dle expresní přepravy je účtována pouze přeprava za ekonomický (standardní produkt).
 - d. Náhrada za nedoručení v čase expresního produktu je pouze v rozdílu ceny za expresní a standardní doručení.
 - e. Základní poplatek nezahrnuje dodatečné poplatky za služby použité při procesu objednávání, např. dobírku, doplňkové pojištění, vrácení dokumentů, atd.
 - f. Při osobním odběru na výdejních místech se za okamžik doručení považuje vyzvednutí předmětné zásilky.
 - g. Doručení zásilky v sobotu nebo v neděli je možné pouze takto označených služeb a výhradně v případě objednání resp. jejího vyzvednutí Přepravcem v bezprostředně předcházející pátek.

E. Omezení odpovědnosti poskytovatele

1. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za hodnotu ztracené nebo poškozené zásilky až do výše 6.000 Kč, nebo do výše pojištění u vybrané služby v případě, že je tato částka vyšší, nejvýše však do udané hodnoty zásilky. Zásilky lze rovněž připojistit. Nebere však na sebe odpovědnost za její případné nedoručení. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu skutečnou, která vznikla na Zásilce, nikoliv za jakoukoli jinou škodu, neodpovídá za ušlý zisk plynoucí z používání servisu Zaslal.cz spojený se ztrátou, poškozením nebo zpožděním zásilky. Poskytovatel neodpovídá za objednávky nesplněné z technických důvodů, jako jsou např. výpadku nebo poruchy webových stránek Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za změny a transakce Objednavatele. Skutečnou škodou se rozumí částka, o kterou se zmenšila hodnota zásilky.
2. Poskytovatel je pouze zprostředkovatel přepravy mezi a přepravcem a nezodpovídá za druh přepravovaného zboží. Zásilka může být v některých případech vrácena z celního úřadu při exportu, nebo v dané zemi kvůli obsahu přepravovaného zboží (nebezpečné zboží, výbušné látky, přeprava věcí, které do dané zemi nejsou povoleny přepravovat apod.) a v těchto případech není možné reklamovat přepravu.
3. Vzhledem k přijetí ustanovení řádu firmy DPD, UPS, DHL, FedEx, TNT, IN TIME, MESSENGER, TOPTRANS, Geis nebo GLS, jejíž řád tvoří integrální součást tohoto řádu, všechna omezení odpovědnosti v nich obsažená jsou převedena na Poskytovatele a tím omezují jeho odpovědnost vzhledem k Objednavateli.
4. Objednavatel je povinen zjistit si všechny potřebné informace o možnosti přepravy zboží do zvolené destinace a poskytovatel nenes žádnou zodpovědnost za vrácení zboží přepravcem, nebo celním úřadem z důvodu nesplnění těchto podmínek. Bere na zřetel různé pokyny a podmínky pro doručování pro různé přepravní společnosti

5. Poskytne-li Objednavatel nesprávné údaje o obsahu zásilky nebo zabezpečí-li tuto špatně, je Poskytovatel osvobozen od odpovědnosti za poškození nebo nedoručení zásilky.
6. V případě, že Objednavatel spojuje zásilky, aniž by tyto umístil do oddělených krabic, zásilka se oddělí během přepravy a Příjemce podepíše příjem zásilky/zásilek, nemůže se Objednavatel domáhat svých práv vyplývajících ze ztráty, částečné ztráty nebo zničení.
7. V případě ztráty nebo zničení části zásilky se odškodnění počítá ve vztahu k velikosti části zásilky, které se týká škoda.
8. Poskytovatel nenese odpovědnost za zásilku, k níž byl připojen, nebo nalepen jiný štítek vygenerovaný systémem Zaslal.cz a tím zásilka mohla změnit adresáta, nebo další její parametr. Zásilka však obsahuje údaje o Poskytovateli jako plátcí.
9. Poskytovatel nenese odpovědnost za chybné doručení či nedoručení zásilky v případě, že tato byla špatně nebo nejednoznačně adresována nebo označena.
10. V případě, že Objednavatel sjedná provedení služby prostřednictvím servisu Zaslal.cz, avšak v den příjezdu přepravce pro zásilku byl nepřítomen, bude Objednavatel i nadále povinen uhradit poplatek za objednání služby. V případě uhrazení platby předem, nemá Objednavatel nárok na vrácení této částky.
11. Potřebný čas na celní odbavení se může lišit podle místních předpisů a související výdaje nese objednatel nebo adresát. V případě balíků určených na export, jestliže adresát/příjemce nesplní svoje závazky k uhrazení výdajů souvisejících s celním odbavením, zatíží Poskytovatel těmito výdaji objednatele/plátce.
12. Ve věcech realizace objednávek a reklamací je Poskytovatel odpovědný pouze Objednavateli. Objednavatel je jediným legitimním vlastníkem zásilky, proto eventuální náhrady budou poukázány na jeho bankovní účet.
13. Pouze Objednavatel je u Poskytovatele oprávněný podat reklamaci.
14. Jestliže Objednavatel nedoručí Poskytovateli do 7 dnů písemné oznámení o způsobení škody, nenese Poskytovatel vůči Objednavateli v žádném případě odpovědnost.
15. V případě, že opoždění či nedoručení zásilky Příjemci nebo neprovedení sjednané objednávky zapříčiní stávka, pracovní spory, blokáda, špatné počasí, silný provoz, mechanické poškození nebo přetížení silnic a dálnic či jakákoliv jiná příčina vymykající se kontrole Poskytovatele nebo Přepravce, nenese tento odpovědnost vůči Objednavateli.
16. Poskytovatel není jakkoliv odpovědný za ušlé výnosy, ušlý zisk, ztrátu trhů, ztrátu dobré pověsti, ztrátu zákazníků, ztrátu v provozu, ztrátu příležitosti, a to i když kdybych si byl eventuálně vědom, že by takové škody nebo ztráty mohly vzniknout. Rovněž není Poskytovatel jakkoliv odpovědný za jakoukoli nepřímou, nahodilou, zvláštní nebo následně vzniklou škodu nebo ztrátu ať již tato škoda vznikla jakkoliv, a to včetně neomezeného porušení smlouvy, nedbalosti a opomenutí.
17. Poskytovatel nenese odpovědnost, jedná-li se o případy s vyloučením odpovědnosti dopravce podle ustanovení mezinárodních úmluv nebo národního práva.
18. Poskytovatel nenese odpovědnost, jestliže nesplní vůči Odesílateli jakékoli závazky, pokud tyto závazky vyplývají z:
 - a. okolností mimo kontrolu poskytovatele nebo přepravce jako živelných nebezpečí, zemětřesení, cyklónů, bouřek, povodní, požárů, chorob, mlhy, sněhu nebo mrazu,
 - b. zásahů vyšší moci, zejména: válek, nehod, činů veřejných nepřátel, stávek, embarg, ohrožení ze vzduchu, místních sporů nebo občanských nepokojů,
 - c. celostátních nebo místních narušení provozně-technického zajištění leteckých nebo pozemních dopravních sítí a technicko-technologických problémů dopravních nebo přepravních prostředků nebo obdobných zařízení,
 - d. skryté vady nebo vnitřní vady zásilky
 - e. trestné činy třetích osob jako např. loupež nebo zhářství,
 - f. porušení (nebo porušení jiné strany, která má zájem na zásilce a způsobila vaše porušení) povinností podle těchto Podmínek,

- g. hmotnost nebo rozměry zásilky nesouhlasí s deklarovanou hmotností při jejím odesílání,
 - h. toho, že obsah zásilky zahrnuje zakázaný druh zboží, i když jsme takovou zásilku přijali,
 - i. příjemce odmítne například zaplatit částku za dobírku, Příjemce odmítne zásilku bez udání vážného důvodu
 - j. činu nebo zanedbání kteréhokoli celního, bezpečnostního, státního nebo obdobného úředníka nebo činitele letecké společnosti či letiště,
 - k. odmítnutí Poskytovatele provést jakékoliv nezákonné platby v zastoupení Objednatele.
19. V případě, že Přepravce odmítne od Zasilatele převzít zásilku z důvodů uvedených v bodě 18, tohoto oddílu nebo v odstavci C obchodních podmínek, nebo bude z těchto důvodů zásilka vrácena Zasilateli, nemůže Objednavatel po Poskytovateli požadovat navrácení nákladů.
20. V případě, že Objednavatel uzavřel smlouvu přímo s Přepravcem, může Poskyvatel odmítnout provedení služby.
21. V případě porušení ustanovení Řádu nebo smlouvy Objednatelem, může Poskyvatel zablokovat nebo odstranit účet Objednavatele a také ihned vypovědět zasilatelskou smlouvu bez písemného odůvodnění, nebo vypovědí.

F. Doručení

1. Předání zásilky určenému Příjemci je u prvních uzamykatelných dveří objektu (jestli není využita příplatková služba) na adrese udané Objednavatelem nebo osobní odběr na výdejních místech, jestli to zvolená služba podporuje.
2. Při doručení předává Kurýr Příjemci pečlivě zabalený, přesně a čitelně adresovaný balík. Kurýra není možno nechat při doručování čekat; v případě, že bude zdržován, může být doručování přerušeno nebo být účtován poplatek ve výši 6Kč/min.
3. Zásilka bude vydána proti podpisu adresátovi nebo osobám, o nichž se dá podle okolností předpokládat, že jsou oprávněny balík převzít. Především jsou to osoby přítomné v místě adresáta a též osoby, které disponují plnou mocí. Doručení zásilky Příjemce potvrzuje svým podpisem na formuláři Přepravce.
4. Kurýr při podpisu požaduje i jméno přejímajícího. Až po vyplacení zásilky (jde-li o dobírku) a podepsání dokladu o doručení může Příjemce krabici otevřít, resp. zkontrolovat její obsah.
5. Příjemce je povinen ponechat si Protokol o převzetí zásilky a ukázat jeho originál v případě reklamace.
6. V případě převzetí zásilky bez výhrad, Objednavatel/Příjemce nemá nárok na uplatnění právních nároků vycházející z nesprávného provedení služeb.

G. Reklama

1. Poskyvatel nenese odpovědnost za neprovedení nebo nesprávné provedení přepravních služeb, jestliže ani jemu, ani Přepravci nelze přičítat vinu, zejména pokud:
 - a. zásilka byla špatně adresována (vyskytla se např. chyba v příjmení, ulici, čísle nebo v městě Příjemce, názvu společnosti, apod.),
 - b. příjemce změnil bydliště nebo místo, v němž se nachází sídlo (v případě firmy),
 - c. skutečný obsah zásilky nesouhlasí s deklarovaným obsahem při odesílání,
 - d. hmotnost zásilky nesouhlasí s deklarovanou hmotností při odesílání,
 - e. příjemce odmítne splnit podmínky doručení zásilky (například odmítne přebrat zásilku, nebo zaplatit dobírku),
 - f. nastanou případy uvedené v odstavci E, bod 18, v odstavci C bod 5 a v odstavci H obchodních podmínek,

- g. nastanou mimořádné události, mezi jinými: špatné povětrnostní podmínky (nízké teploty, mlha, napadnutí velkého množství sněhu, náledí atd.), stávky, povodně, zemětřesení, požáry, apod.
2. Služba se považuje za neprovedenou, pokud:
 - a. nastanou případy uvedené v odstavci E, bod 18, v odstavci C bod 5 a v odstavci H obchodních podmínek,
 - b. zásilka nebyla zaplacená nebo byla uhrazena částka nižší, než bylo stanoveno a Objednavatel nebo Příjemce odmítne zaplatit poplatek nebo rozdíl v poplatcích,
 - c. zásilka se, během plnění služby, ztratí zaviněním Přepravce,
 - d. zásilku nelze doručit Příjemci ani vrátit Objednavateli z důvodu chybějící nebo nesprávné adresy Objednavatele.
3. V případě opožděného doručení zásilky musí Příjemce tuto skutečnost uvést v nákladním listu za přítomnosti Přepravce. Je nutné uvést datum a čas doručení a důvody zpoždění zásilky (obdržené od řidiče Přepravce).
4. V případě prokazaného odmítnutí přijetí zásilky Příjemcem, je zásilka vrácena Objednavateli na jeho náklady. Jestliže to bude možné, bude částka odečtena z příkazcova Pre-Paid účtu nebo bude Příkazci zaslána výzva k zaplacení.
5. 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.
6. Zničením se rozumí taková změna stavu věcí tvořících zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.
7. 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 Objednavatel 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 Objednavatel s prodejem souhlasí.
8. V případě zničení nebo ztráty zásilky skutečnou hodnotu zásilky v době převzetí zásilky Poskytovatelem, případně její části, pokud se ztratí nebo zničí jen její část. Hodnota zásilky je udaná ve smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednavatelem.
9. U poškozených zásilek je Objednavatel, Příjemce i Poskytovatel povinen umožnit ohledání zásilky také zástupci pojišťovny Poskytovatele.
10. 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 ke službě.
11. Zásilka se považuje za ztracenou, jestliže nedorazí do místa určení uvedeného v nákladním listu do 14 dnů od předpokládaného času doručení v případě vnitrostátní zásilky a 30 dnů v případě mezinárodní zásilky.
12. Veškeré reklamace spojené s: nesplněním služby, zpožděním, ztrátou, poškozením, neúplností zásilky přijímá Přepravce prostřednictvím Poskytovatele.
13. U všech reklamací týkajících se zjištěných ztrát nebo poškození musí být za přítomnosti Kuriéra sepsán ve dni doručení zásilky Protokol o poškození (škodě). Také reklamace spojené se zpožděním doručení zásilky musí být oznámeny do 7 dní od obdržení zásilky.
14. Reklamace týkající se ztráty, poškození, zničení nebo ztráty obsahu zásilky musí obsahovat:
 - a. název nebo jméno a adresu žadatele,
 - b. původní reklamační stížnost nebo vytištěný reklamační formulář,
 - c. identifikační číslo (ID) zásilky v rámci systému Zaslal.cz,
 - d. popis obsahu zásilky včetně uvedení ceny jednotlivých položek

- e. číslo bankovního účtu,
 - f. originál nákladního listu (kopie ponechána kurýrem), kopii dokladu (ověřenou podle originálu) potvrzující výši škody v závislosti na jejím typu (nákupní fakturu, paragon, pokladní doklad / dohodu o nákupu / prodeji, originál výpočtu nákladů na výrobu produktu vystavený výrobcem nebo účet za opravu / kalkulaci nákladů na opravu / fakturu za opravu) a původní Protokol o škodě (výtisk patřící poškozenému),
 - g. posudek servisu, opraváře či jiné osoby, která provedla opravu zásilky, pokud byla zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu,
 - h. fotodokumentaci u zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením v případě, že škoda přesahuje částku 5000 Kč bez DPH. Fotodokumentace předložená Poskytovateli 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,
 - i. podpis žadatele,
 - j. doklad prokazující oprávnění k reklamaci, jde-li o stížnost zástupce žadatele.
- Veškeré doklady musí být zaslány na adresu: **CELKOM Praha, spol. s r.o., Sukova 49/4 602 00 Brno**, nebo rovněž na email **reklamace@zaslat.cz**.
15. Nároky plynoucí z nesprávného provedení služeb, pozbývají platnost v případě přijetí zásilky bez výhrad.
 16. Právo k uplatnění nároků vyplývajících z reklamace může být Objednavateli pozastaveno do doby, dokud tento Objednavatel nevyrovná všechny svoje úhrady, poplatky, náklady a další výdaje.
 17. Reklamace ohlášené po lhůtě uvedené v bodě 7, reklamace nepřesné nebo neúplné, reklamace nahlášené po uplynutí lhůty pro podání stížnosti, nebo reklamace podané neoprávněnou osobou se považují za neplatné.
 18. Po prozkoumání stížnosti Pojistitelem Přepravce, sdělí Poskytovatel, Přepravce nebo Pojistitel Přepravce do 30 dnů od přijetí úplné dokumentace reklamace písemně žadateli, zda jeho reklamace byla uznána, částečně uznána nebo zamítnuta.
 19. Reklamace se považuje za uzavřenou, pokud Přepravce nebo Pojistitel jménem Přepravce odmítne uznat reklamaci, nebo pokud nezaplatí vymáhanou pohledávku v termínu do 6 měsíců ode dne přijetí plné dokumentace reklamace.
 20. Veškeré spory, které tento Řád neupravuje, budou řešeny v souladu s ustanoveními občanského zákoníku místa registrace Poskytovatele.

H. Předměty vyloučené ze služeb

1. Objednavatel je povinen o Podmínkách a těmito Podmínkami stanovených parametrech zásilek informovat třetí osoby, které budou předávat Přepravci zásilky k přepravě, a zajistit, aby zásilky předávané k přepravě na základě jeho objednávky vyhovovaly těmto Podmínkám. Za splnění těchto požadavků Objednavatel odpovídá stejně, jako by zásilku k přepravě předával sám.
2. V případě, že Objednavatel předá Přepravci k přepravě Zásilku vyloučenou z přepravy, a to bez jeho vědomí a jeho výslovného souhlasu, Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s předáním Zásilky a dalším nakládáním s ní. V takovém případě je Objednavatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady s tímto spojené a veškerou jemu vzniklou škodu a to jak u vnitrostátních, tak mezinárodních zásilek.
3. Poskytovatel si vymíňuje, aby obsahem přepravované Zásilky nebylo následující i části (pokud tak nedovolují přepravní podmínky zvoleného Přepravce):
 - a. zásilka tvořená několika pospojovanými krabicemi,
 - b. zboží podléhající zvláštnímu režimu (nebezpečí nákazy), nakažlivé a zapáchající zboží,
 - c. sypké zboží v sáčcích, nebo pytlích,
 - d. losy z vylosovaných loterií, pravé perly,
 - e. obligace, zneužitelné šeky,

- f. drahé kovy a kameny, zlato, šperky, finanční hotovost, kreditní karty, doklady, ceniny apd.,
 - g. umělecká díla, antikvariátní předměty,
 - h. zásilky, které nejsou chráněny anebo zabaleny způsobem odpovídajícím jejich váze, tvaru a povaze obsahu, nebo požadavkům přepravce
 - i. zásilky, u nichž chybí potřebné údaje o odesílateli a příjemci,
 - j. zásilky, jejichž obsah by mohl způsobit škodu na majetku, nebo zdraví (zejména: výbušniny, hořlaviny, radioaktivní látky, žíraviny nebo zapáchající látky, zbraně a munice, a další látky),
 - k. zásilka obsahující drogy nebo léky a psychotropní látky, s výjimkou předmětů, jež zasílají zákonně k tomu oprávněné instituce pro vědecké nebo zdravotnické účely,
 - l. živá zvířata a rostliny,
 - m. ostatky lidí a živočichů,
 - n. exportní zásilky na dobírku a na celní záznam,
 - o. zásilky s obsahem snadno podléhajícímú zkáze, nebo obsahem snadno poškoditelným a dále zásilky s obsahem, který je nutno zvláštním způsobem chránit, nebo je s nimi nutná zvláštní manipulace,
 - p. zásilky s tepelně nestabilním obsahem,
 - q. zásilky adresované jen směrovacím číslem (bez udání plné a platné adresy),
 - r. zásilky zboží spadajícího pod režim ADR (nebezpečné zboží),
 - s. zásilka, která podle právních předpisů nemůže být přepravována,
 - t. zásilka, která je vzhledem k ustanovení poštovního zákona je jejich přeprava zakázána nebo zákon stanoví poskytování některých služeb výhradně veřejným operátorem (č. 29/2000 Sb.),
 - u. mezinárodní zásilka (tj. zásilka směřující z České republiky a nebo do České republiky) obsahující veškeré alkoholické nápoje, tabákové výrobky a zboží podléhající spotřební dani.
4. Pro případ porušení této povinnosti sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši rozdílu skutečné ceny takto protiprávně odeslaného zboží a částky 6.000 Kč, kterou je Objednavatel povinen zaplatit Poskytovateli.

I. Zásilky na dobírku

1. U zásilek zasílaných na dobírku provádí Poskytovatel nebo Přepravce u Příjemce Zásilky inkaso částky určené Objednavatelem (maximálně do výše 85.000 CZK nebo 3.300 EUR) a poukáže tuto částku na účet příkazce v souladu s těmito podmínkami. Dobírkové částky budou zaslány na účet určený Objednavatelem do 7 pracovních dnů po jejich vybrání u CZK dobírek a 10 pracovních dnů po jejich vybrání u EUR dobírek. Zasláním se rozumí den, kdy budou odepsány z účtu Poskytovatele.
2. Objednavatel zadává dobírková data on-line prostřednictvím Webové stránky, pomocí datové věty (API), telefonicky, nebo pomocí mobilní aplikace.
3. Zasílat na dobírku Poskytovatel umožňuje do následujících zemí:
 - a. Česká republika – vnitrostátní zásilka,
 - b. Slovenská republika.
4. V případě, že je služba Poskytovatele vnitrostátní, je Objednavatel povinen ve smlouvě vyznačit částku dobírky v české měně (Kč). Takto označená částka bude vybrána od Příjemce při převzetí zásilky.
5. V případě, že je doběrečná služba poskytována na území Slovenské republiky, má Objednavatel možnost ve smlouvě vyznačit částku v EUR nebo CZK. Částka v CZK se převede do EUR dle středového kurzu ČNB -2,5 % v den objednání zásilky a bude vybráno od příjemce v EUR. Vzorec vybrané částky: $EUR = CZK / (\text{ČNB} / 1,025)$. Dobírkovou částku je možné odeslat na účet vedený v CZK dle uvedeného přepočtu nebo na eurový účet vedený v

- ČR nebo SR. V případě zadání částky v EUR a zaslání na CZK účet je vyplácená suma přepočtena dle vzorce $CZK = EUR \times (\text{ČNB}/1,025)$.
6. Bankovní účet určený Objednatelem, kam má být Poskytovatelem poukázána dobírková částka za zásilku, musí být veden v české měně (Kč) u bankovního ústavu se sídlem v České republice, pokud se jedná o Vnitrostátní zásilku. Pokud jsou služby Poskytovatele poskytovány na území Slovenské republiky, je dobírková částka za zásilku poukázána Poskytovatelem na bankovní účet určený Objednatelem, který je veden v evropské společné měně (EUR), a to buď u bankovního ústavu se sídlem v České, nebo Slovenské republice.
 7. Pokud Objednavatel dodá chybná dobírková data, zejména pokud je na straně zasílatele nutné zpracovávat dobírková data příkazce manuálně (např. v případě neplatného kódu banky), je zasílatel oprávněn účtovat příkazci administrativní poplatek za každou zásilku, ke které musela být dobírková data zpracována manuálně. Objednavatel zároveň odpovídá za škody způsobené Poskytovateli chybným zadáním dobírkových dat či jinou chybou vzniklou v důsledku nedodání dobírkových dat řádně či včas Objednatelem.
 8. Veškeré náklady spojené s bankovní transakcí a převodem finančních prostředků hradí Objednavatel. Pokud by Objednavatel označil účet u jiného bankovního ústavu, kam má být poukázána dobírková částka za zásilku, který nemá sídlo v České republice, respektive ani v České republice ani na území Slovenské republiky, je Objednavatel povinen sdělit Poskytovateli ve lhůtě do 7 kalendářních dní jiný způsob poukázání dobírkové částky (např. jiný bankovní ústav se sídlem v České republice, respektive v České republice nebo na území Slovenské republiky, či zaslání formou poštovní poukázky na adresu Klienta). Poskytovatel není oprávněn poukázat dobírkovou částku na účet vedený u bankovního ústavu se sídlem jiným, než jsou výše uvedeny a pro případ prodlení s poukázáním dobírkové částky v tomto případě nenese žádnou odpovědnost.
 9. Převodní kurz EUR-CZK, který je aplikován při vyplácení dobírkové částky zákazníkovi vychází ze střední hodnoty uváděných na internetových stránkách České spořitelny, a.s. www.csas.cz

J. Odměna za služby a platební podmínky

1. Za všechny realizované služby objednané Objednatelem účtuje Poskytovatel poplatky podle aktuální kalkulace ceny na Webových stránkách, včetně služeb doplňkových, nadstandardních úkonů, příplatků a dalších služeb.
2. Poskytovatel přepravuje jen balíky, jejichž přepravní náklady hradí Objednavatel, balíky podávané nevyplaceně nepřevazuje.
3. Poskytovatel a Přepravce je oprávněn upravit údaj o hmotnosti resp. dalších parametrech zásilky uvedený Objednatelem a následně přiřadit odpovídající službu v případě, že zjistí rozdíl mezi údajem uvedeným objednavce přepravy a skutečnými parametry zásilky. V takovém případě je pro účely výpočtu výše odměny zasílatele rozhodující údaj zjištěný zasílatelem.
4. V případě neuvedení skutečných rozměrů, nebo hmotnosti může být cena přepravy doúčtována.
5. Poskytovatel je oprávněn sjednat s Objednatelem na základě dlouhodobé spolupráce vlastní platební podmínky s možností úhrady kumulativní fakturou za sjednané období. Objednavatel je povinen uhradit fakturu nejpozději v den její splatnosti. V případě prodlení je Poskytovatel oprávněn účtovat penále z prodlení společně s řádně vyfakturovanou dlužnou částkou ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Poskytovatel je oprávněn sjednat s Objednatelem na základě dlouhodobé spolupráce vlastní cenové podmínky, které jsou poté součástí smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Takovéto cenové podmínky jsou platné pouze po dobu platnosti smlouvy, přičemž rozhodný den pro platnost takovýchto cenových podmínek se rozumí den, kdy byla uzavřena konkrétní písemná smlouva mezi Poskytovatelem a Objednatelem o poskytování

služeb Zaslát.cz. V případě poskytnutí služeb na dobírku, je Poskytovatel oprávněn si započíst své splatné pohledávky za Objednavatelem na dobírkové částky vybrané při doručení dobírkových Zásilek od Příjemců, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

7. Platby se provádějí předem prostřednictvím bankovních převodů, elektronickou platební bránu GoPay.cz, pomocí předplaceného konta v Objednávkovém systému, nebo na fakturu se splatností u individuálně sjednaných platebních podmínkách. Bankovní účet Poskytovatele pro platbu převodem je veden v České spořitelně, a.s., číslo účtu 2090584319 /0800.
8. GoPay.cz přesměrují poplatky Poskytovateli. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za transakce přes platební bránu.
9. V případě, že Poskytovatel nesprávně vyúčtoval Objednavateli služby Zaslát.cz na základě daňového dokladu, je Objednavatel oprávněn písemně na tuto skutečnost Poskytovatele upozornit, vyznačit konkrétní nesprávnosti a požádat Poskytovatele o vystavení nového správného daňového dokladu, a to ve lhůtě do 30 kalendářních dní ode dne vystavení daňového dokladu a pokud tak Objednavatel neučiní, má se za to, že vyúčtování uvedené v daňovém dokladu je bezvadné a Poskytovateli vznikl nárok na zaplacení ceny za služby dle zasláného daňového dokladu. Bylo-li vyúčtování uvedené v daňovém dokladu nesprávné, Poskytovatel ve lhůtě 30 dní po doručení upozornění Objednavatele na nesprávné vyúčtování, zašle Objednavateli nový a správný daňový doklad se správným vyúčtováním služeb a vystornuje vadný daňový doklad.

K. Ochrana osobních údajů

1. Objednavatel souhlasí s tím, aby zasílatel, 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 Objednavatele uvedené ve smlouvě, případně získané z jiných zdrojů souvisejících se vzájemnou spoluprací, a další osobní údaje nezbytné pro poskytování zasílatelských služeb. Tyto osobní údaje budou Poskytovatelem zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi Poskytovatele pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze zasílatelské smlouvy a evidenční účely.
2. Objednavatel souhlasí s poskytnutím těchto osobních údajů třetím stranám – Přeprávcům a to výhradně za účelem plnění zasílatelské smlouvy. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje Objednavatele bez předchozího souhlasu Objednavatele předávány jiným třetím stranám. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
3. Poskytnutí osobních údajů osob, které s Poskytovatelem hodlají uzavřít smlouvu je dobrovolné, nicméně ze strany Poskytovatele je jejich poskytnutí podmínkou uzavření smluvního vztahu a plnění závazků Poskytovatele z tohoto smluvního vztahu.
4. Objednávající 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 Poskytovatel mohl řádně plnit povinnosti vyplývající ze smlouvy. Pro tento případ se Objednávající ve smyslu § 2890 a násl. občanského zákoníku dále zavazuje uhradit Poskytovateli jakoukoliv škodu, která mu v souvislosti se zpracováním osobních údajů Příjemců vznikne.
5. Objednavatel souhlasí s tím, že osobní údaje Objednavatele mohou být použity v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. Objednavatel souhlasí s přijímáním obchodních sdělení od Poskytovatele. Obsahem sdělení jsou informace o novinkách, slevách a nabídkách Poskytovatele, nezvolí-li Objednavatel jinou možnost.
6. Objednavatel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve

- svých osobních údajích. Objednavatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
7. Objednavatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel pro účely zlepšení kvality poskytovaných služeb, případně pro účely budoucího doložení obsahu telefonických objednávek přepravy, nahrával hovory uskutečněné na zákaznickou linku Poskytovatele.
 8. V případě, že by se Objedávající nebo Příjemce domníval, že Poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Poskytovatele nebo zpracovatele o vysvětlení nebo požadovat, aby Poskytovatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Tyto osobní údaje je možno na písemnou žádost Objedávajícího nebo Příjemce vymazat z databáze. Správce osobních údajů poté nesmí dále uvedené údaje zpracovávat.
 9. Požádá-li Objedávající nebo Příjemce o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Prodávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace, a pokud Objedávající zjistí nepřesnosti v údajích zpracovávaných Poskytovatelem, je oprávněn žádat, aby Poskytovatel provedl opravu
 10. Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost či pravdivost informací, které registrovaní uživatelé uvádějí na Webových stránkách. Rovněž Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost či pravdivost informací poskytovaných webovými portály, na něž se nachází odkazy na webovém portálu Poskytovatele.

L. Řešení sporů

1. Vzájemné spory mezi Provozovatelem a Objednavatelem řeší obecné soudy. Objednavatel, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, zásilatelské smlouvy, nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.
2. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s Provozovatelem vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Provozovatele poprvé.
3. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.
4. Objednavatel se rovněž může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefonu 299 149 009.
5. Provozovatel se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s Objednavatelem, pokud je Objednavatel neodmítne. Mimosoudní urovnání sporů lze provést také prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce www.vasestiznosti.cz.
6. Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.
7. Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.
8. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

M. Ukládání cookies, monitorování návštěvnosti a uživatelské účty

1. Objedávající souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. Uložení cookies nedochází k osobní identifikaci. Objedávající může ukládání cookies vyloučit ve svém internetovém prohlížeči. Dojde tím však k omezené funkčnosti webového portálu Poskytovatele.
2. Webová stránka Poskytovatele užívají aplikaci Google Analytics, webovou analytickou službu od společnosti Google. Tento program slouží k monitorování a vytváření statistiky návštěvnosti webových stránek Poskytovatele. Google Analytics funguje na principu ukládání cookies. Pomocí cookies jsou ukládána data týkající se navštívení a užívání webové stránky (a to včetně IP adresy). Tyto data slouží ke zkvalitnění služeb Poskytovatele.
3. Webová stránka dále používá software Google AdSense a Google AdExchange. Tento software slouží k využívání a poskytování reklamy založené na Google AdWords.
4. Zálohování uživatelských údajů (např. přihlašovacího hesla) je nutné pro správné užívání webových stránek Poskytovatele. K uživatelským informacím patří i přístupové údaje (IP adresa, datum, čas, prohlížená stránka), které se ukládají, jakmile uživatel navštíví webový portál. Tato data zůstanou anonymní a vyhodnotí se čistě za účelem statistiky. Tato statistika slouží ke zkvalitnění služeb. Tato data nejsou předávána třetí straně za účelem komerčním či nekomerčním. Uživatelská data jsou zálohovány po dobu 12 měsíců.

N. Závěrečná ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na webových stránkách Poskytovatele, v den potvrzení požadavku Objednatele Poskytovatelem. Odesláním objednávky Objednavatel přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky, též platnou cenu objednaných služeb, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.
2. Webové stránky Poskytovatele, jejich vyobrazení a informace na něm uvedené jsou chráněny autorským zákonem. Názvy a označení služeb Poskytovatele jsou chráněny registrovanou ochrannou známkou. Názvy nabízených Převazců a jejich služeb jsou majetkem oprávněným majitelů, můžou být jimi chráněny a nejsou nijak spojené s Poskytovatelem.
3. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu Poskytovatele a Objednavatele budou řešeny nejprve smírnou cestou. Nebude-li možné tyto spory vyřešit smírnou cestou, budou řešeny soudem místně příslušným Poskytovateli.
4. Uzavírá se smlouva na jeden objednaný obchod, případně na dobu uvedenou ve smlouvě. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpovědní doba se nevztahuje na jednorázové obchody.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení závazků druhé strany. Pro vyloučení pochybností se za podstatné porušení povinností Objednavatele pro účely této smlouvy považuje zejména prodlení Klienta s plněním úhrady služeb Poskytovatele a porušení povinností sjednaných těmito Podmínkami. U fyzických osob nepodnikatelů platí pro odstoupení od smlouvy ust. o spotřebitelských smlouvách dle Občanského zákoníku.
6. Výzvy, odstoupení a další jednostranné úkony provedené jednou ze stran vůči straně druhé se, pokud nedojde k jejich doručení, považují za doručené nejpozději pátým dnem poté, co strana úkon činící jej podala ve formě doporučené listovní zásilky k poštovní přepravě provozovateli poštovních služeb.
7. Pokud vztah založený zasílatelskou smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právním řádem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva Objednatele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
8. V případě, že některá směrnice obsažená v těchto Všeobecných obchodních podmínkách pozbude platnosti, zůstávají ostatní směrnice nadále v platnosti. Neplatné části budou

nahrazeny takovými, jejichž ekonomický efekt co nejvíce odpovídá a vypovídá původnímu znění.

9. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně měnit tyto Všeobecné obchodní podmínky nebo aktuální ceníky služeb a to i bez předchozího upozornění objednatele. Objednavatel je povinen dostatečně často sledovat uvedené Webové stránky Poskytovatele, seznamovat se s uvedenými změnami, a pokud s některou ze zveřejněných změn nesouhlasí, je oprávněn smlouvu uzavřenou s Poskytovatelem 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.
10. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou aktualizovaným vydáním Všeobecných obchodních podmínek vydaných dne 1. 8. 2014 a nabývají platnosti 20. 8. 2014.